



**ANEXO II: INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA GENERAL DE
SERVICIOS año 2017**

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

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

PARÁMETROS ESTADÍSTICOS

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

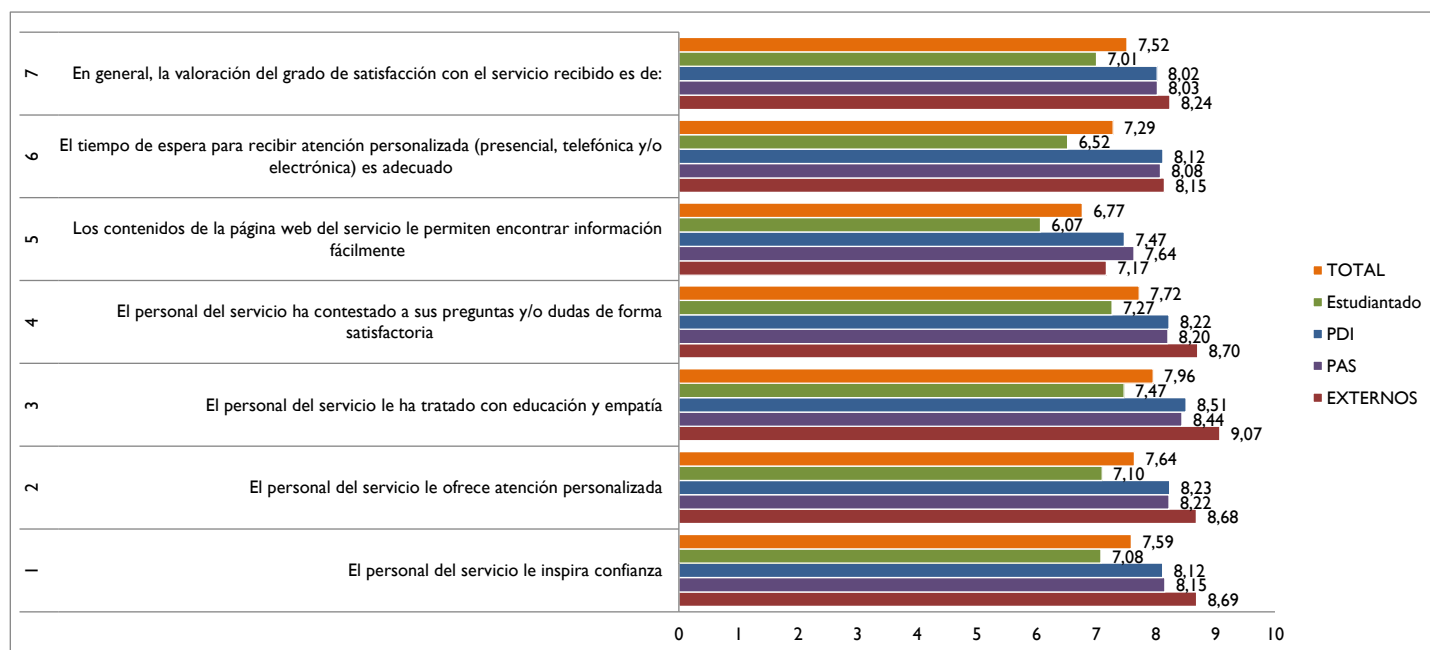
MUESTRA Y SEGMENTACIÓN DE RESULTADOS

Número de encuestas mínimo	657							
Encuestas contestadas	3.967							
¿Muestra representativa?	Sí			<input checked="" type="checkbox"/>	No			<input type="checkbox"/>
Segmentación	Estudiantado		PDI		PAS		Com. no universitaria	
Número de encuestas mínimo por segmento	Estudiantado	656	PDI	575	PAS	520	Com. no universitaria	214 [90%]
Número de encuestas contestadas	Estudiantado	1.830	PDI	1.321	PAS	1.453	Com. no universitaria	259
¿Muestra representativa?	Estudiantado	Sí	PDI	Sí	PAS	Sí	Com. no universitaria	Sí
Observaciones	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	1783	7,08	2,11	706	8,15	1,76	766	8,12	1,71	97	8,69	1,89	3352	7,59
2	El personal del servicio le ofrece atención personalizada	1765	7,10	2,27	701	8,22	1,80	761	8,23	1,79	98	8,68	2,07	3325	7,64
3	El personal del servicio le ha tratado con educación y empatía	1768	7,47	2,21	698	8,44	1,77	755	8,51	1,65	98	9,07	1,69	3319	7,96
4	El personal del servicio ha contestado a sus preguntas y/o dudas de forma satisfactoria	1765	7,27	2,28	698	8,20	1,93	752	8,22	1,82	98	8,70	2,00	3313	7,72
5	Los contenidos de la página web del servicio le permiten encontrar información fácilmente	1550	6,07	2,51	662	7,64	1,93	680	7,47	2,05	87	7,17	2,77	2979	6,77
6	El tiempo de espera para recibir atención personalizada (presencial, telefónica y/o electrónica) es adecuado	1647	6,52	2,48	698	8,08	1,80	744	8,12	1,87	94	8,15	2,28	3183	7,29
7	En general, la valoración del grado de satisfacción con el servicio recibido es de:	1696	7,01	2,04	757	8,03	1,90	786	8,02	1,78	114	8,24	2,18	3353	7,52



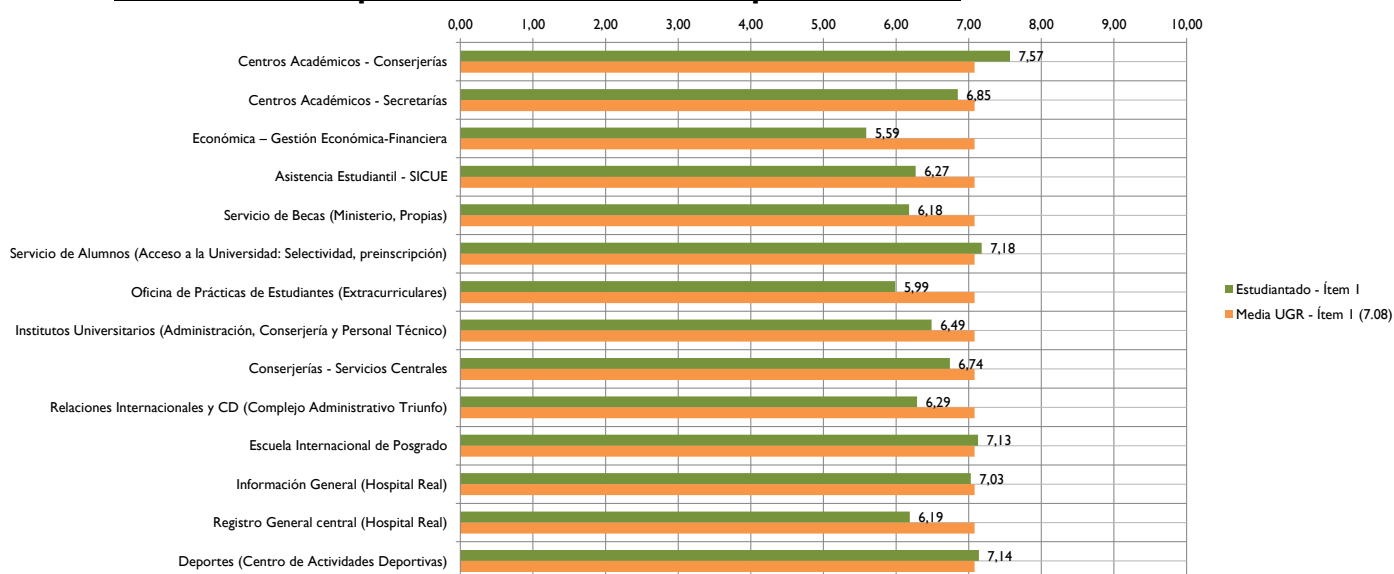
EN RELACIÓN A LOS RESULTADOS ANTERIORES SE PUEDE DEDUCIR QUE:

- La valoración total es alta, obteniendo un resultado de **7.52 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, 8.02 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: 7.01 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 ha definido un nuevo sistema de cartas de servicios de la UGR, enfocándolos no servicio a servicio, sino desde una perspectiva global por grupos de interés. De esta manera probablemente sea una manera más fácil de comprender por parte del alumnado y sirva para conocer los servicios de apoyo de la Universidad de Granada. Se hará bastante hincapié en la difusión de las distintas Carta de Servicios centrando los esfuerzos en la destinada a “Académicos al Estudiantado”
- La dimensión peor valorada es “Los contenidos de la página Web”**, con una puntuación de 6,77 (0,52 puntos por debajo de la siguiente dimensión, 0,73 puntos por debajo de la media global, y 1,19 puntos por debajo de la dimensión mejor valorada).
Esto es una realidad asumida por la institución, por lo que en el Plan de Calidad 2020 se definió un objetivo (10.1) que pretendía actuar en la modernización de la estructura Web de la UGR. En el mes de septiembre se publicó la nueva Web Institucional de la UGR que cambia radicalmente su estructura y visualización, estando aún en período de adaptación. El resto de páginas Web institucionales se irán adaptando progresivamente.
En los próximos años, a medio o largo plazo, se comprobará la tendencia de este resultado para comprobar que las medidas adoptadas hayan tenido éxito.
- La dimensión mejor valorada es “El personal le ha tratado con educación y empatía”**, con una puntuación de 7,96 (0,24 puntos por encima de la siguiente dimensión, 0,46 puntos por encima de la media, y 1,19 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.

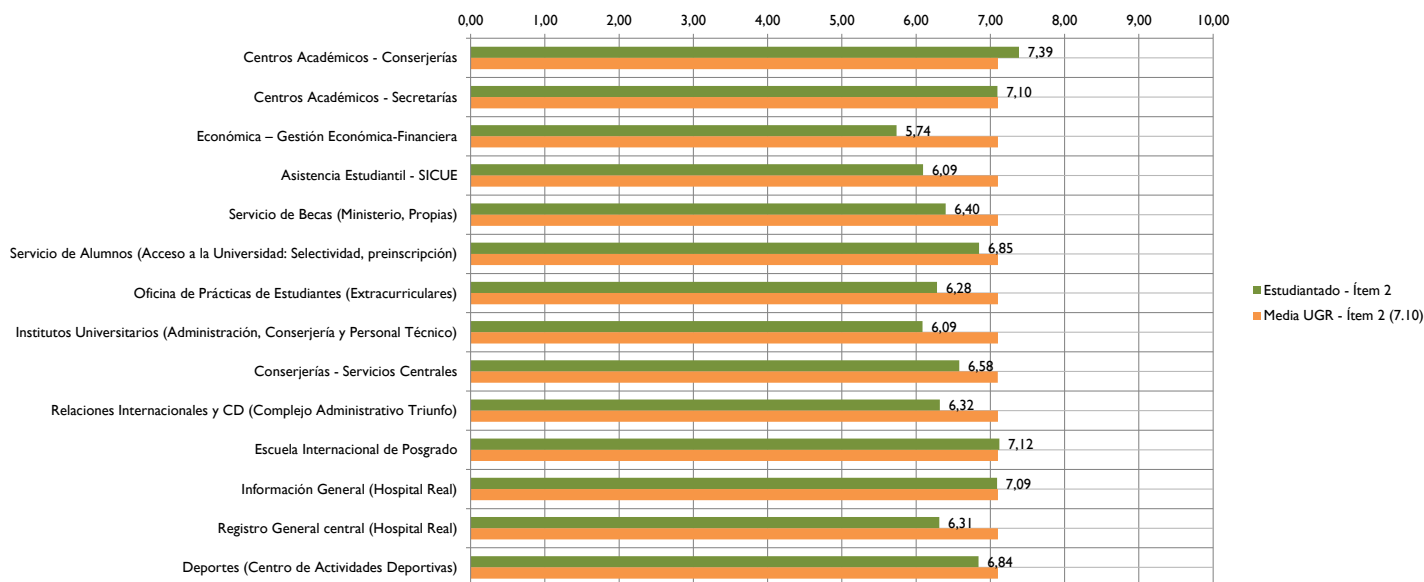
2.2. Resultados comparados estudiantado

Dimensión I: El personal del servicio te inspira confianza

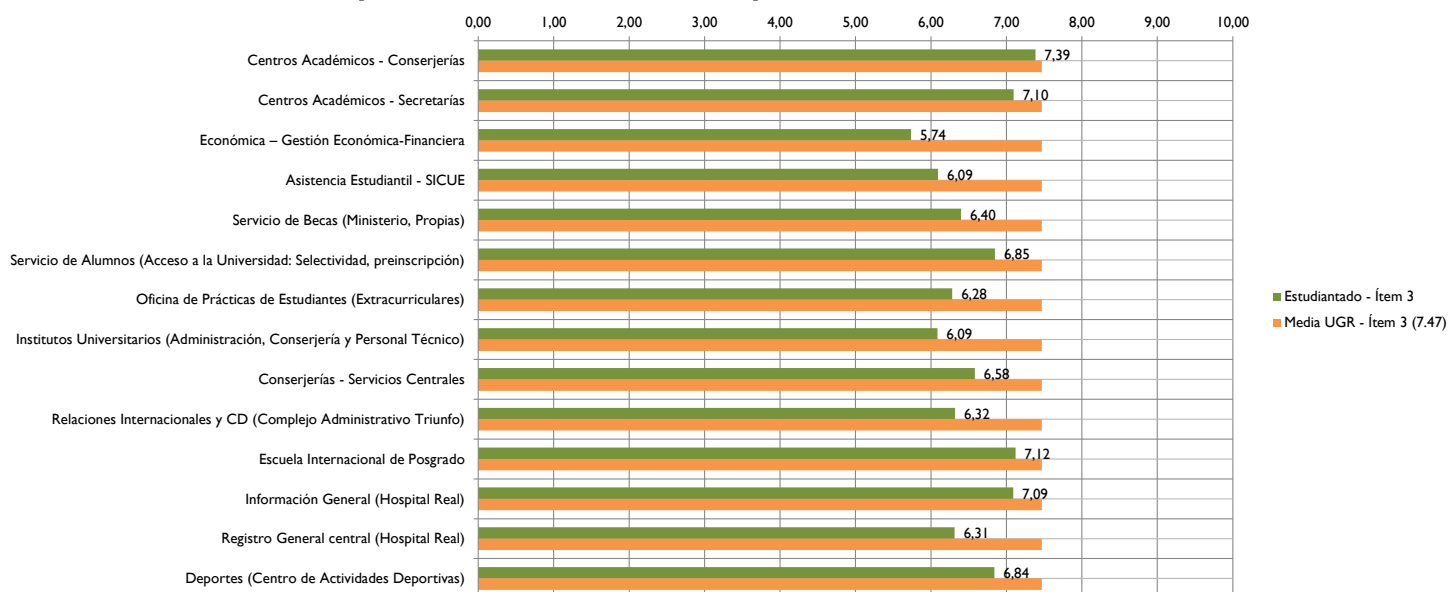




Dimensión 2: El personal del servicio te ofrece atención personalizada

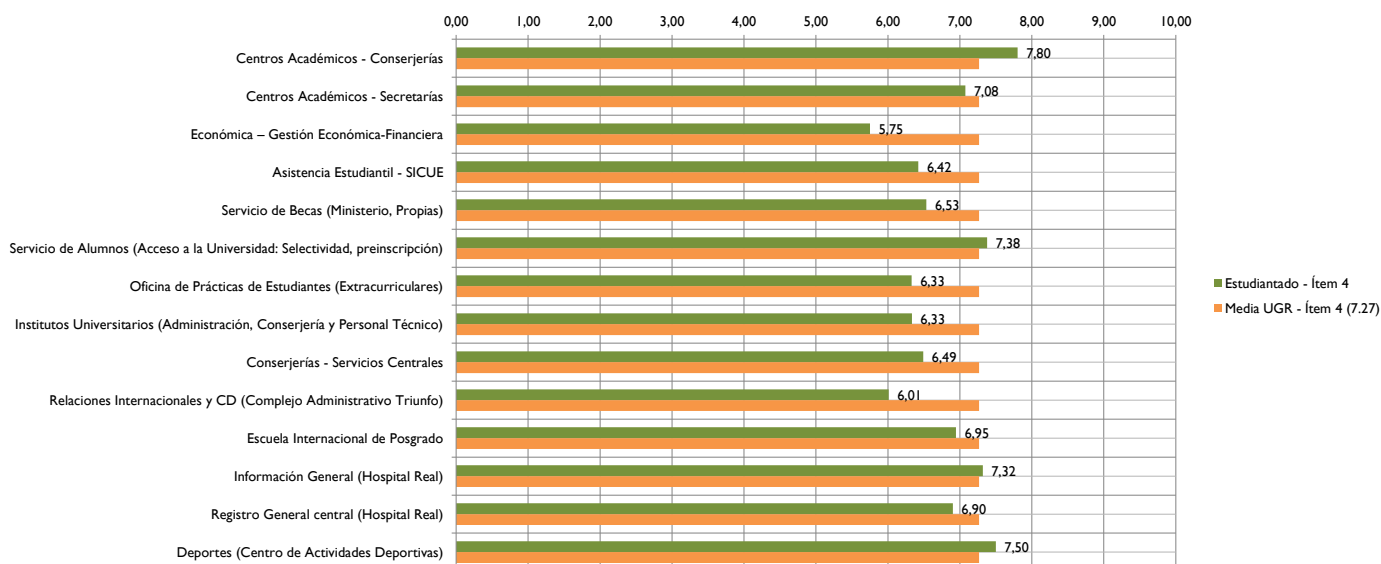


Dimensión 3: El personal del servicio te inspira confianza

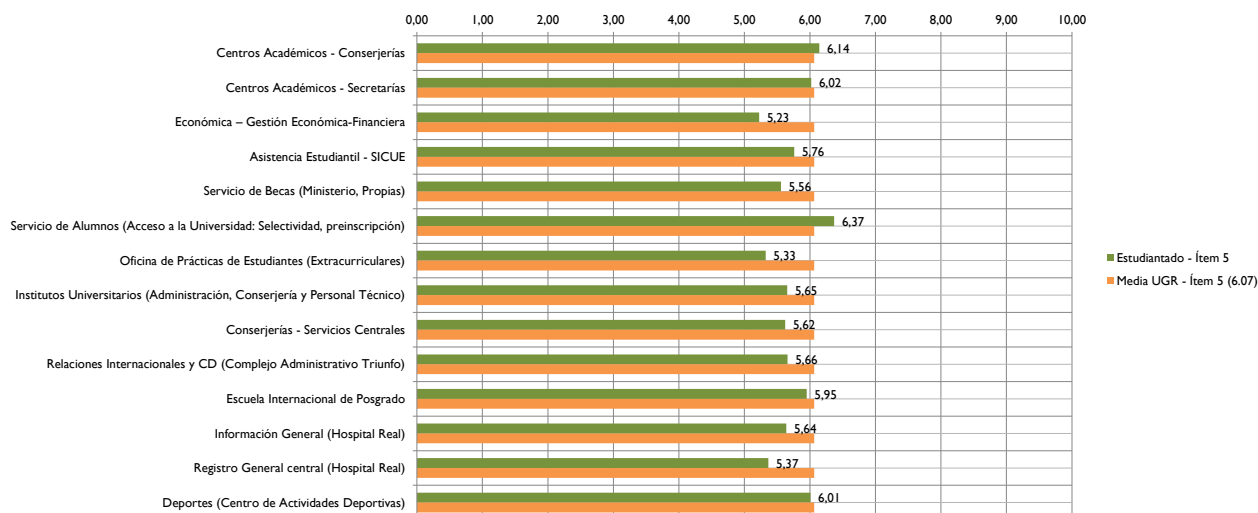




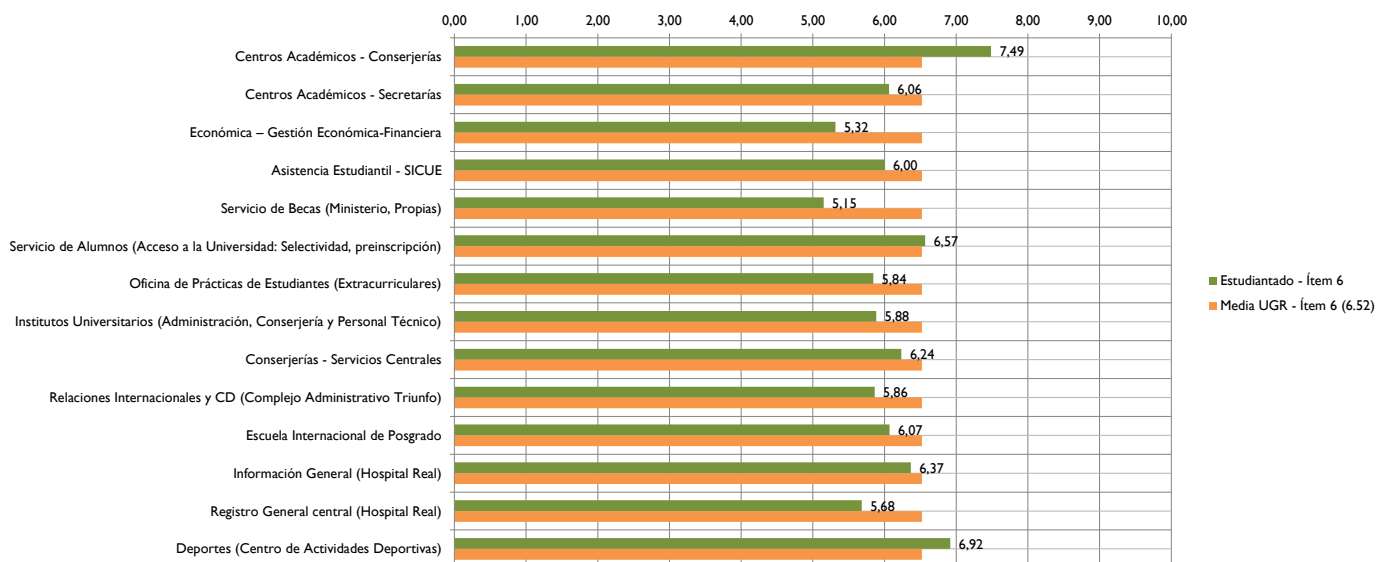
Dimensión 4: El personal del servicio ha contestado a sus preguntas y/o dudas de forma satisfactoria



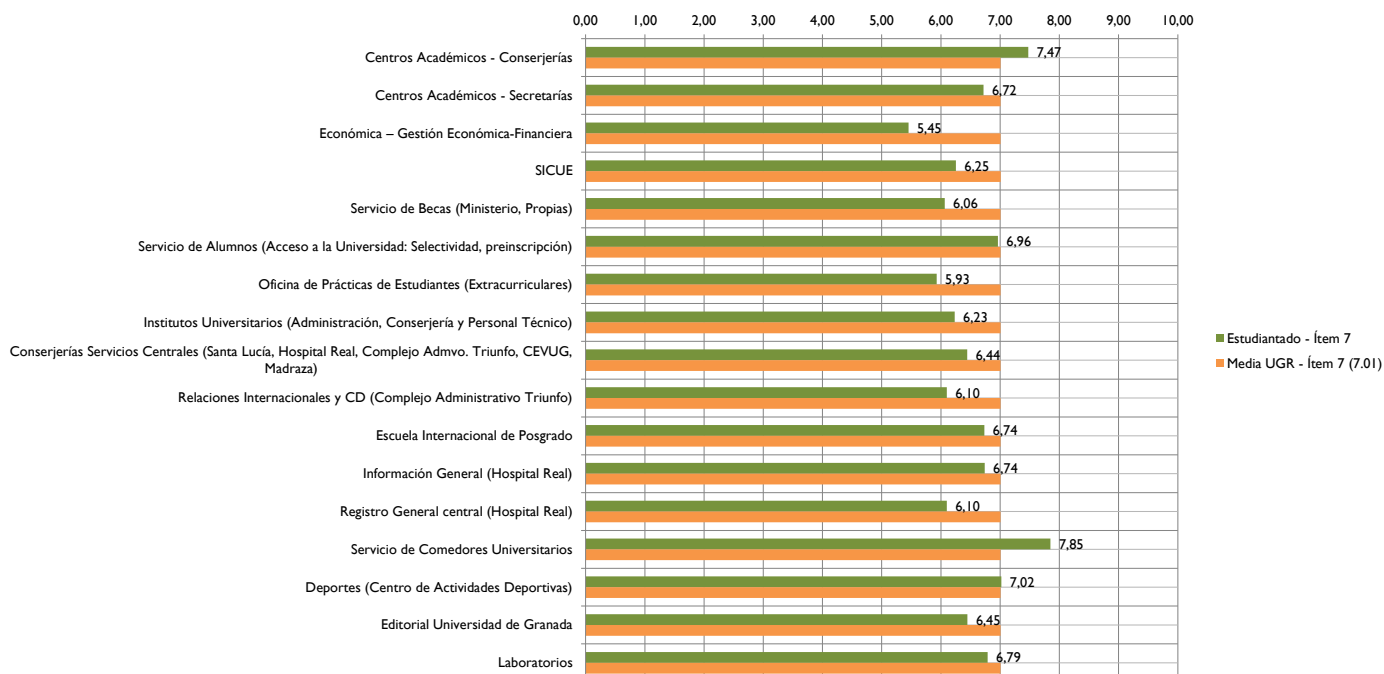
Dimensión 5: Los contenidos de la página Web del servicio le permiten encontrar información fácilmente



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:



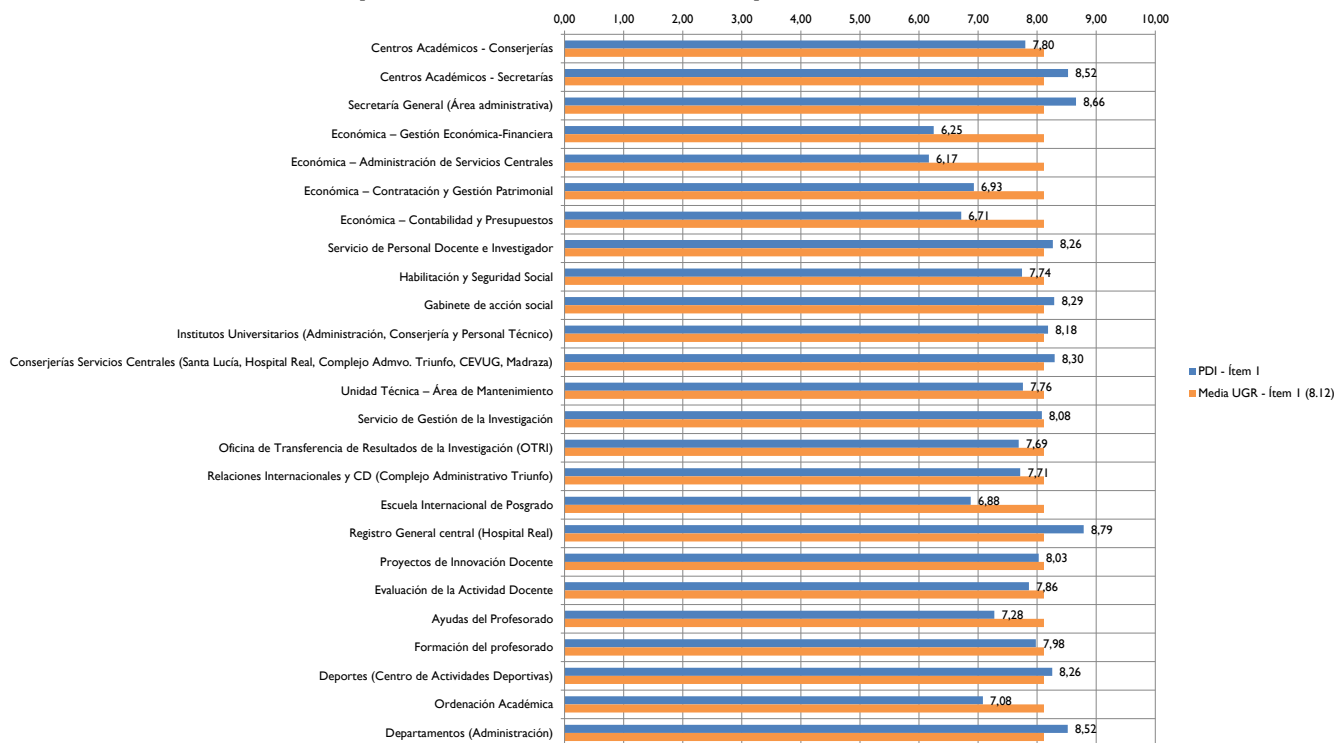


EN RELACIÓN A LOS RESULTADOS COMPARADOS PARA EL SECTOR ESTUDIANTADO SE PUEDE DEDUCIR QUE:

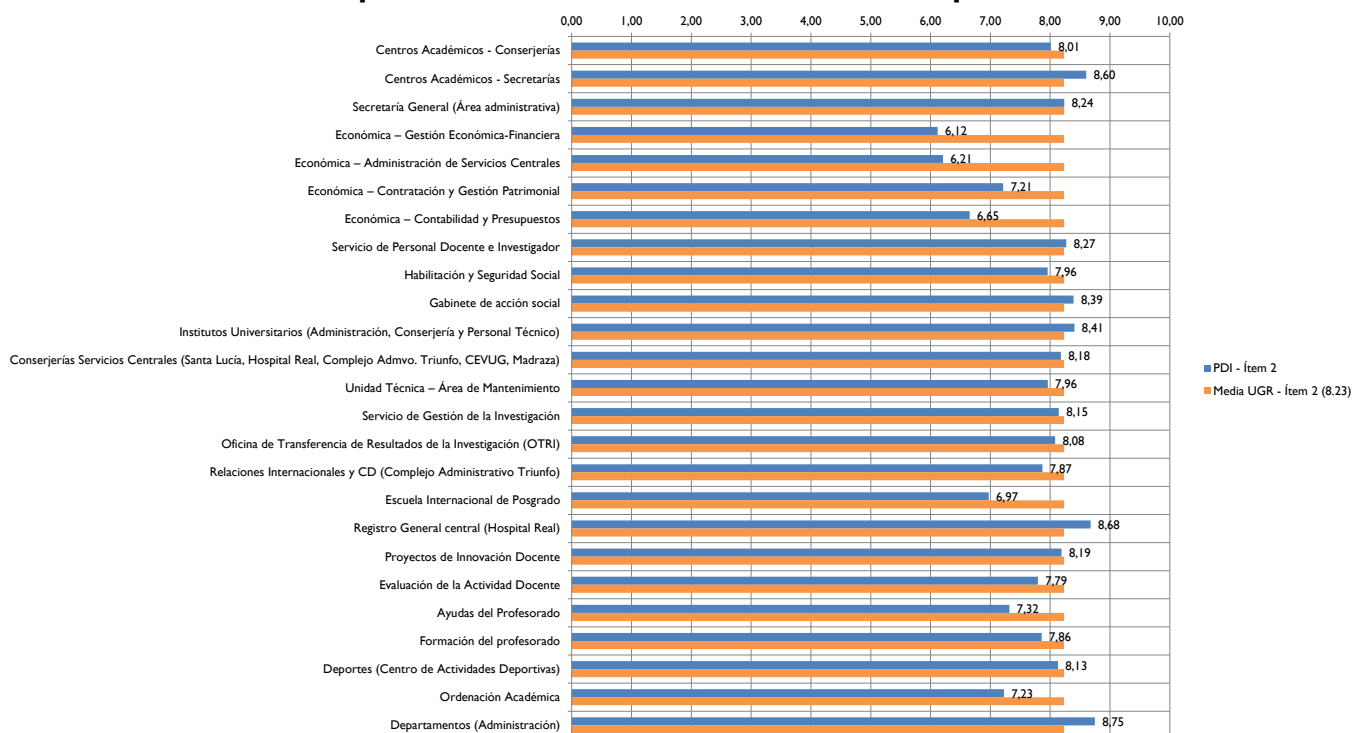
- **Los resultados comparados entre unidades hay que analizarlos desde la sensatez, enfrentado los resultados de satisfacción con las expectativas y necesidades de los grupos de interés, por lo que no se pueden extraer conclusiones de las diferencias de puntuación, por ejemplo, entre el servicio de becas y las conserjerías de los centros académicos.**
- Se deduce por los resultados, y por los comentarios abiertos realizados, que **algunos servicios no están bien identificados por el estudiantado como es el caso de Económica-Gestión económica financiera.**
Se sigue manteniendo este problema, que es conveniente abordarlo en la próxima edición de la encuesta.
- En relación a la **dimensión 6 asociada al tiempo de espera, el servicio de Becas ha sido el que ha obtenido una valoración más baja (5.15).**
En el anterior informe el resultado de esta dimensión para el Servicio de Becas fue de 4,97, por lo que la evolución ha sido positiva (en contraposición con los resultados globales que han evolucionado ligeramente a la baja). Parece que la implantación del sistema de cita previa (CIGES) en el servicio ha generado consecuencias positivas y habrá que seguir prestando especial atención.
No obstante, en un período concreto anterior a la encuesta, se observaron tiempos de espera importantes en el Servicio de Becas, que durante el año 2017 no se han percibido, después de las decisiones tomadas de ampliar el número de citas previas a través de CIGES.
Desde el Servicio de Becas se quiere seguir trabajando en el tiempo de espera, y para el próximo curso académico solamente se aceptarán reservas de cita por Internet, evitando el flujo de personas a primera hora de la mañana para recoger citas en el Tótem.
- En cuanto a la **dimensión 7 o valoración general, los servicios con mejor puntuación son Comedores universitarios (7.85) y Conserjerías de centros académicos (7.47).**
Estos servicios coinciden con los mejor valorados en el período anterior, aunque se observa una bajada de 0,25 puntos en el caso del primero, que habrá que vigilar en la próxima edición.
- Los **servicios peor valorados por el estudiantado: Gestión económico-financiera (5.45) y Oficina de Prácticas de Estudiantes (Extracurriculares) (5.93).**
Destacar en este punto que el Servicio de Becas, que fue uno de los servicios peor valorados en 2016 con una puntuación de 5,66, ha pasado a una valoración global de 6,06, un incremento significativo de 0,40 puntos.
Para el Servicio de Gestión económica-financiera es necesario, como se ha comentado anteriormente, valorar su aplicación en esta herramienta puesto que los comentarios cualitativos evidencian la falta de integridad de los datos.

2.3. Resultados comparados PDI

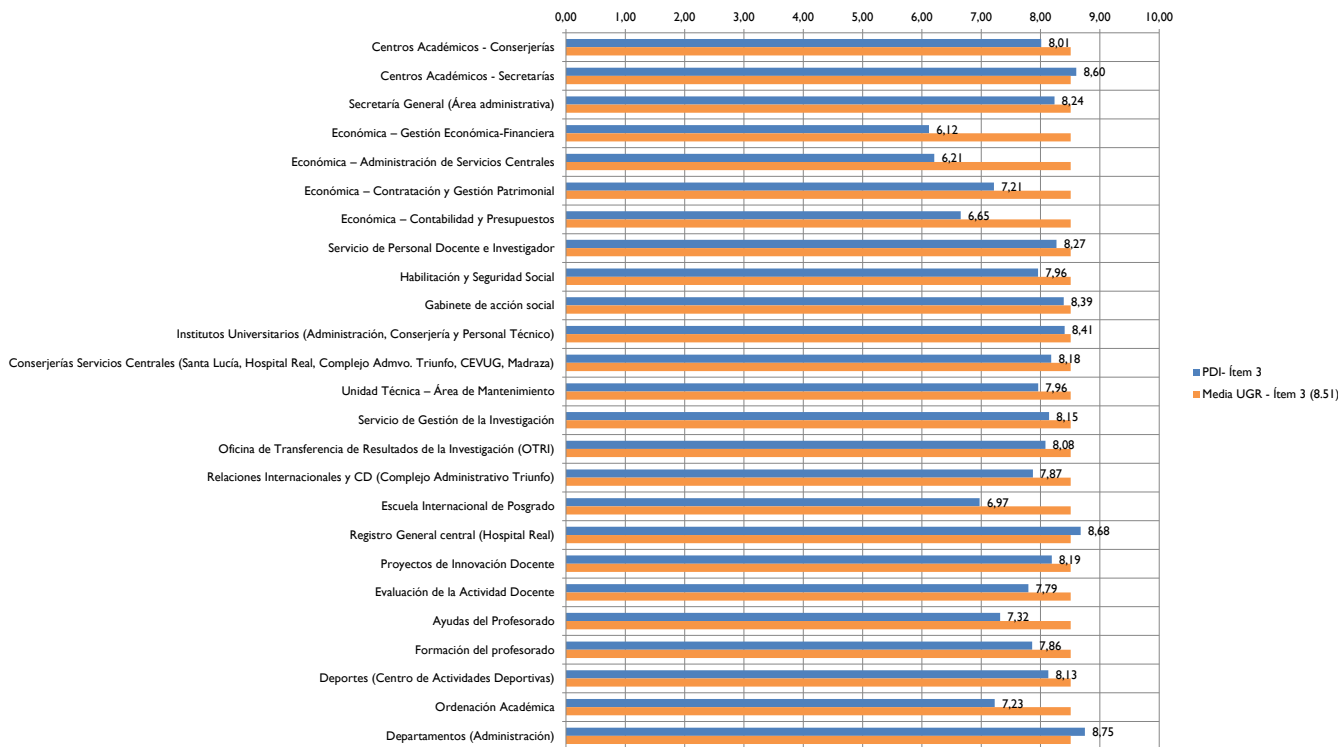
Dimensión 1: El personal del servicio te inspira confianza



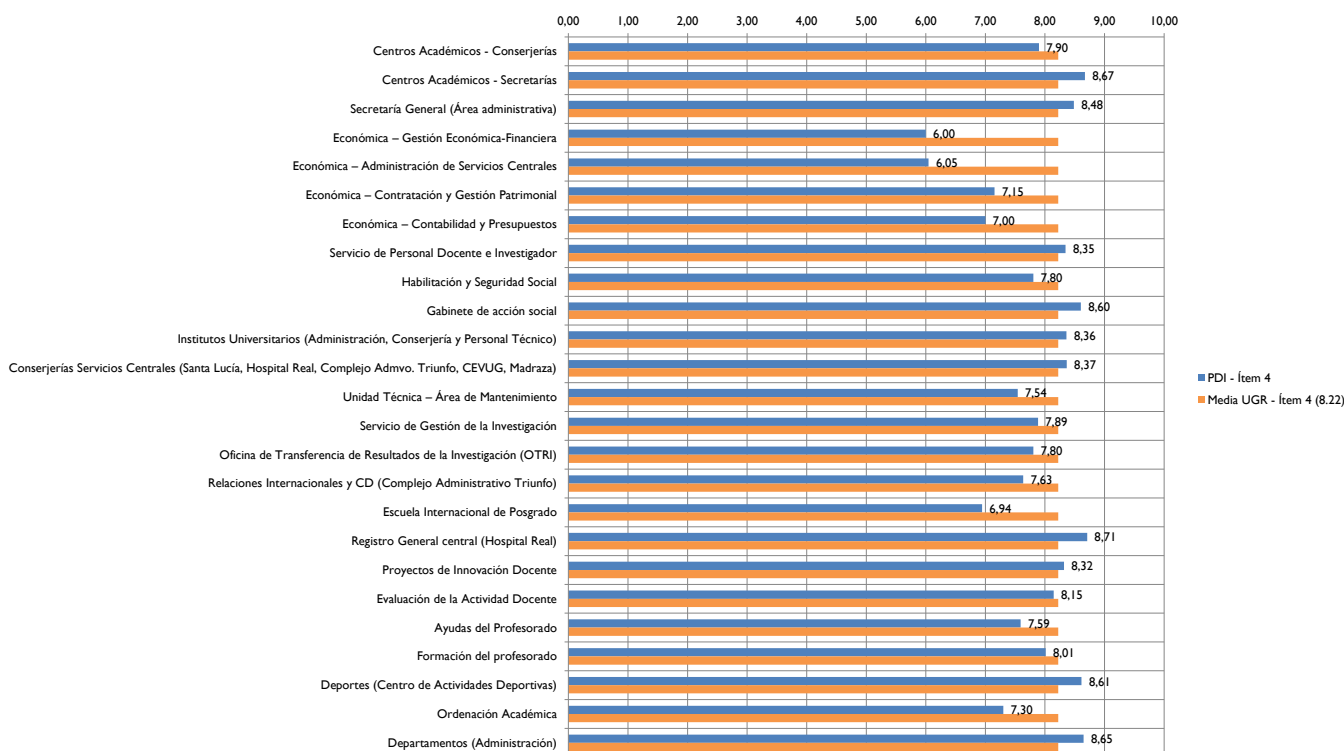
Dimensión 2: El personal del servicio te ofrece atención personalizada



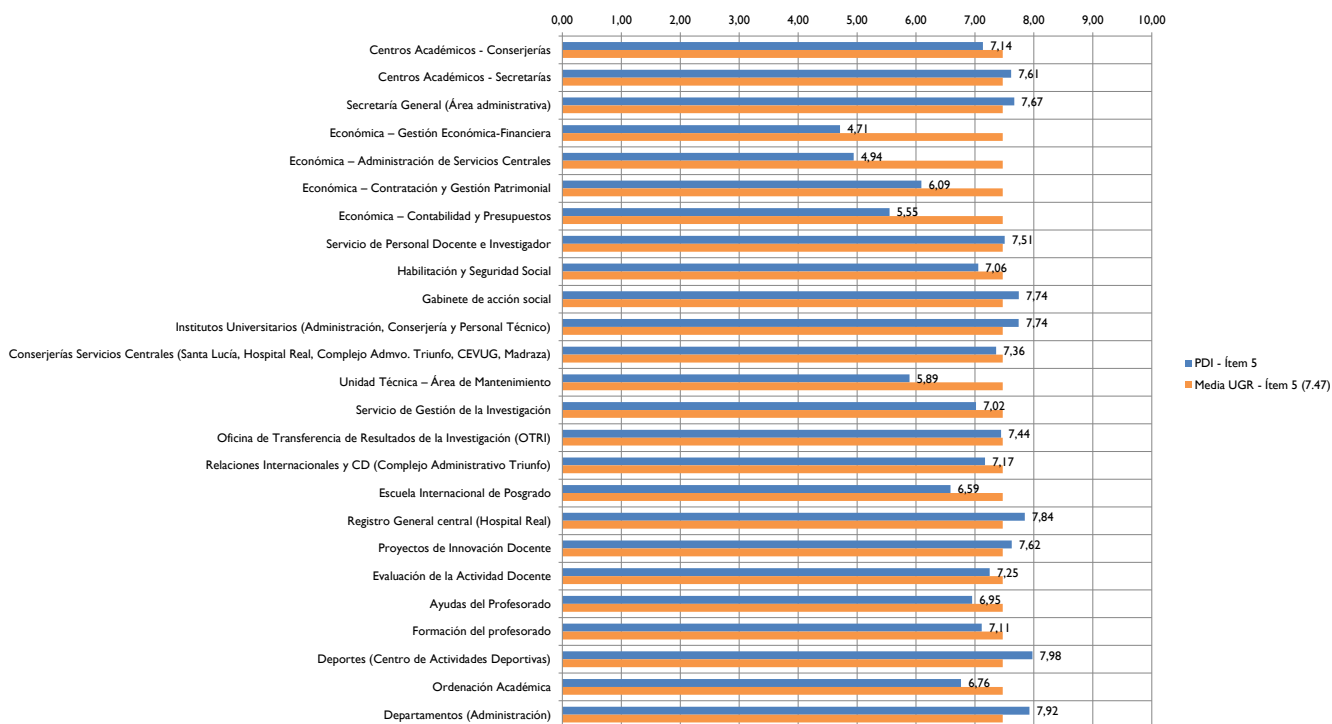
Dimensión 3: El personal del servicio te inspira confianza



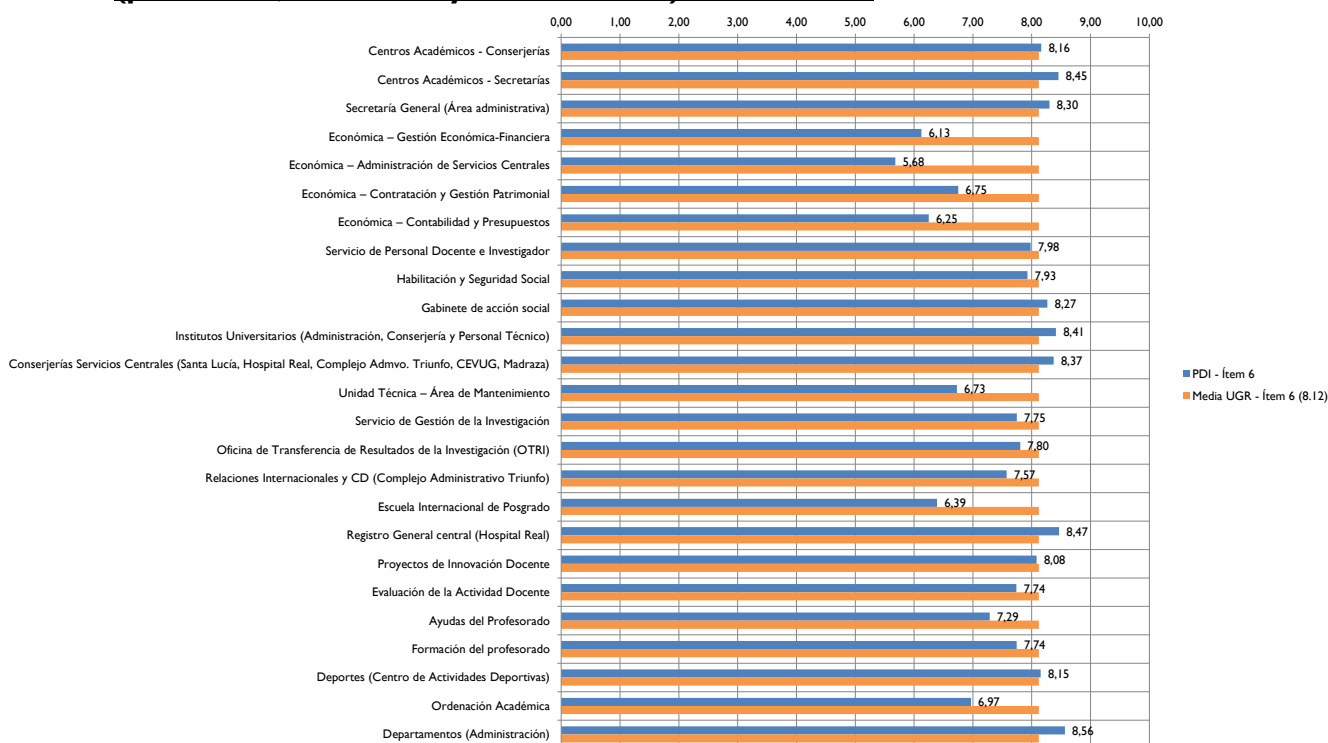
Dimensión 4: El personal del servicio ha contestado a sus preguntas y/o dudas de forma satisfactoria



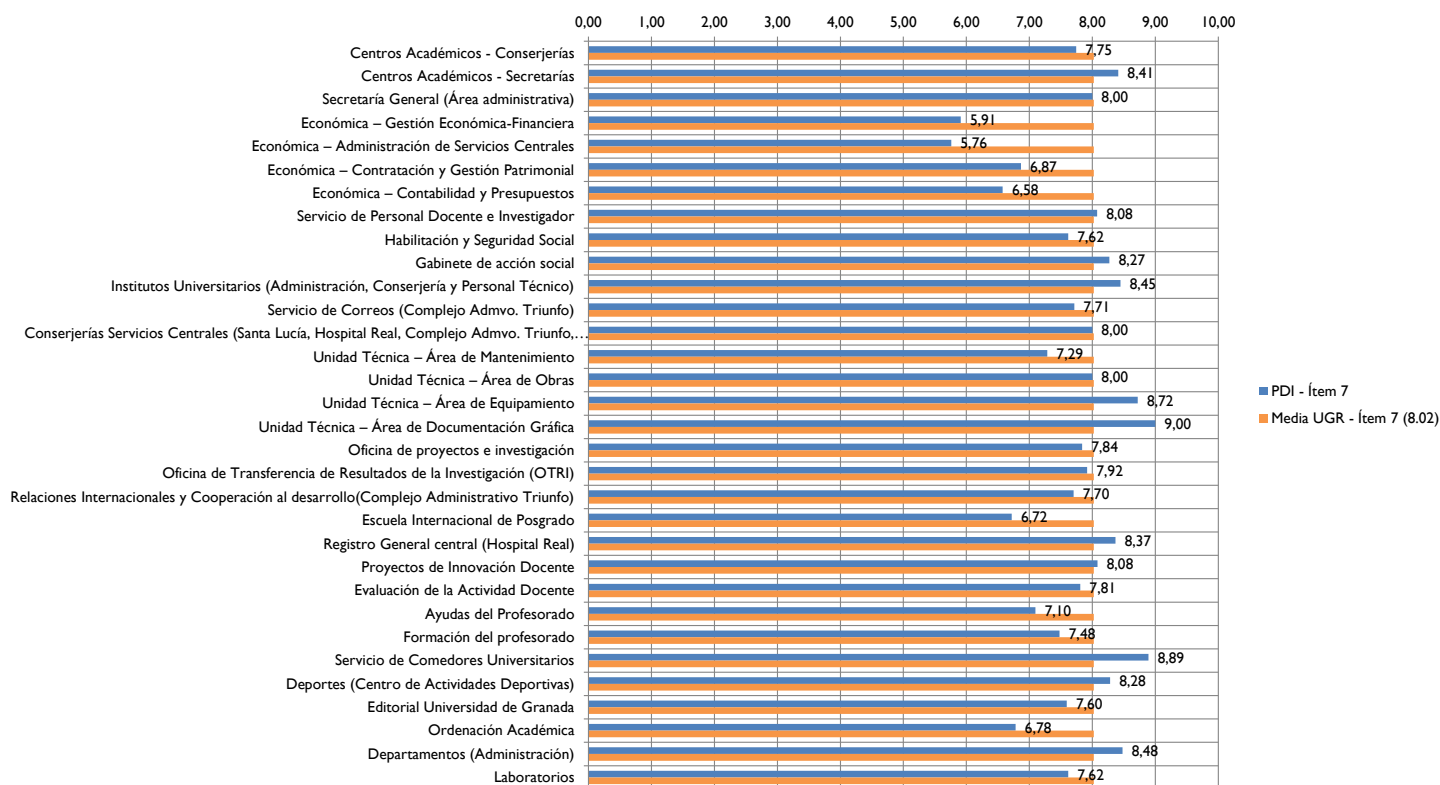
Dimensión 5: Los contenidos de la página Web del servicio le permiten encontrar información fácilmente



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 vuelve a destacar que los **servicios de gestión económica: Gestión económica-financiera (5,91) y Administración de servicios centrales (5,76), son los peor valorados**, más de 2 puntos por debajo de la media.
Durante el año 2017 se ha modificado el proceso de gestión de remanentes en la UGR, que ha pasado a necesitar de la autorización de la Gerencia, lo cual puede haber influido en la valoración. Habrá que vigilar la tendencia de los resultados en la próxima edición de la encuesta de satisfacción, esperando que se haya vencido la resistencia al cambio en estas medidas.
- En el otro extremo, destaca la valoración obtenida por el **Área de Equipamiento (8,72) y el Área de Documentación Gráfica (9,00) (ambas de la Unidad Técnica) o el Servicio de Comedores Universitarios (8,89)**. Son unidades muy bien valoradas por el PDI.
- En cuanto a procesos clave del sistema de gestión de la calidad como es la Gestión Académica destacan las **Secretarías de los Centros Académicos (8,41)** por encima de la media y que obtiene una puntuación que se puede calificar como excelente dentro del alto grado de satisfacción obtenido.



UNIVERSIDAD DE GRANADA

La lectura de este dato debe ser muy positiva y valorada en conjunto con el resultado obtenido para el sector estudiantado que ha sido 6,72. Esta diferencia, de prácticamente 1,70 puntos, vuelve a poner de manifiesto la lectura de los resultados en clave de expectativas.

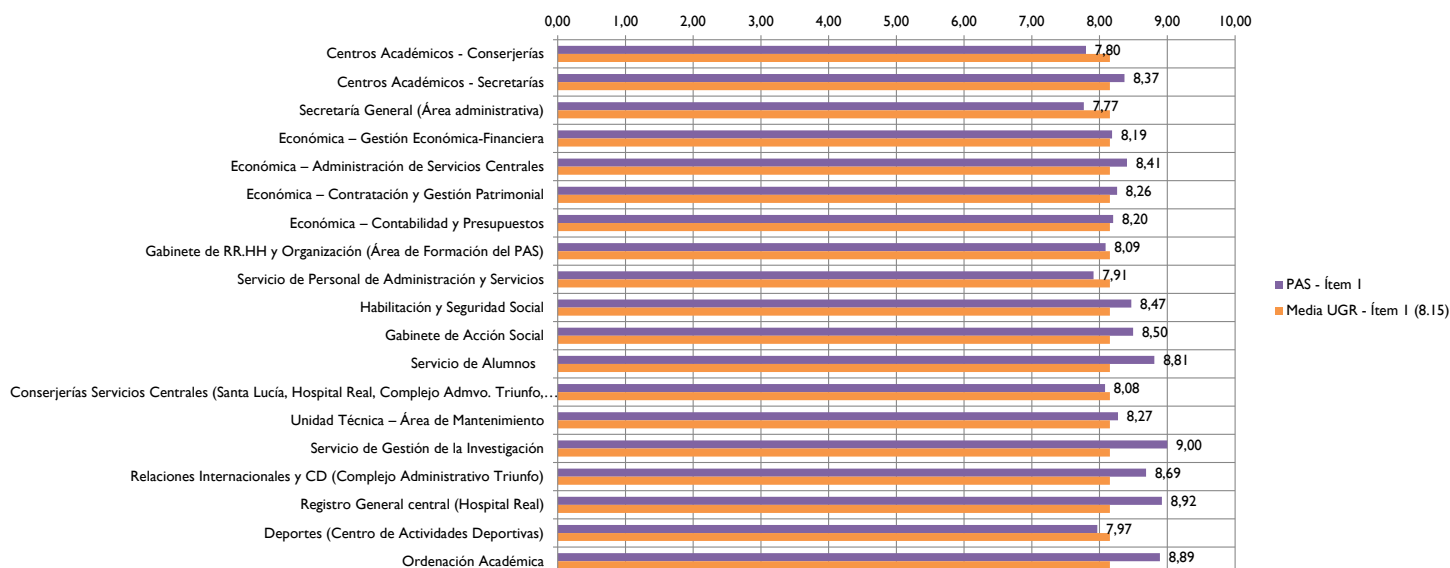
- En el proceso clave de Proyección Social destaca el **Gabinete de Acción Social (8.27)**, el **Servicio de Comedores (8.89)** y el **Centro de Actividades Deportivas (8.28)** valorados muy positivamente.
- Si nos centramos en estos procesos clave, tanto la **Escuela Internacional de Posgrado (6.72)** como el **Servicio de Ordenación Académica (6.78)** comparten una valoración intermedia-baja.

En el caso de la Escuela Internacional de Posgrado el resultado es prácticamente idéntico al obtenido en el año 2016 (6,74), y es una debilidad del sistema que se trata de combatir a medio-largo plazo, a través del Objetivo(1.1) definido en el Plan de Calidad 2020 de Fortalecimiento el apoyo administrativo que reciben los estudios de máster y doctorado.

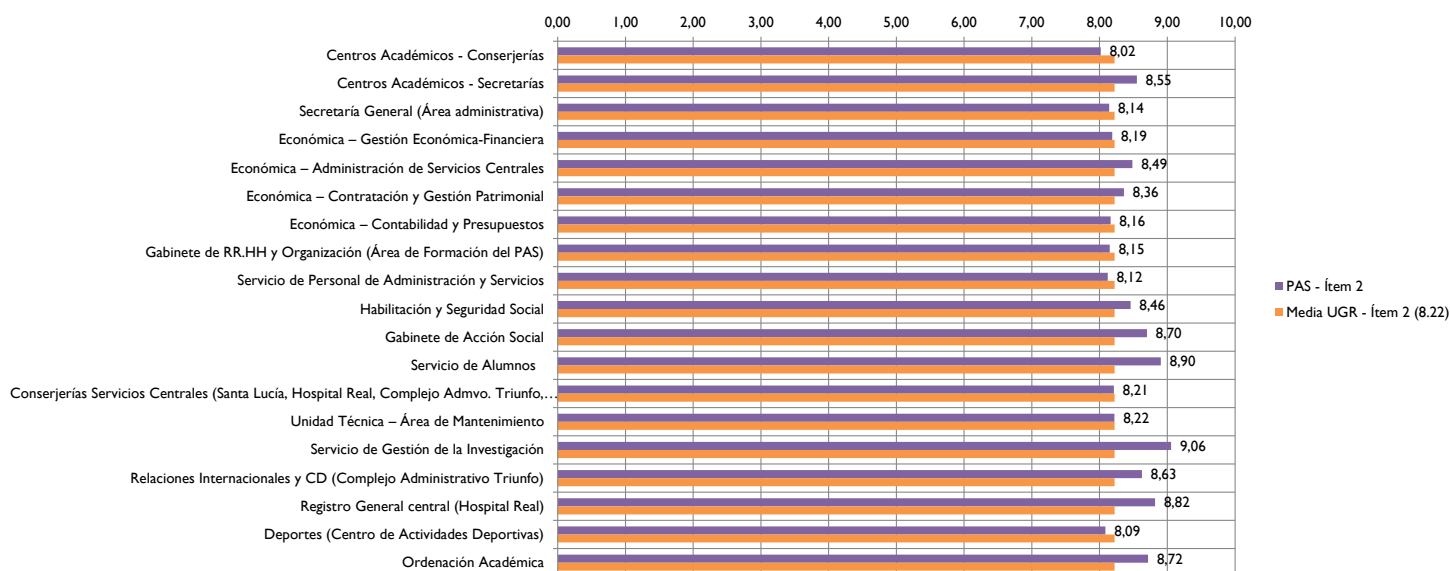
En cuanto al Servicio de Ordenación Académica, llama la atención el descenso de 0,80 puntos del resultado global del año 2016 al 2017 (7,58 a 6,78). Es necesario comprobar que esta tendencia no se mantiene en los próximos años y hacer un estudio más profundo de las posibles causas.

2.4. Resultados comparados PAS

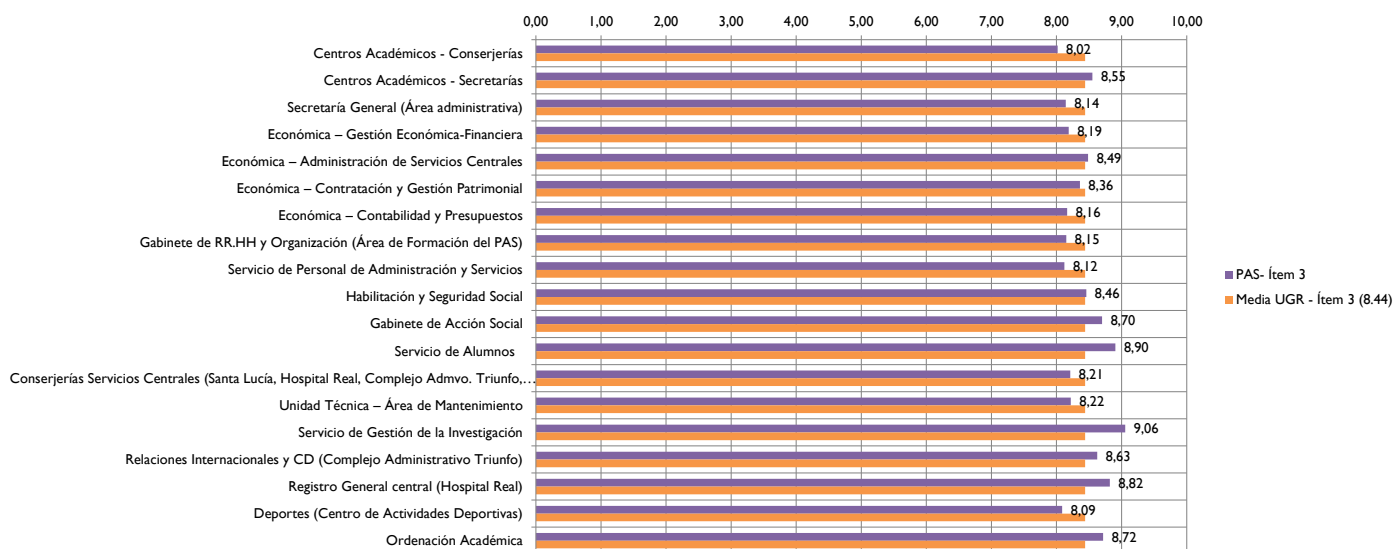
Dimensión I: El personal del servicio te inspira confianza



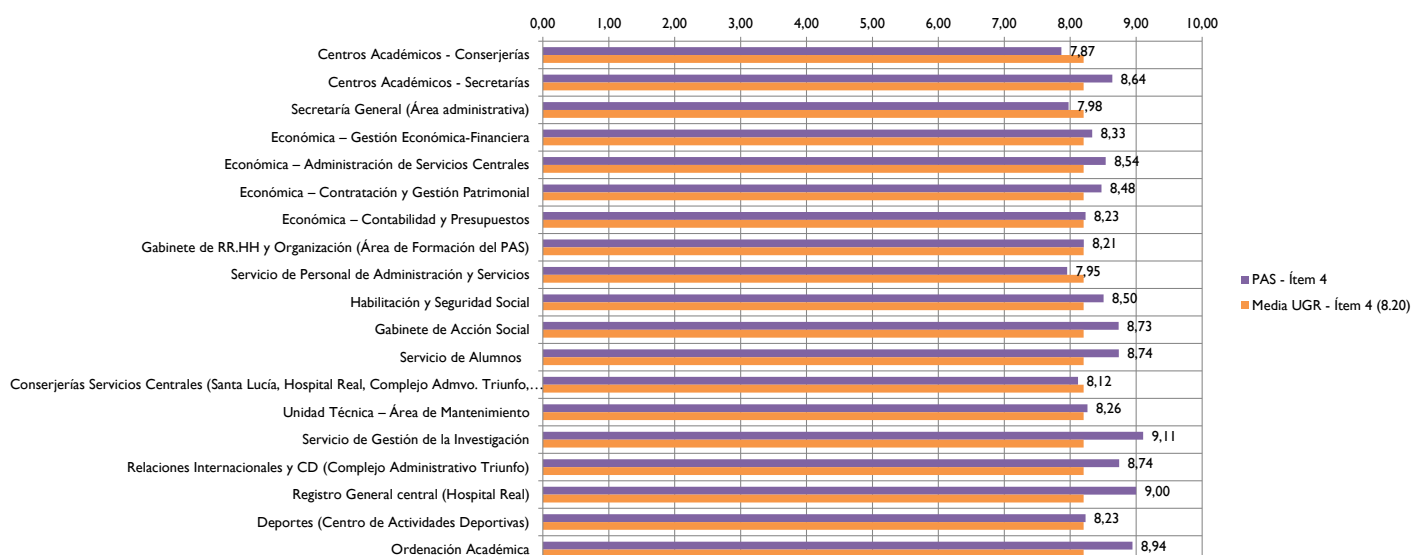
Dimensión 2: El personal del servicio te ofrece atención personalizada



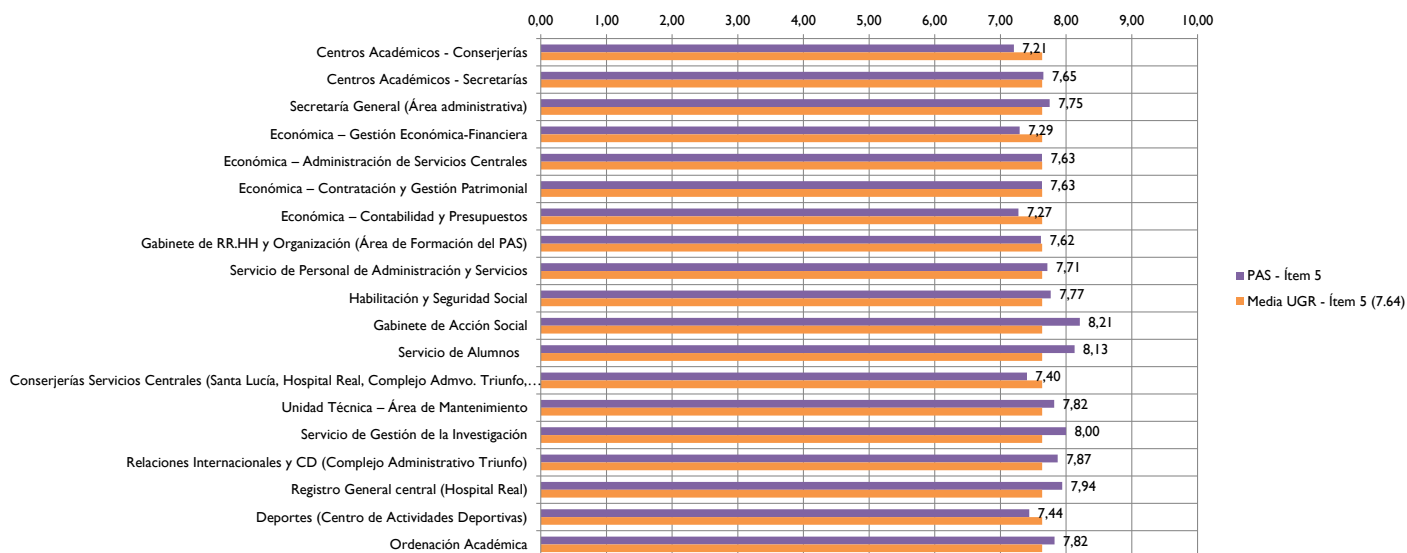
Dimensión 3: El personal del servicio te inspira confianza



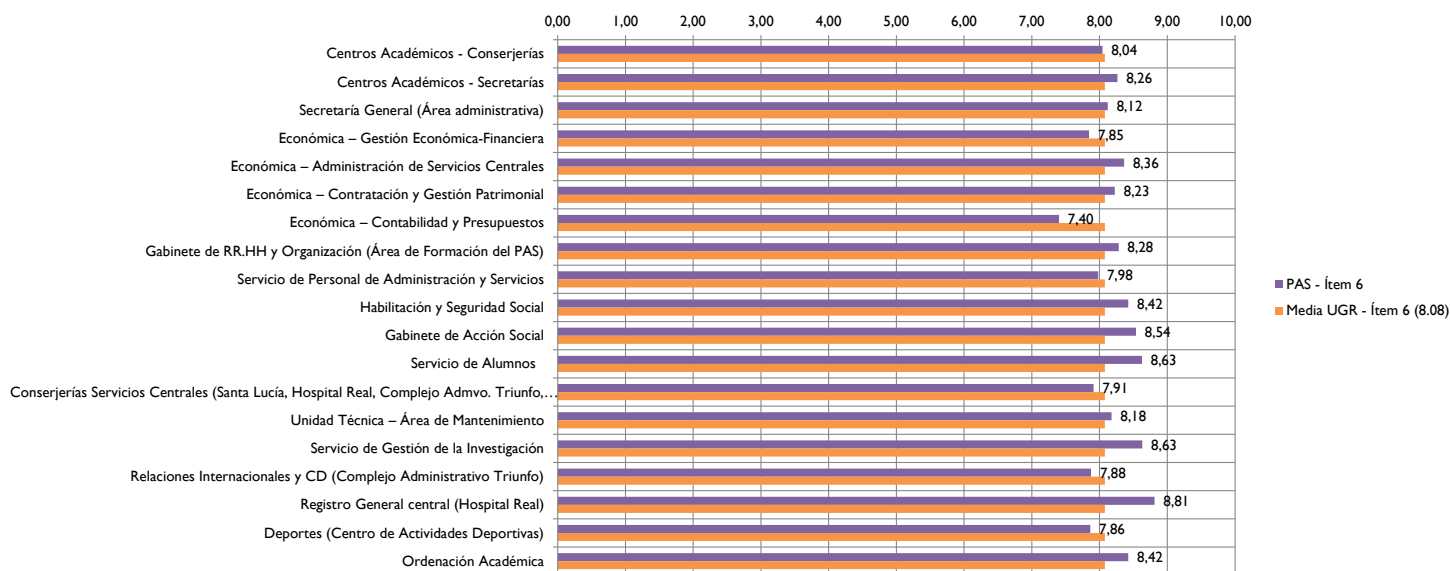
Dimensión 4: El personal del servicio ha contestado a sus preguntas y/o dudas de forma satisfactoria



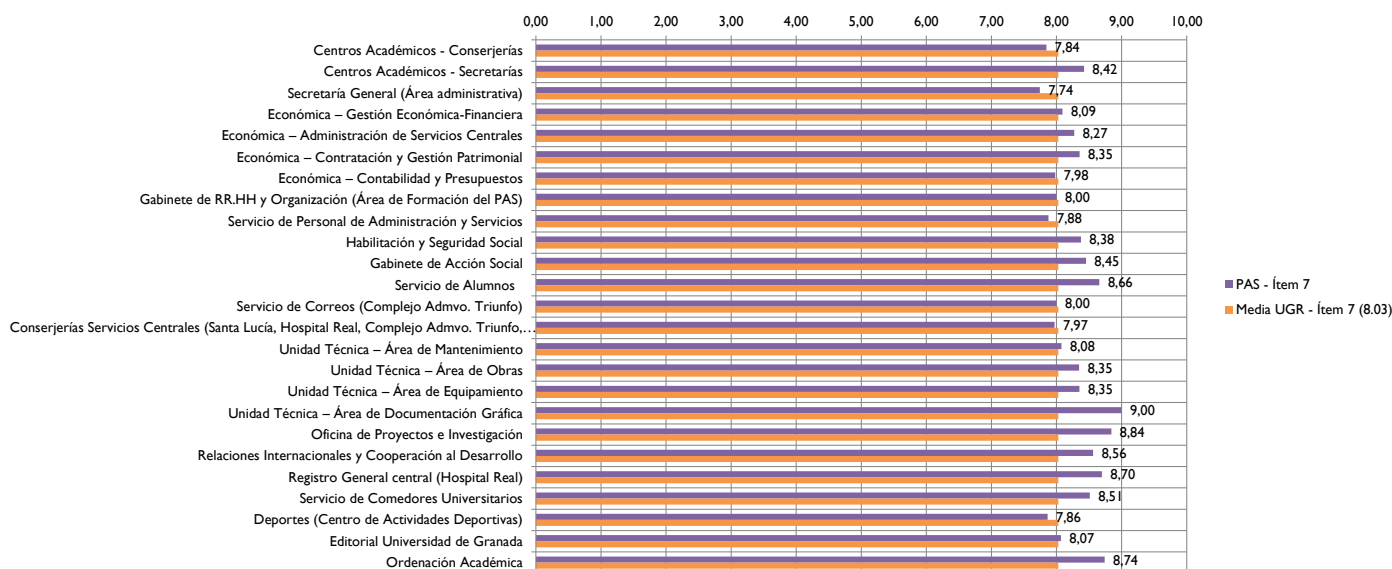
Dimensión 5: Los contenidos de la página Web del servicio le permiten encontrar información fácilmente



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 PAS SE PUEDE DEDUCIR QUE:

- A primera vista se detecta que **todos los resultados son bastante 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 ronda el 6) y el colectivo PAS (puntuación media por encima de 8).** *Parece lógico pensar que las necesidades y expectativas son diferentes (por ejemplo, la disponibilidad de tesorería no afecta de la misma forma a la actividad del PDI que a la actividad del PAS), 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 (8.13) y del Gabinete de Acción Social (8.21).** *Deberían ser usados por el resto de unidades como posibles referentes.*
- **Los servicios mejor valorados son por este orden:** Área de documentación gráfica de la Unidad Técnica (9,00), Oficina de Proyectos de Investigación (8.84), Ordenación Académica (8,74). *En este último caso, sorprende la diferencia de valoración entre PDI y PAS.*
- **Los servicios con mejor salto cuantitativo durante el último año han sido:** Gabinete de Acción Social pasando de 8,05 puntos en 2016 a 8,45 en 2017, y la Oficina de Proyectos de Investigación que ha pasado de 8,35 puntos en 2016 a 8,84 en 2017.



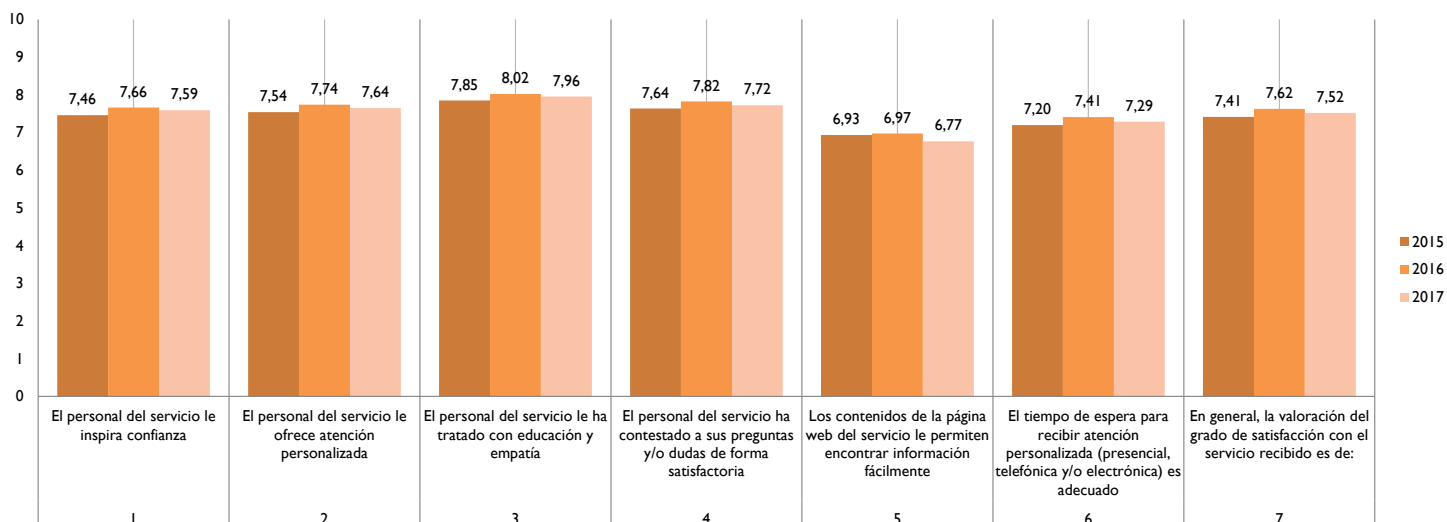
- **Cabe destacar que el servicio que obtiene peor valoración se acerca mucho a la media general:** Secretaría General (7,74), sólo 0,29 puntos por debajo de la media.
Vuelve a destacar, por tanto, la homogeneidad de los resultados.

2.5. Resultados comparados comunidad no universitaria

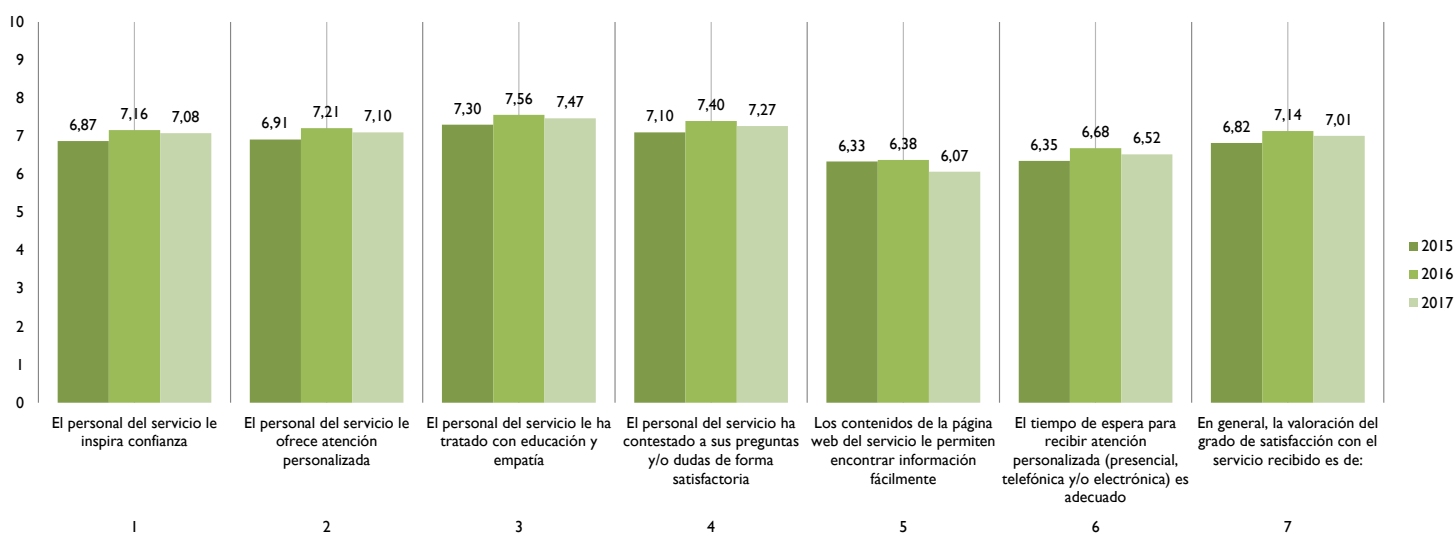
Los datos obtenidos no son significativos por la heterogeneidad del colectivo, por lo que la representación de los resultados comparados no genera ningún tipo de información relevante.

3. TABLA COMPARATIVA CON AÑOS ANTERIORES

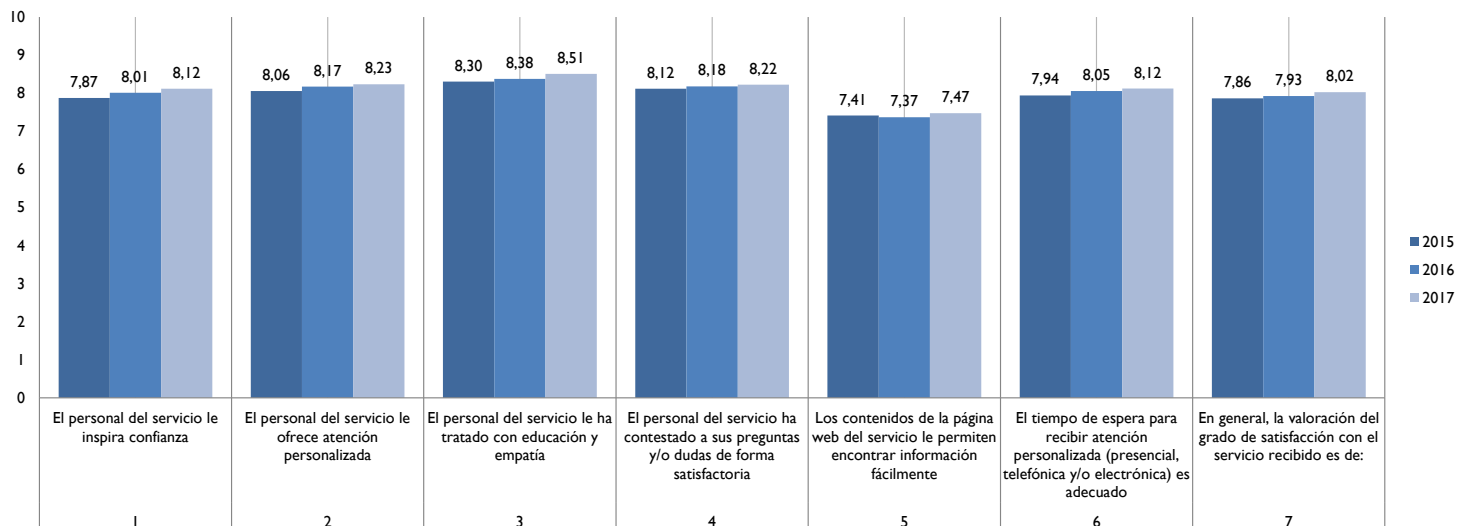
3.1. Tendencia global



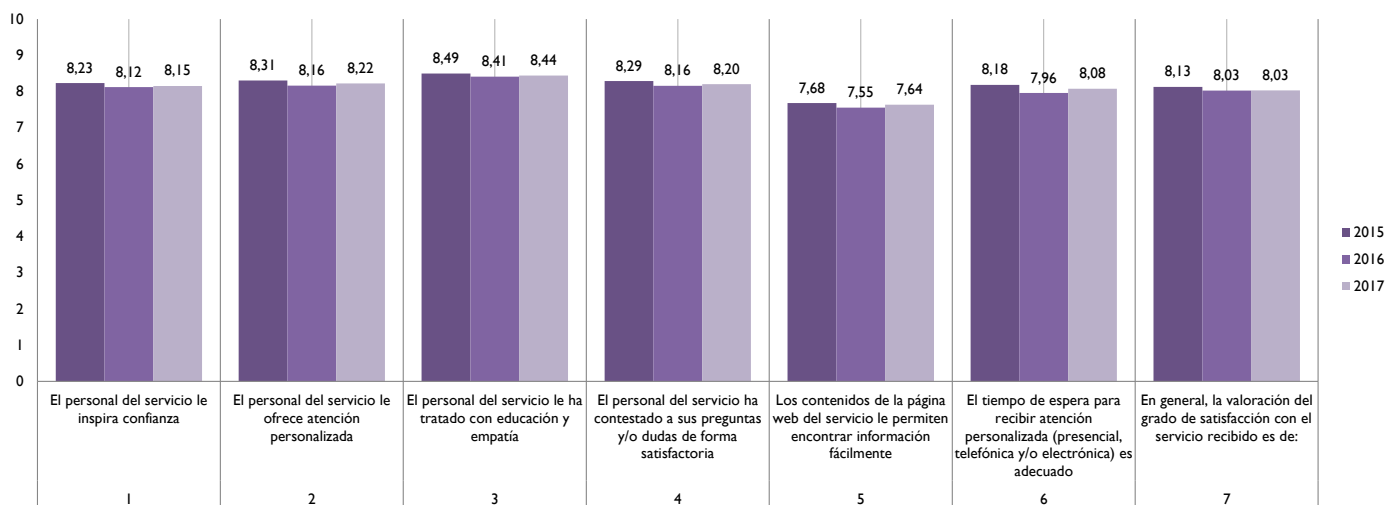
3.2. Tendencia estudiantado



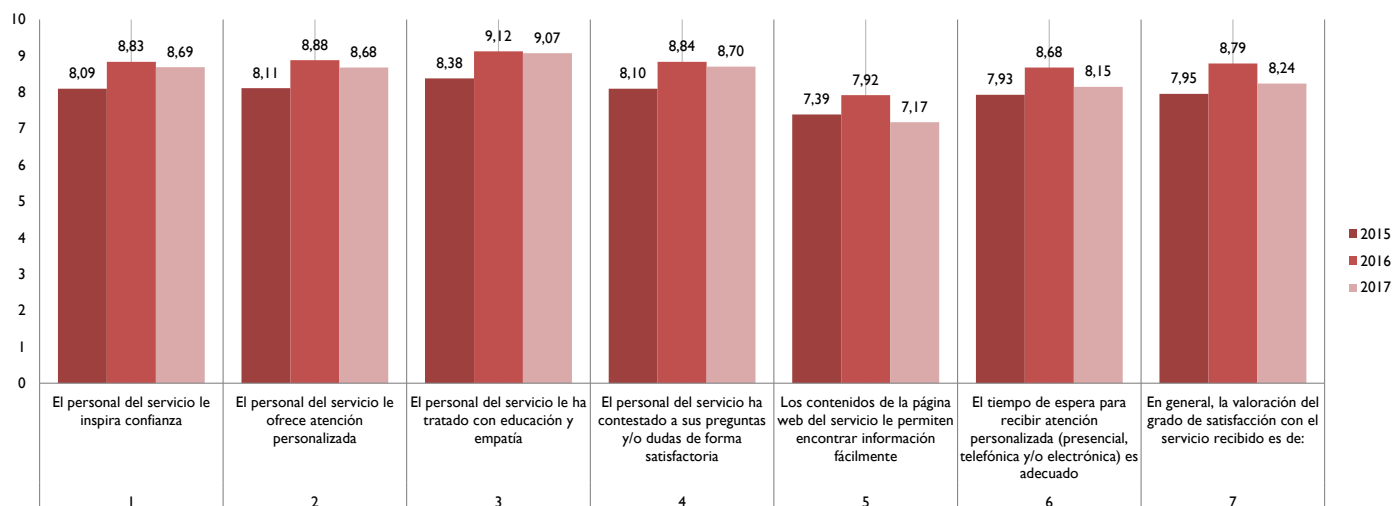
3.3. Tendencia PDI



3.4. Tendencia PAS



3.5. Tendencia comunidad no universitaria



EN RELACIÓN A LOS RESULTADOS COMPARADOS CON AÑOS ANTERIORES:

- La valoración del año 2017 respecto a la obtenida para el año 2016 ha bajado ligeramente en todos los ítems, menor a 0,10 en prácticamente todas las dimensiones. Los valores más bajos y donde hay que centrar los esfuerzos es sobre los **contenidos de la webs y el tiempo de espera para recibir atención personalizada.** Aunque ya se han comentado algunas de las medidas en los apartados anteriores por colectivo, no se puede extraer una conclusión muy clara, puesto que esas diferencias entran dentro del margen de error de este tipo de herramientas.

4. VALORACIÓN DE ELEMENTOS TRANSVERSALES.

	Alumnos			PAS			PDI			Total	
Cuestiones generales											
El nivel de seguridad (frente a hurtos, agresiones, etc) en su entorno laboral es adecuado	1365	7,11	2,54	682	7,18	2,18	678	7,24	2,35	2725	7,16
Las zonas verdes en su entorno laboral se mantienen en condiciones óptimas				661	7,56	2,25	713	7,50	2,29	1374	7,53
La limpieza de su centro de trabajo/estudio es adecuada	1555	8,27	1,99	694	7,15	2,36	748	8,04	2,14	2997	7,95
Utilidad e interés del Canal UGR	1187	6,78	2,35	611	7,49	1,85	609	7,78	1,978	2407	7,21
Utilidad e interés de la Hoja Informativa	1060	6,33	2,56	565	7,17	2,03	593	7,50	2,160	2218	6,86
Utilidad e interés de las Memorias Académicas y de Gestión	903	5,93	2,66	509	6,75	2,26	541	6,68	2,491	1953	6,35
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)				670	6,88	2,26	523	7,00	2,43	1193	6,93
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)				614	6,62	2,27	456	6,46	2,48	1070	6,55
El sistema de automatrícula (para titulaciones de grado y/o posgrado) funciona adecuadamente y se adapta a mis necesidades	1515	6,73	2,46							1515	6,73
La gestión de personal (PAS) de la Gerencia en materia de jornada, permisos y licencias es adecuada y permite la conciliación de la vida personal y laboral				717	7,84	1,99				717	7,84
La gestión de personal (PAS) de la Gerencia en materia de comisiones de servicio, sustituciones, encargos de funciones, nombramiento de personal interino, etc... permite oportunidades de promoción profesional				646	6,33	2,41				646	6,33
La atención individualizada del PAS que se realiza desde la Gerencia ante las distintas cuestiones planteadas por trabajadores y trabajadoras es rápida y adecuada				628	6,42	2,40				628	6,42
La política de personal (PAS) seguida por la Gerencia es transparente y permite un seguimiento por parte de las personas interesadas				634	6,24	2,49				634	6,24

EN RELACIÓN A LOS RESULTADOS TRANSVERSALES:

- **El nivel de seguridad, las zonas verdes son bien valoradas** por los distintos colectivos. El valor obtenido, en ambos casos, es similar al obtenido el año pasado
- **Destaca la valoración del servicio de limpieza, especialmente por el estudiantado (8,19), por encima del resto de elementos.**
- La nueva imagen corporativa de la UGR y el uso de las redes sociales ha elevado la valoración por parte de los estudiantes del **Canal UGR**
- En cuanto a las **publicaciones institucionales, se detecta que las Memorias Académicas y de Gestión son el instrumento de menor utilidad o interés (6,35).**
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.
- **Los resultados en materia de prevención (6,93), y en materia de calidad ambiental (6,55) siguen siendo intermedio-bajos.** No obstante, se aprecia una subida en la valoración por parte del PDI respecto a los valores obtenidos en el año 2016, de 6,85 a 7,00 en el primero caso, y de 6,23 a 6,46 en el segundo, lo que parece indicar que las medidas anunciadas en el anterior informe están obteniendo resultado para este colectivo.
Dos de los objetivos estratégicos definidos para los servicios de la UGR, tratan de integrar las actuaciones en estos dos ámbitos. El Contrato-programa de centros y departamentos, parece dar un impulso lógico a estas políticas.



- En la encuesta de 2017 se han incorporado 4 preguntas para el colectivo PAS dirigidas a valorar la política de RRHH, tal y como establecía una de las acciones vinculadas al Objetivo 9.1 del Plan de Calidad 2020. **Los resultados son desiguales, siendo muy positiva la valoración de la gestión de jornadas, permisos y licencias, y más pobre la valoración de las oportunidades de promoción profesional (que genera expectativas muy altas en el colectivo) y la valoración de la transparencia en la gestión.**

Habrà que comprobar en la siguiente edición de la encuesta, si las medidas tomadas por la Gerencia para fomentar la comunicación con la plantilla (Web específica, visitas a lugares de trabajo) y las acciones desarrolladas durante el último año ligadas a los distintos ejes estratégicos (versión de RPT 0.0, convocatorias de personal de nuevo ingreso y de promoción interna) permiten aumentar la puntuación obtenida.

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:

- Debatir ampliamente que nuevas medidas se pueden tomar para incrementar la participación del estudiantado en los procesos de encuestación.
- Revisar la aplicación de la encuesta en determinadas unidades: Servicios Económicos y Residencias Universitarias.
- Aprovechar la difusión del nuevo modelo de Cartas de Servicios para buscar sinergias.
- Comprobar que la tendencia global ligeramente a la baja se detiene.
- Vigilar la tendencia de la dimensión 5: “Los contenidos de la página Web del servicio le permiten encontrar información fácilmente”, tras la publicación de la nueva Web institucional.
- Mejorar la difusión de la información en las respectivas páginas Web, y reconocer las buenas prácticas (Servicio de Alumnos y Gabinete de Acción Social) como ejemplo para el resto de servicios.
- Tomar nuevas medidas para disminuir el tiempo de espera, vinculadas a la optimización de la gestión del sistema CIGES y a la creciente explotación de la administración electrónica.
- Prestar atención a la tendencia de la valoración de los servicios económicos por parte del sector PDI, tras la nueva valoración del contexto económico de los Presupuestos 2018.
- Comprobar que las medidas introducidas en materia de salud, prevención y calidad ambiental (vinculación con los contratos-programa de centros y departamentos) siguen aumentando la visibilidad de estas áreas de gestión.
- Establecer contactos con la representación general y por centros del sector estudiantado con el fin conocer en primera mano experiencias, problemas y búsqueda de soluciones en cuanto a la gestión administrativa, así como generar una nueva vía de difusión de la encuesta al sector estudiantado.