



INFORME DE RESULTADOS DEL ESTUDIO DE
SATISFACCIÓN DE USUARIOS

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA 2011

Acción Social

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. PARTICIPANTES.....	3
2.1. Participantes por sector	3
2.2. Participantes por edad.....	4
2.3. Participantes por sexo.....	4
2.4. Participantes por Centro.....	5
3. RESULTADOS.....	5
3.1. Puntuación media de satisfacción por ítem	5
3.2. Puntuación media de satisfacción por dimensiones.....	5
3.3. Puntuación media de satisfacción por dimensión y sexo	6
3.4. Puntuación media de satisfacción por dimensión y edad	7
3.5. Puntuación media de satisfacción por dimensión y sector	7
3.6. Puntuación media de satisfacción por sector y nº de encuestas.....	9
3.7. Puntuación media de satisfacción por dimensión y Centros	9
3.8. Puntuación media total	11
4. EXPECTATIVAS	12
5. SUGERENCIAS.....	13

1. INTRODUCCIÓN

Uno de los principales principios de la gestión de la calidad es el enfoque al cliente/usuario, lo que implica la necesidad de conocer sus necesidades y cumplir o superar sus expectativas. Una de las formas más habituales para evaluar la satisfacción de los usuarios son las encuestas. Parasuraman, Berry y Zeithaml contribuyeron a la resolución del problema o la dificultad de la aparente intangibilidad de la satisfacción con los servicios prestados, a través de un instrumento resumido de escala múltiple (clasificación de preguntas) consistente en un cuestionario con preguntas estandarizadas llamado ServQual. Este modelo ha ido evolucionando hasta la concreción de 5 criterios principales que siguen los usuarios para evaluar la calidad de los servicios, a los que se llamó dimensiones, y que son:

- *Fiabilidad*, la habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa.
- *Elementos tangibles*, la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, trabajadores y materiales de comunicación.
- *Capacidad de respuesta*, el deseo de ayudar a los usuarios de forma rápida.
- *Seguridad*, el conocimiento del servicio prestado y la cortesía de los trabajadores, así como su habilidad para transmitir confianza al usuario.
- *Empatía*, que consiste en la atención individualizada al usuario.

El proceso de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios prestados por el área de Administración y Servicios de la UAL es gestionado por la Sección de Calidad de los Servicios del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad. Esta Sección prepara cada año los cuestionarios siguiendo el modelo ServQual descrito anteriormente.

El cuestionario utilizado para el año 2011 no ha sufrido cambios con respecto al del año anterior, midiendo la satisfacción a través de 10 ítems, agrupados en las 5 dimensiones anteriores, más un ítem general, y utilizando la escala de respuestas elementos de tipo Likert de 5 puntos (las respuestas a las preguntas del cuestionario se hacen especificando en 5 niveles el acuerdo o desacuerdo con el enunciado).

2. PARTICIPANTES

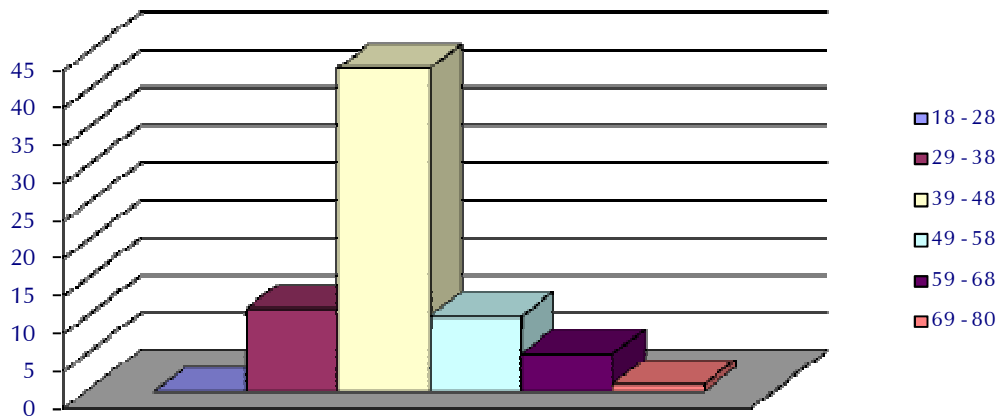
2.1. Participantes por sector

En la siguiente tabla, aparecen los datos de participantes, diferenciados por sectores. En ella se presentan tres datos: La población real usuaria del área, la muestra propuesta (calculada para obtener una confianza del 90%), y el número de encuestas obtenido.

Confianza	Acción Social									
	PAS	PDI	ALU	TITUL	FUT A	EMPR	PROV	DE EMP	OTROS	TOTAL
63,74%										
Población	350	100	0	0	0	0	0	0	0	450
Muestra	131	38	0	0	0	0	0	0	0	169
Encuestas	46	24	0	0	0	0	0	0	0	70

2.2. Participantes por edad

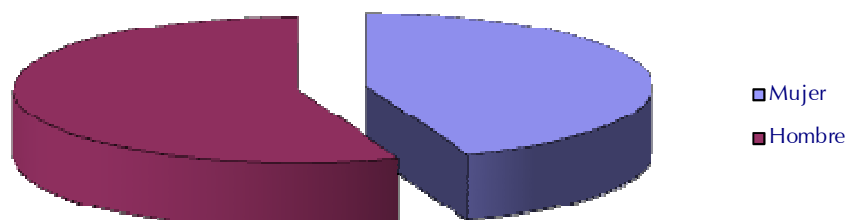
Con respecto a la edad de los participantes, la distribución de encuestas es la siguiente:



	Encuestas	Porcentaje
18 - 28	0	0,00%
29 - 38	11	15,71%
39 - 48	43	61,43%
49 - 58	10	14,29%
59 - 68	5	7,14%
69 - 80	1	1,43%

2.3. Participantes por sexo

A continuación se presenta la distribución de las encuestas según el sexo de los participantes.



	Encuestas	Porcentaje
Mujer	31	44,29%
Hombre	39	55,71%

2.4. Participantes por Centro

Por último, en la siguiente tabla se presentan los datos de participantes adscritos a algún Centro.

	Encuestas	Porcentaje
Fac. Ciencias de la Educación	3	12,50%
Fac. Ciencias Económicas y Empresariales	3	12,50%
Fac. Ciencias Experimentales	6	25,00%
Fac. Derecho	0	0,00%
Fac. Humanidades	0	0,00%
Fac. Psicología	4	16,67%
Escuela de Ingeniería	2	8,33%
E.U. Ciencias de la Salud	6	25,00%
E.U. Relaciones Laborales	0	0,00%

3. RESULTADOS

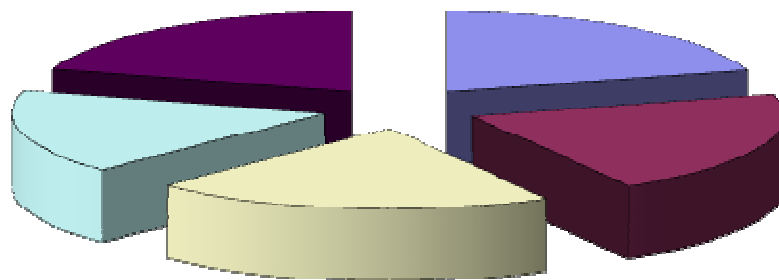
3.1. Puntuación media de satisfacción por ítem

En la siguiente tabla se presentan las puntuaciones medias de satisfacción obtenidas por ítem.

ITEMS	Media	Desv. Stan.
1. Disposición a ayudar	8,46	2,26
2. Conclusión realización del trabajo	7,64	2,33
3. Atención personalizada	8,36	2,21
4. Preocupación por mis intereses	8,07	2,52
5. Equipos actualizados	7,46	2,06
6. Acceso al Servicio	5,86	2,62
7. Trabajo bien hecho	8,11	2,39
8. Cumplimiento tiempos	8,18	2,04
9. Conocimientos suficientes	8,39	2,09
10. Seguridad con el Servicio	8,07	2,38
11. Satisfacción general	8,29	2,47

3.2. Puntuación media de satisfacción por dimensiones

A continuación se presentan los resultados medios obtenidos agrupados por cada una de las dimensiones.



■ Fiabilidad ■ Seguridad ■ Empatía ■ Elementos tangibles ■ Capacidad de respuesta

DIMENSIÓN	SATISFACCIÓN	
	Media	Desv. Stan.
Fiabilidad	8,14	2,21
Seguridad	8,23	2,23
Empatía	8,21	2,37
Elementos tangibles	6,66	2,48
Capacidad de respuesta	8,05	2,32

3.3. Puntuación media de satisfacción por dimensión y sexo

En la siguiente tabla se presentan los resultados de satisfacción obtenidos por dimensiones y agrupados por sexo.

DIMENSIÓN	SATISFACCIÓN	
	Sexo	Media
Fiabilidad	Mujer	7,94
	Hombre	8,30
Seguridad	Mujer	8,23
	Hombre	8,24
Empatía	Mujer	7,98
	Hombre	8,40
Elementos Tangibles	Mujer	6,65
	Hombre	6,67
Capacidad de Respuesta	Mujer	7,94
	Hombre	8,14

3.4. Puntuación media de satisfacción por dimensión y edad

A continuación se presentan los resultados de satisfacción obtenidos por dimensiones, agrupados por edad.

DIMENSIÓN	SATISFACCIÓN	
	Edad	Media
Fiabilidad	18 - 28	
	29 - 38	8,86
	39 - 48	7,85
	49 - 58	8,88
	59 - 68	7,50
	69 - 80	8,75
Seguridad	18 - 28	
	29 - 38	8,98
	39 - 48	7,88
	49 - 58	9,00
	59 - 68	7,75
	69 - 80	10,00
Empatía	18 - 28	
	29 - 38	8,75
	39 - 48	7,85
	49 - 58	9,13
	59 - 68	8,00
	69 - 80	10,00
Elementos Tangibles	18 - 28	
	29 - 38	6,02
	39 - 48	6,57
	49 - 58	7,75
	59 - 68	6,75
	69 - 80	6,25
Capacidad de Respuesta	18 - 28	
	29 - 38	8,52
	39 - 48	7,79
	49 - 58	8,88
	59 - 68	7,50
	69 - 80	8,75

3.5. Puntuación media de satisfacción por dimensión y sector

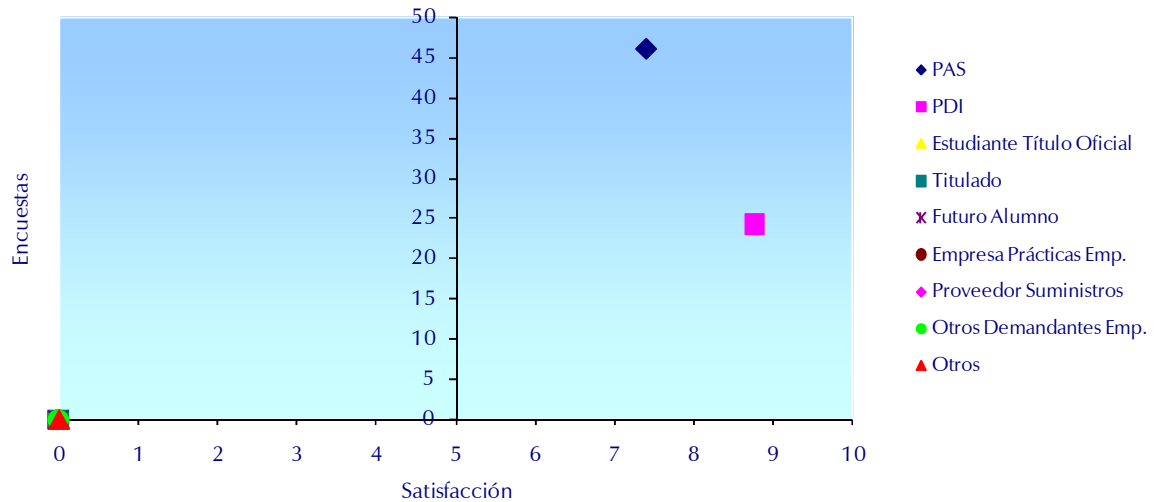
Aquí se presentan los resultados de satisfacción obtenidos por dimensiones, agrupados por sector.

DIMENSIÓN	SATISFACCIÓN	
	Sector	Media
Fiabilidad	PAS	7,66
	PDI	9,06

	Estudiante Título Oficial	
	Titulado	
	Futuro Alumno	
	Empresa Prácticas Emp.	
	Proveedor Suministros	
	Otros Demandantes Emp.	
	Otros	
Seguridad	PAS	7,83
	PDI	9,01
	Estudiante Título Oficial	
	Titulado	
	Futuro Alumno	
	Empresa Prácticas Emp.	
	Proveedor Suministros	
Empatía	PAS	7,66
	PDI	9,27
	Estudiante Título Oficial	
	Titulado	
	Futuro Alumno	
	Empresa Prácticas Emp.	
	Proveedor Suministros	
Elementos Tangibles	PAS	6,30
	PDI	7,34
	Estudiante Título Oficial	
	Titulado	
	Futuro Alumno	
	Empresa Prácticas Emp.	
	Proveedor Suministros	
Capacidad de Respuesta	PAS	7,53
	PDI	9,06
	Estudiante Título Oficial	
	Titulado	
	Futuro Alumno	
	Empresa Prácticas Emp.	
	Proveedor Suministros	
Otros Demandantes Emp.		
Otros		

3.6. Puntuación media de satisfacción por sector y nº de encuestas

Los resultados de satisfacción obtenidos por sector y en relación al número de encuestas del mismo se presentan en el siguiente gráfico y su tabla correspondiente.



Sector	Media	Encuestas
PAS	7,40	46
PDI	8,75	24
Estudiante Título Oficial	0,00	0
Titulado	0,00	0
Futuro Alumno	0,00	0
Empresa Prácticas Emp.	0,00	0
Proveedor Suministros	0,00	0
Otros Demandantes Emp.	0,00	0
Otros	0,00	0

3.7. Puntuación media de satisfacción por dimensión y Centros

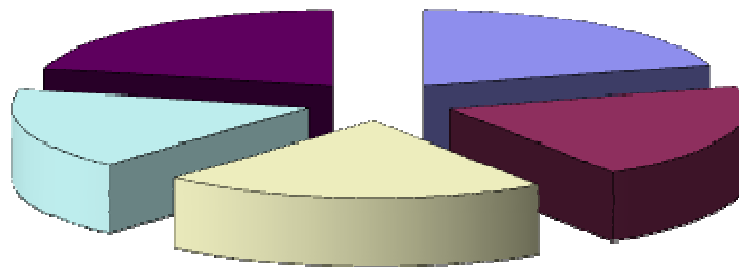
A continuación se presentan los resultados de satisfacción obtenidos por dimensiones, agrupados por Centros.

DIMENSIÓN	SATISFACCIÓN	
	Centro	Media
Fiabilidad	Fac. Ciencias de la Educación	10,00
	Fac. CC. Económicas y Empresariales	9,58
	Fac. Ciencias Experimentales	8,13
	Fac. Derecho	
	Fac. Humanidades	
	Fac. Psicología	9,06
	Escuela de Ingeniería	10,00
	E.U. Ciencias de la Salud	8,96
	E.U. Relaciones Laborales	

Seguridad	Fac. Ciencias de la Educación	9,17
	Fac. CC. Económicas y Empresariales	9,17
	Fac. Ciencias Experimentales	8,54
	Fac. Derecho	
	Fac. Humanidades	
	Fac. Psicología	10,00
	Escuela de Ingeniería	10,00
	E.U. Ciencias de la Salud	8,33
	E.U. Relaciones Laborales	
Empatía	Fac. Ciencias de la Educación	10,00
	Fac. CC. Económicas y Empresariales	9,58
	Fac. Ciencias Experimentales	8,54
	Fac. Derecho	
	Fac. Humanidades	
	Fac. Psicología	10,00
	Escuela de Ingeniería	10,00
	E.U. Ciencias de la Salud	8,75
	E.U. Relaciones Laborales	
Elementos Tangibles	Fac. Ciencias de la Educación	7,92
	Fac. CC. Económicas y Empresariales	7,08
	Fac. Ciencias Experimentales	7,29
	Fac. Derecho	
	Fac. Humanidades	
	Fac. Psicología	6,25
	Escuela de Ingeniería	8,75
	E.U. Ciencias de la Salud	7,50
	E.U. Relaciones Laborales	
Capacidad de Respuesta	Fac. Ciencias de la Educación	10,00
	Fac. CC. Económicas y Empresariales	8,75
	Fac. Ciencias Experimentales	8,33
	Fac. Derecho	
	Fac. Humanidades	
	Fac. Psicología	9,06
	Escuela de Ingeniería	10,00
	E.U. Ciencias de la Salud	9,17
	E.U. Relaciones Laborales	

3.8. Puntuación media total

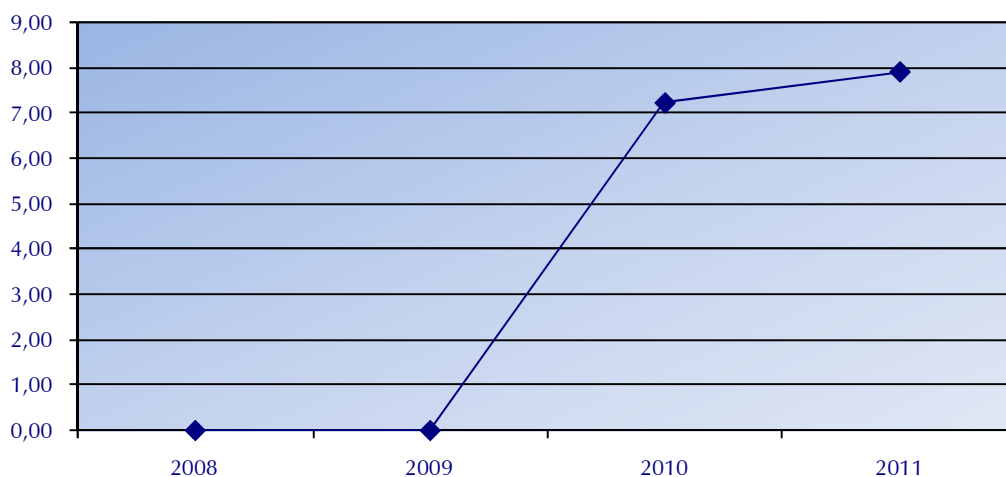
En este apartado encontramos, en primer lugar, los datos obtenidos para la importancia de cada una de las dimensiones.



■ Fiabilidad ■ Seguridad ■ Empatía ■ Elementos tangibles ■ Capacidad de respuesta

DIMENSIÓN	IMPORTANCIA	
	Media	Desv. Stan.
Fiabilidad	20,50%	2,21
Seguridad	20,23%	2,23
Empatía	20,94%	2,37
Elementos tangibles	17,13%	2,48
Capacidad de respuesta	21,21%	2,32

A continuación, se presenta el dato de la satisfacción global obtenida, comparándola con la obtenida en años anteriores. Este valor ha sido ponderado utilizando los valores obtenidos para la importancia de cada dimensión presentados anteriormente.



SATISFACCIÓN	2008	2009	2010	2011	
	Media	Media	Media	Media	Desv. Stan.
Satisfacción Global	0,00	0,00	7,22	7,90	2,40

4. EXPECTATIVAS

A continuación, se presentan las respuestas dadas por los usuarios en relación a la satisfacción de sus expectativas.

He recibido mas de lo que esperaba.

He recibido más de lo que esperaba. lo cual es una labor encomiable.

perfectamentne ya plena satisfacción

Todo lo nrecesitado de ese servicio ha sido atendido suficientemente

He recibido toda la información solicitada.

He recibido con creces lo que esperaba

He recibido una respuesta detallada y personalizada a mis consultas.

Sí, he recibido lo que esperaba.

Si, he recibido la información solicitada rapidamente

Sí, aunque alguna acción incluida debería ir al capítulo 1 de presupuestos de la UAL

Considero que la acción social debe de estar sujeta a renta y con los mismos criterios para todos (PAS y PDI) y sino es mejor cambiarle el nombre.

He recibido un muy buen servicio

He recibido lo esperado del servicio.

He recibido lo que esperaba del Servicio/Unidad tras haber tenido acceso al mismo.

Muy satisfecha con el servicio recibido

Sí, he recibido la atención esperada.

He quedado muy satisfecha del servicio.

5. SUGERENCIAS

Por último, las sugerencias aportadas en las encuestas con objeto de poder incidir en la mejora del servicio.

mejorar algo las instalaciones

un despacho un poco mas grande estaria bien

mejorar la localización en la web de la universidad

Debería darse más difusión a los servicios de esta Unidad (está muy bien el email que han enviado este año) y señalarse mejor en el Campus.

No deseo hacer ninguna sugerencia de mejora

Ruego mayor libertad a la hora de elegir los días de inicio y fin de las vacaciones. Normalmente en las residencias no ponen pega para las fechas, mientras que es la universidad quien establece los periodos. Se podrían ofertar plazas en las distintas residencias, y que sea cada cual quien se ponga en contacto con la residencia para elegir las fechas.

Recibir noticia de cuánto se tardará aproximadamente en resolver la petición.

