

**SATISFACCIÓN CON EL BUZÓN DE
CONSULTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES DE LA UJI
Año 2013**



Oficina de Promoció i Avaluació de la Qualitat

**VICERECTORAT DE PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA, QUALITAT I
COMUNICACIÓ**

Mayo 2014

ÍNDICE

1. MARCO TEÓRICO	3
2. OBJETIVOS	5
3. METODOLOGÍA	6
3.1. Ficha técnica	6
3.2. Cuestionario	7
4. RESULTADOS	9
4.1. Población y muestra	9
4.2. Satisfacción general	16
4.3. Otras valoraciones generales	19
4.4. Aspectos específicos	22
4.5. Dimensiones	24
4.6. Frecuencia de uso	27
5. COMPARACIONES	28
6. CONCLUSIONES	30
7. MEJORA CONTINUA	31
7.1. Evolución de las propuestas de mejora	31
7.2. Nuevas propuestas de mejora	32

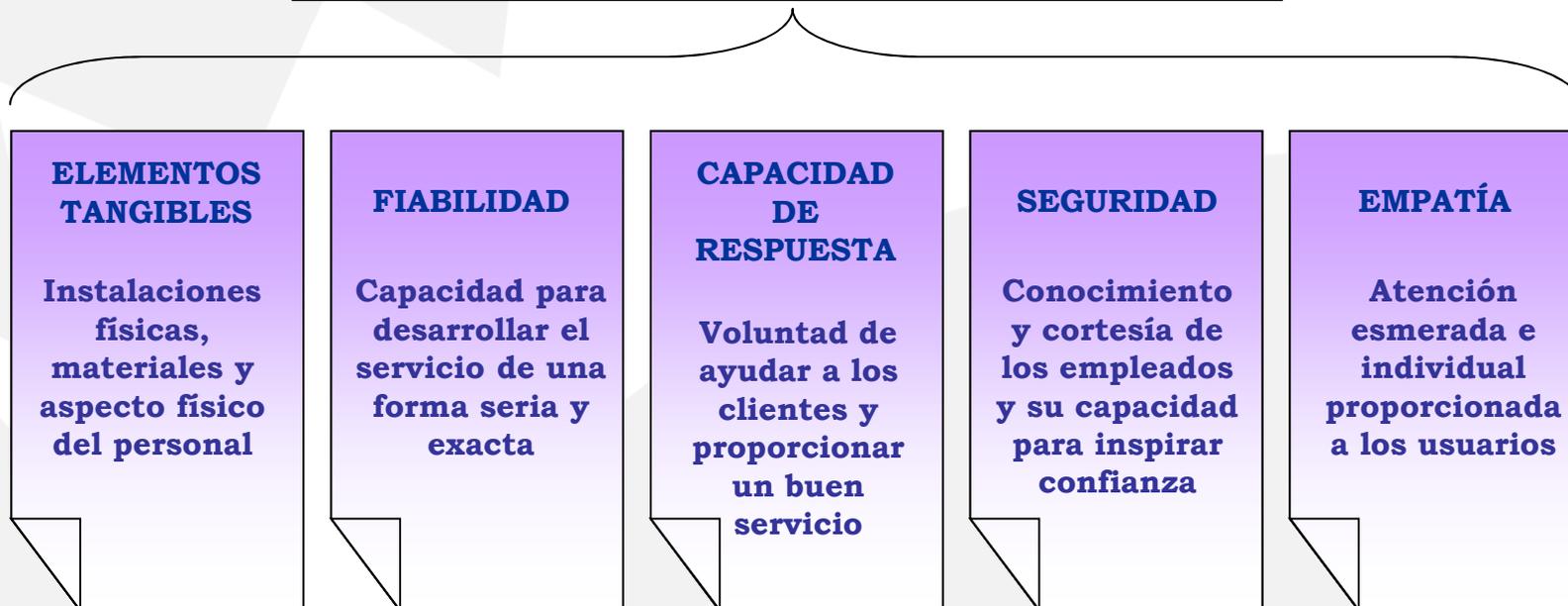
1. MARCO TEÓRICO

CALIDAD DE SERVICIO COMO SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:

La calidad de servicio se produce cuando el servicio es capaz de satisfacer las expectativas de los usuarios.

Parasuraman et al. (1985)

DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO



1. MARCO TEÓRICO

- A partir de concepto de Calidad de Servicio como Satisfacción del Cliente, Parasuraman, Zeithaml y Malhotra (2005) realizan una adaptación de la Escala SERVQUAL a los servicios electrónicos que da lugar a la E-S-QUAL.
- La escala E-S-QUAL fue definida para medir la calidad del servicio prestado en los sitios web en los que los clientes realizan compras on-line
- La escala E-S-QUAL agrupa sus 22 ítems en 4 dimensiones:

DIMENSIÓN EFICIENCIA

Facilidad y velocidad de acceso y uso del sitio web

DIMENSIÓN CUMPLIMIENTO

Grado en que las promesas de entrega y de disponibilidad del producto/servicio indicado en el sitio web se cumplen

DIMENSIÓN DISPONIBILIDAD DEL SISTEMA

Correcto funcionamiento técnico del sitio web

DIMENSIÓN PRIVACIDAD

Grado en que el sitio web es seguro y protege la información de los clientes

2. OBJETIVOS

La encuesta analizada surge como una necesidad dentro del proceso de certificación de la gestión académica de las titulaciones del ámbito de la informática.

Con posterioridad se ha incluido en el Sistema de Garantía Interna de Calidad de todas las titulaciones impartidas en la UJI, con los siguientes objetivos principales:



Conocer el **GRADO DE SATISFACCIÓN** del usuario con el Buzón de Consultas, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la Universitat Jaume I



Conocer la **EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN** del usuario con el Buzón de Consultas, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la Universitat Jaume I

3. METODOLOGÍA: Ficha técnica

A fecha 8 enero 2014:

POBLACIÓN: 3.227 encuestas enviadas

MUESTRA: 643 respuestas recibidas
(19,93% de la población encuestada)

ÍNDICE DE FIABILIDAD: 99,54%

ERROR MUESTRAL: $\pm 5\%$

FECHA DE REALIZACIÓN: año 2013

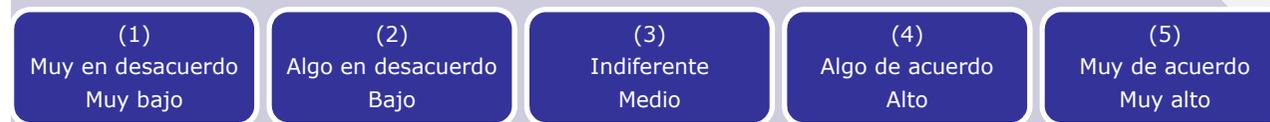
ADMINISTRACIÓN DE LA ENCUESTA: on-line

3. METODOLOGÍA: Cuestionario

❖ **Total de 20 ítems:**

- a) 15 ítems sobre aspectos específicos (**ver diapositiva siguiente**)
- b) 2 ítems sobre valoraciones generales
- c) 1 ítem sobre satisfacción general
- d) 1 ítem sobre frecuencia de uso
- e) 1 ítem para recoger comentarios

❖ **Escala de medida utiliza tipo Likert de 5 puntos, donde:**



❖ **Disponible en 3 idiomas: castellano, valenciano e inglés.**

❖ **Instrumento de medida utilizado desde la anualidad 2006.**

3. METODOLOGÍA: Cuestionario

DIMENSIÓN EFICIENCIA

- Ítem01 Ha sido fácil encontrar la página del buzón
- Ítem02 He podido completar la transacción rápidamente
- Ítem03 La información de la página está bien organizada
- Ítem04 La página se carga rápido
- Ítem05 La página ha sido fácil de cumplimentar

DIMENSIÓN DISPONIBILIDAD

- Ítem06 Se navega bien por la página
- Ítem07 La página no ha quedado parada después de introducir la información
- Ítem09 La página ha estado disponible cuando he intentado acceder a ella

DIMENSIÓN CUMPLIMIENTO

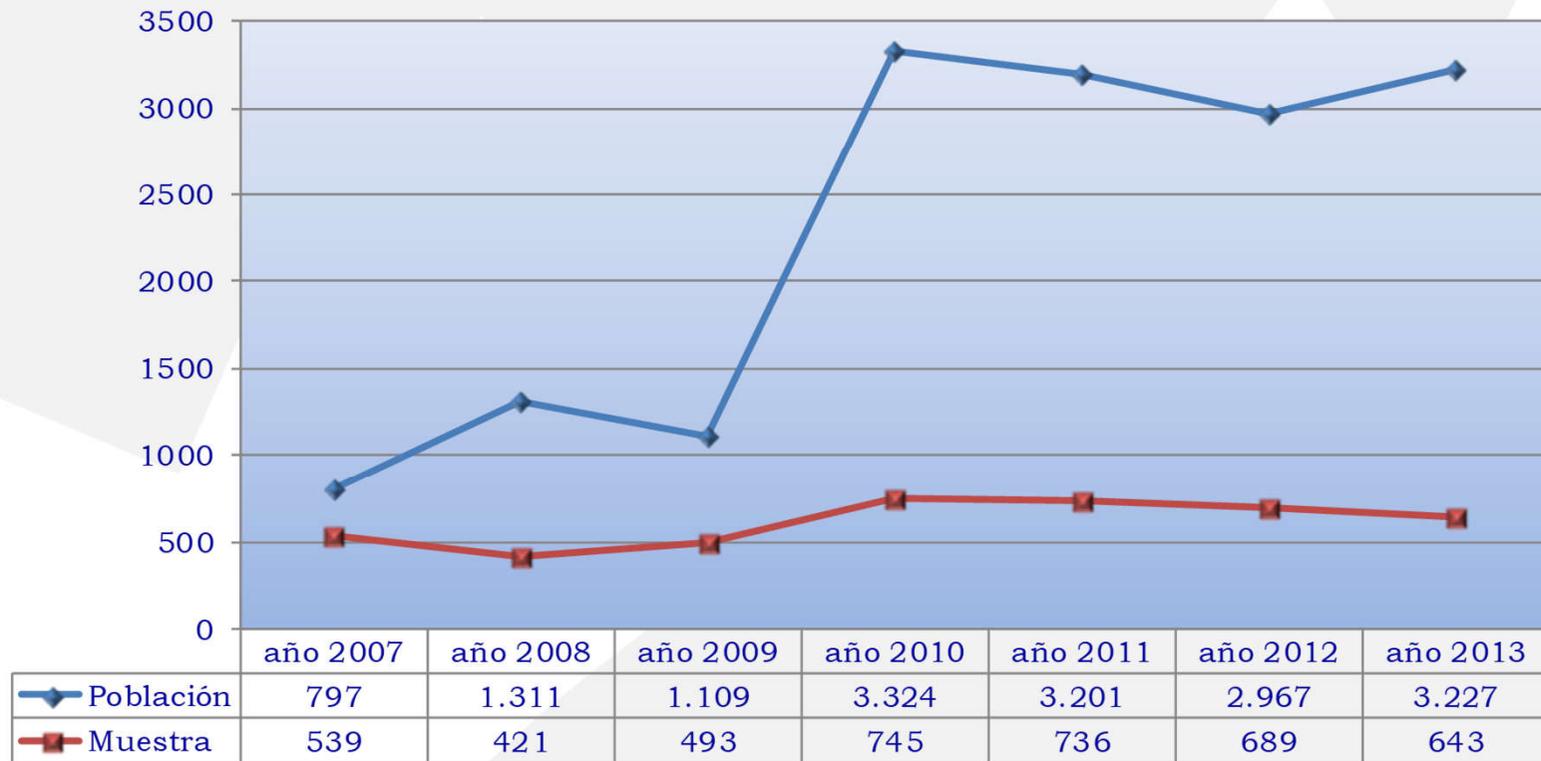
- Ítem08 Me han respondido en el periodo acordado
- Ítem10 El tiempo de respuesta es el adecuado
- Ítem11 Me han respondido rápidamente
- Ítem12 Me han respondido adecuadamente
- Ítem13 La respuesta ha sido sincera
- Ítem14 La respuesta ha sido precisa

DIMENSIÓN PRIVACIDAD

- Ítem15 La confidencialidad de los datos ha estado garantizada a lo largo de todo el proceso

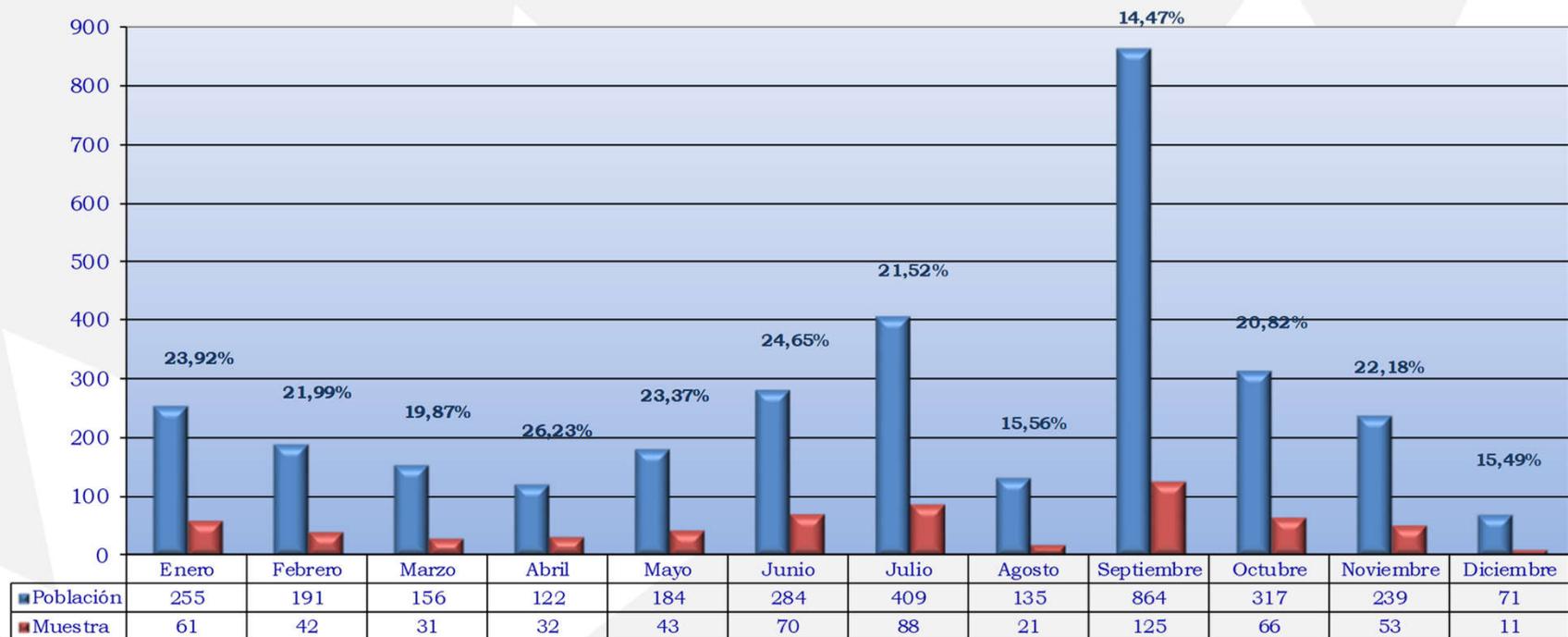
4. RESULTADOS: Población y muestra

Evolución de la población y la muestra



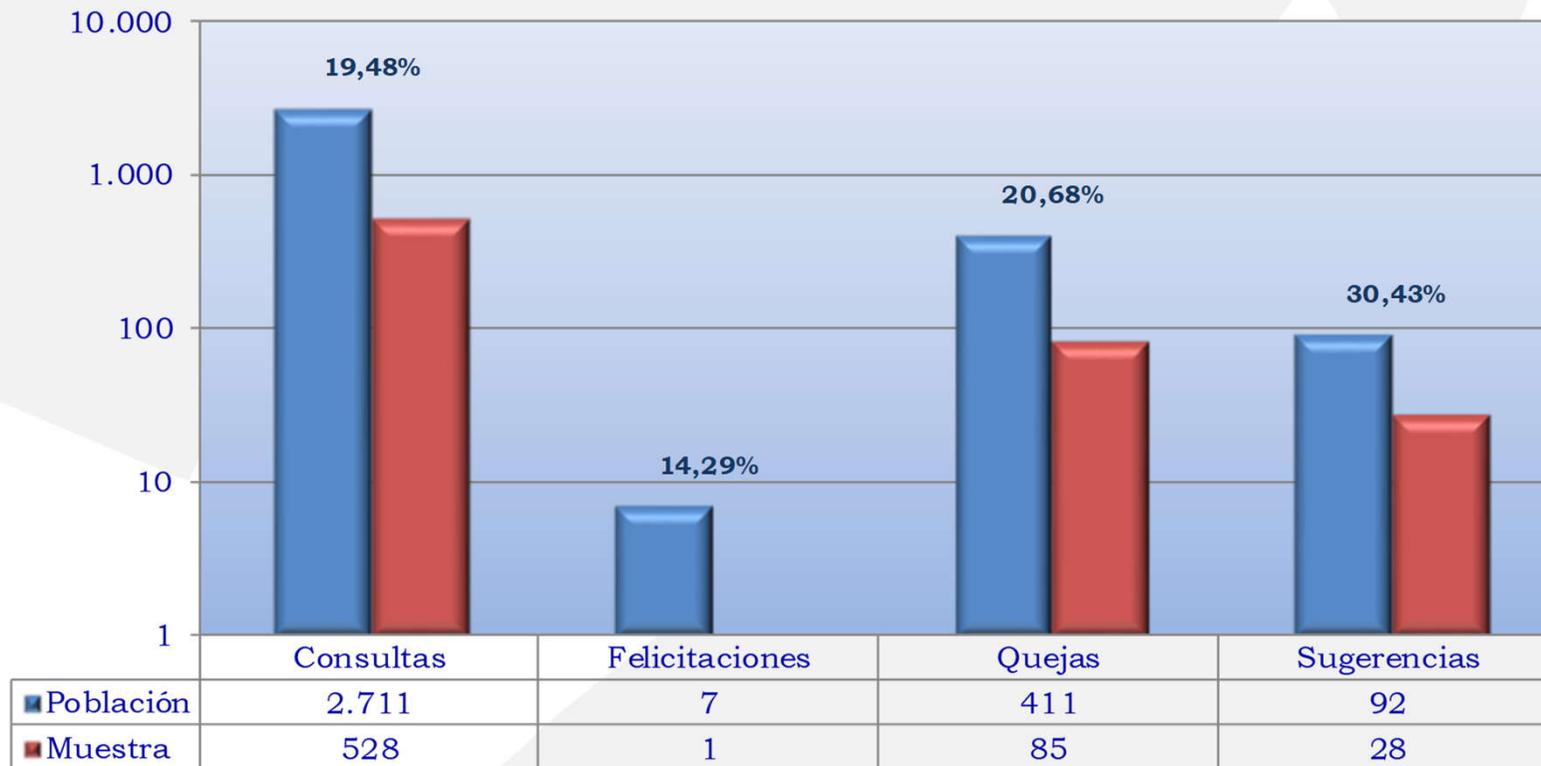
4. RESULTADOS: Población y muestra

Distribución de la población y la muestra por meses



4. RESULTADOS: Población y muestra

Distribución de la población y la muestra según el tipo de relación con el Buzón UJI



4. RESULTADOS: Población y muestra

Evolución de la muestra por tipo de petición al Buzón UJI



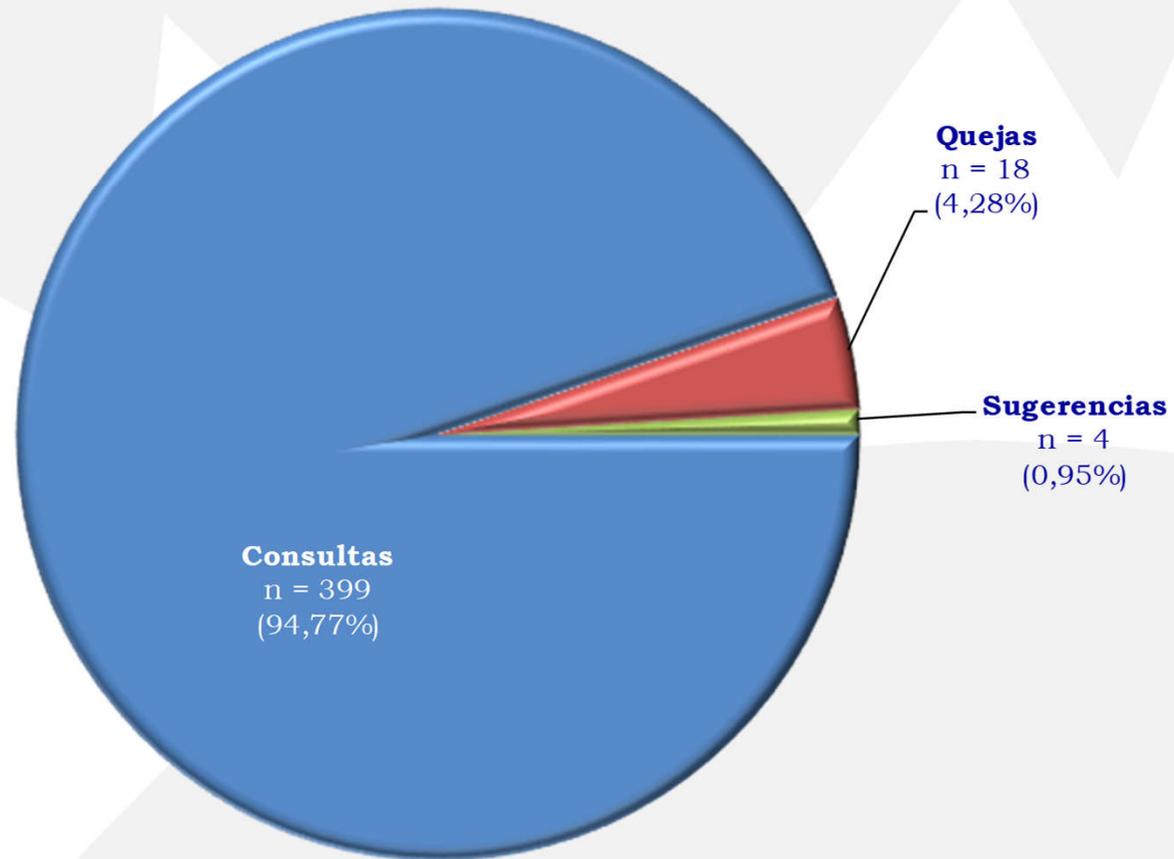
4. RESULTAODS: Población y muestra

Número de peticiones recibidas en el servicio/órgano encargado de dar respuesta a las mismas:

421	• Unidad de Apoyo Educativo (USE) <i>(ver diapositiva siguiente)</i>	6	• Servicio de Contratación y Asuntos Generales (SCAAGG)	2	• Dirección de la ESTCE
47	• Servicio de Deportes (SD)	5	• Centro de Estudios de Postgrado y Formación Continua (CEPFC)	2	• Oficina de Cooperación al Desarrollo y Solidaridad (OCDS)
30	• Servicio de Gestión de la Docencia y Estudiantes (SGDE)	4	• Consejo de Estudiantes	2	• Servicio de Actividades Socioculturales (SASC)
25	Servicio de Lenguas y Terminología (SLT)	4	• Facultad de Ciencias Humanas y Sociales (FCHS)	1	• Decanato de la FCHS
24	Servicio de Informática (SI)	4	• Oficina Técnica de Obras y Proyectos (OTOP)	1	• Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas (FCJE)
11	• Servicio de Recursos Humanos (RRHH)	4	• Sociedad de Amigos y Antiguos Alumnos de la UJI (SAUJI)	1	• Negociado de Gerencia
10	• Servicio de Comunicación y Publicaciones (SCP)	3	• Facultad de Ciencias de la Salud (FCS)	1	• Sindicatura de Greuges
9	• Centro de Educación y Nuevas Tecnologías (CENT)	3	• Oficina de Relaciones Internacionales (ORI)	1	• Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado (VOAP)
7	• Oficina de Inserción Profesional y Estancias en Prácticas (OIPEP)	2	• Biblioteca – Centro de Documentación	1	• Vicerrectorado de Campus, Nuevas Tecnologías y PAS (VCNNPAS)
7	• Oficina de Promoción y Evaluación de la Calidad (OPAQ)	2	• Escuela Superior de Tecnología y Ciencias Experimentales (ESTCE)	1	• Vicerrectorado de Fundaciones y Responsabilidad Social (VFRS)

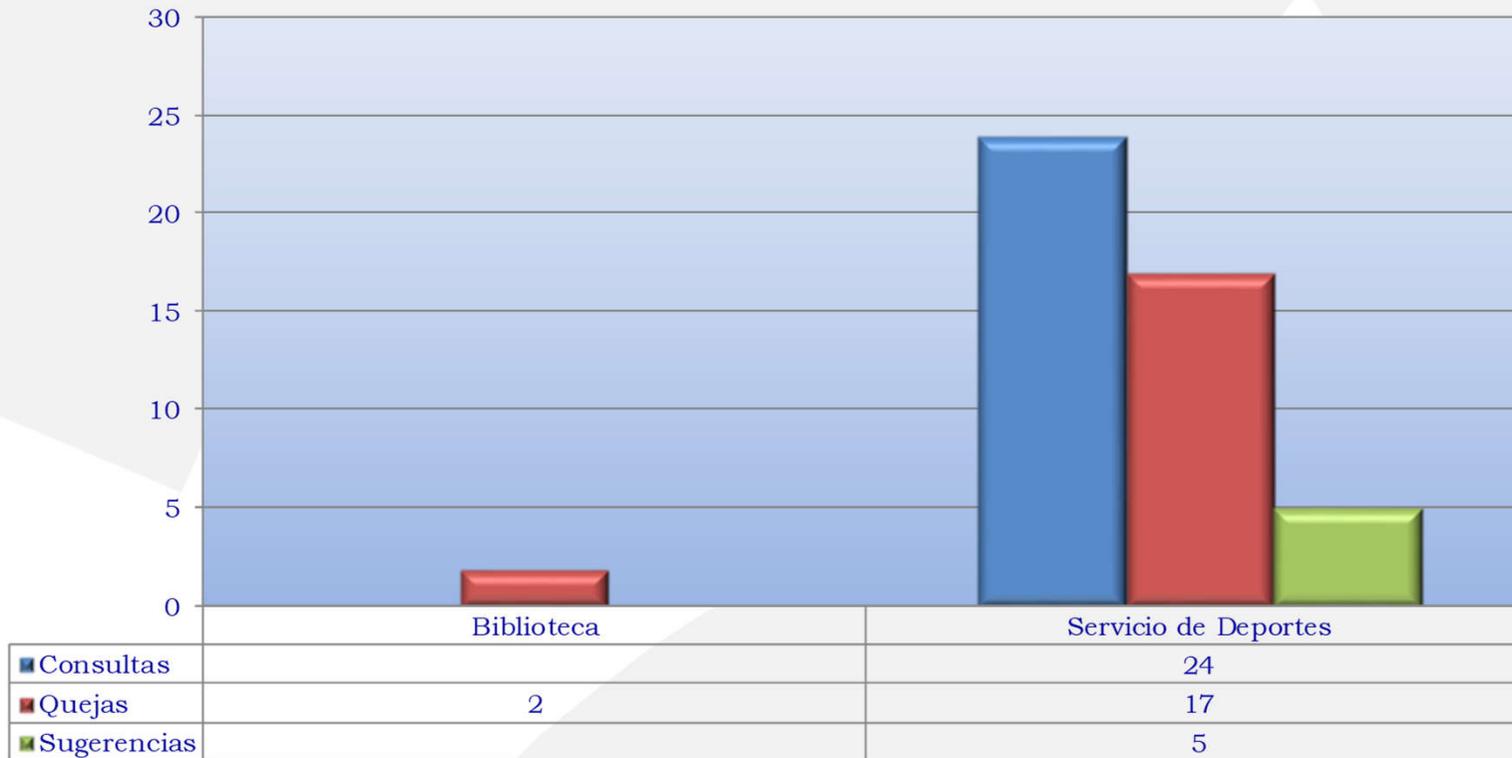
4. RESULTADOS: Población y muestra

Tipo de peticiones respondidas por la USE a través del Buzón UJI



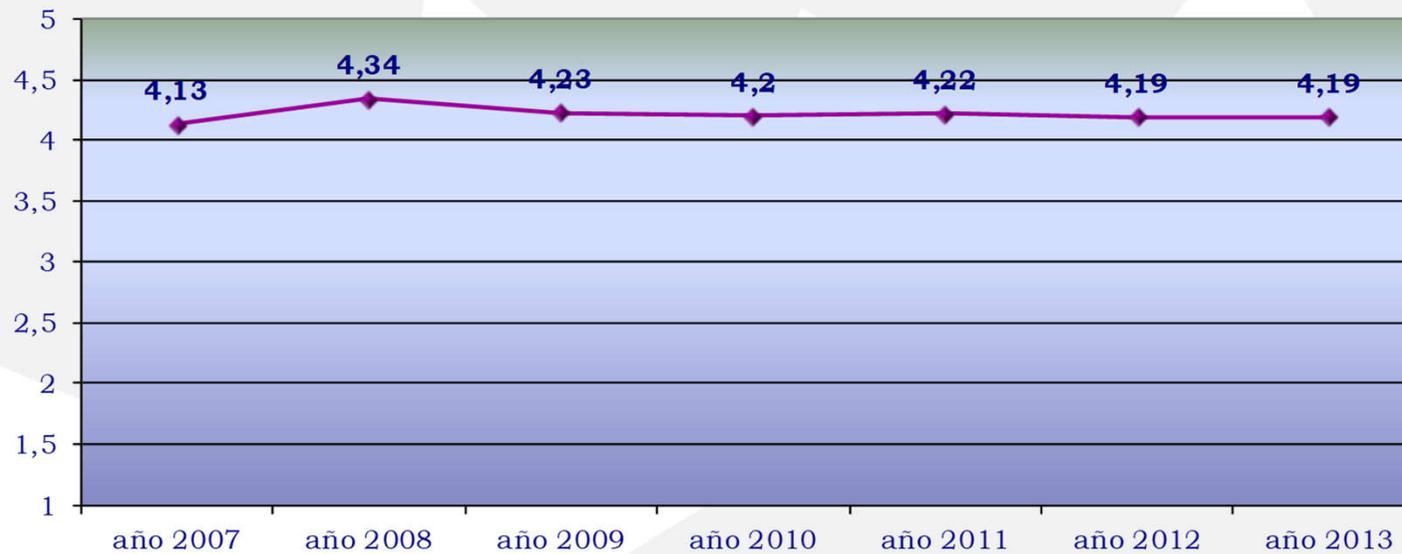
4. RESULTADOS: Población y muestra

Tipo de peticiones respondidas por los servicios certificados por la Norma UNE-EN ISO 9001:2008 a través del Buzón UJI



4. RESULTADOS: Satisfacción general

Evolución de la Satisfacción General con el Buzón UJI



No se muestran diferencias significativas con la valoración alcanzada en el año 2012

4. RESULTADOS: Satisfacción general

Valoración de la Satisfacción General en función del tipo de relación con el Buzón UJI

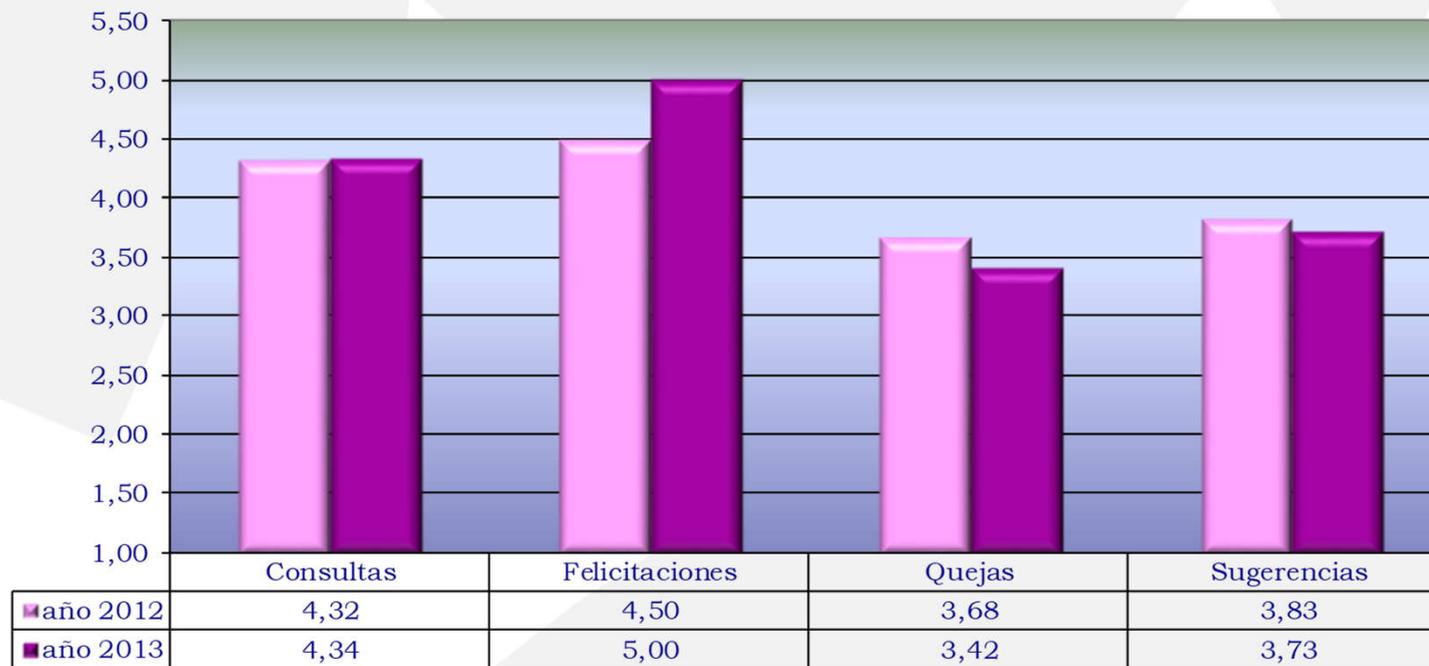


** Consultas > Quejas
** Consultas > Sugerencias

** Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ($p = 0,01$)

4. RESULTADOS: Satisfacción general

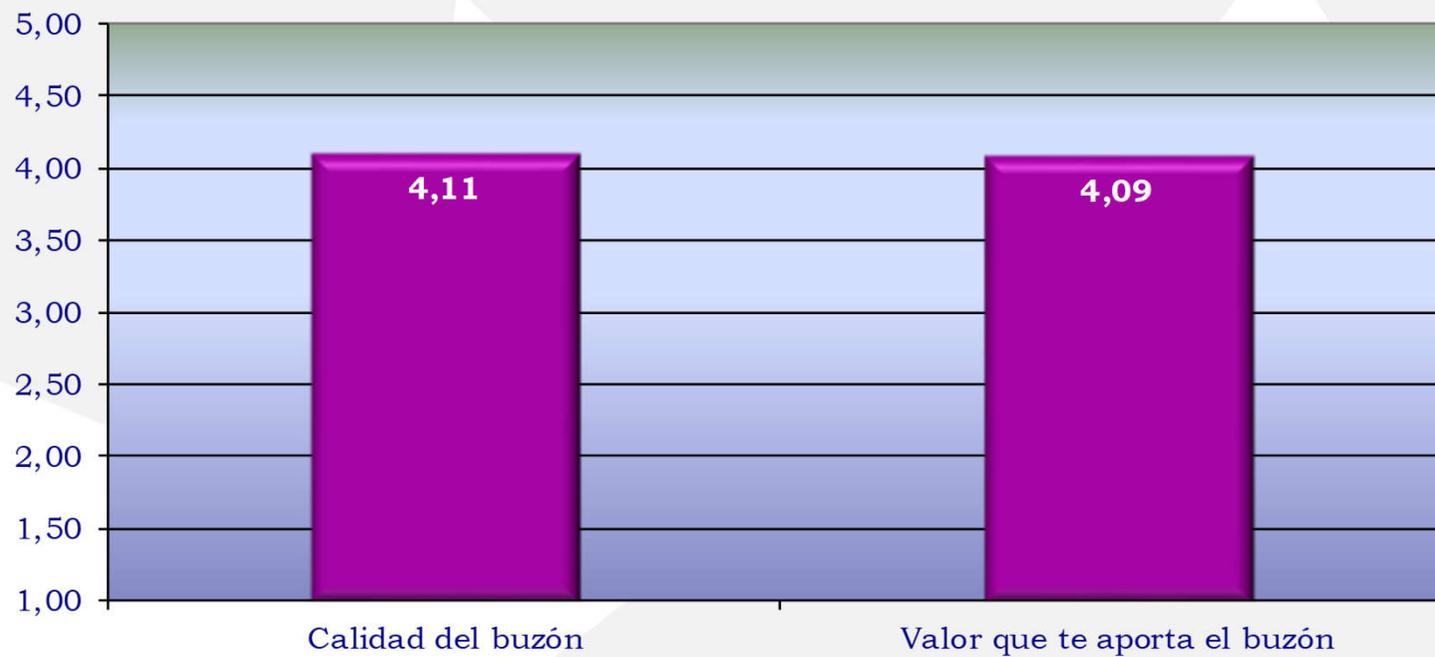
Evolución en la valoración de la Satisfacción General en función del tipo de relación con el Buzón UJI



No se muestran diferencias significativas con la valoración alcanzada en el año 2012

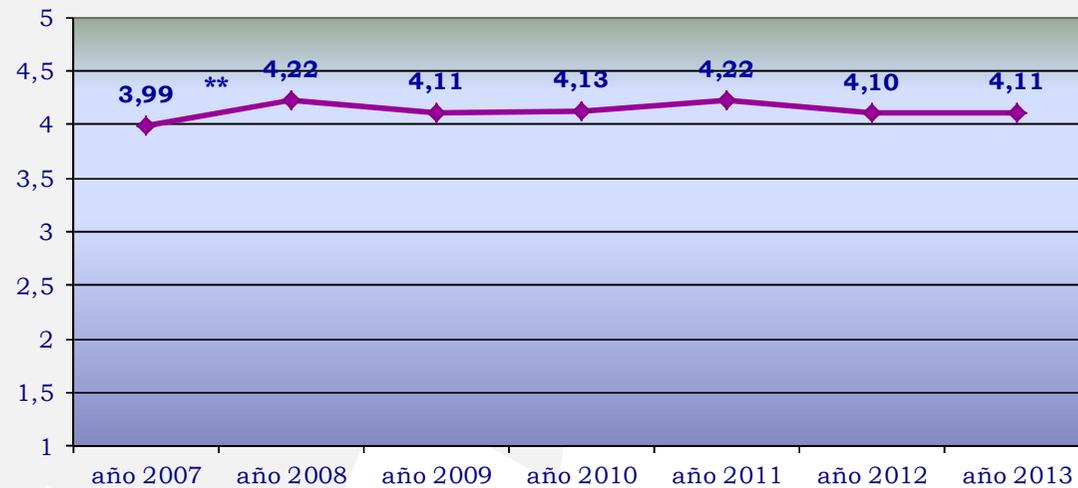
4. RESULTADOS: Otras valoraciones generales

Otras valoraciones generales sobre...

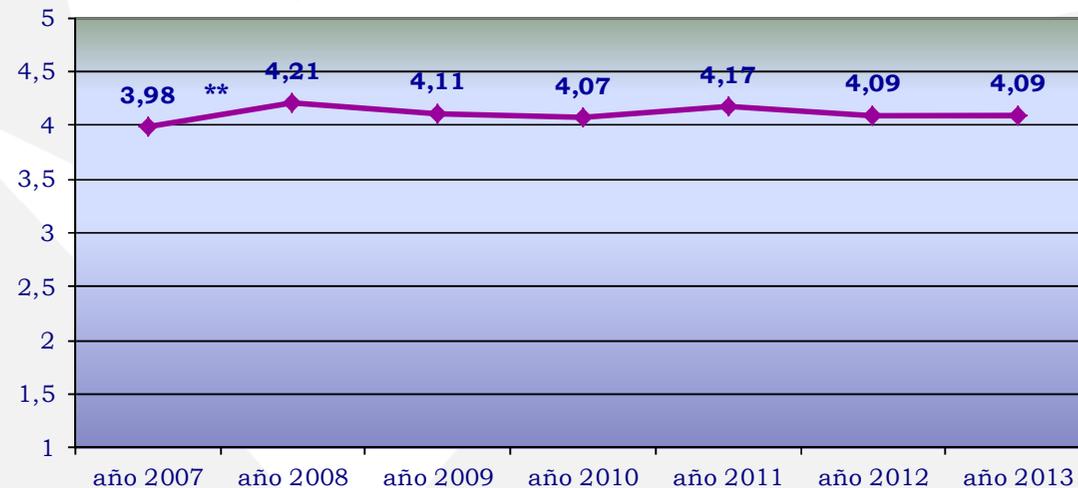


4. RESULTADOS: Otras valoraciones generales

Evolución de la satisfacción con ... "La calidad del buzón"



Evolución de la satisfacción con ... "El valor que te aporta el buzón"

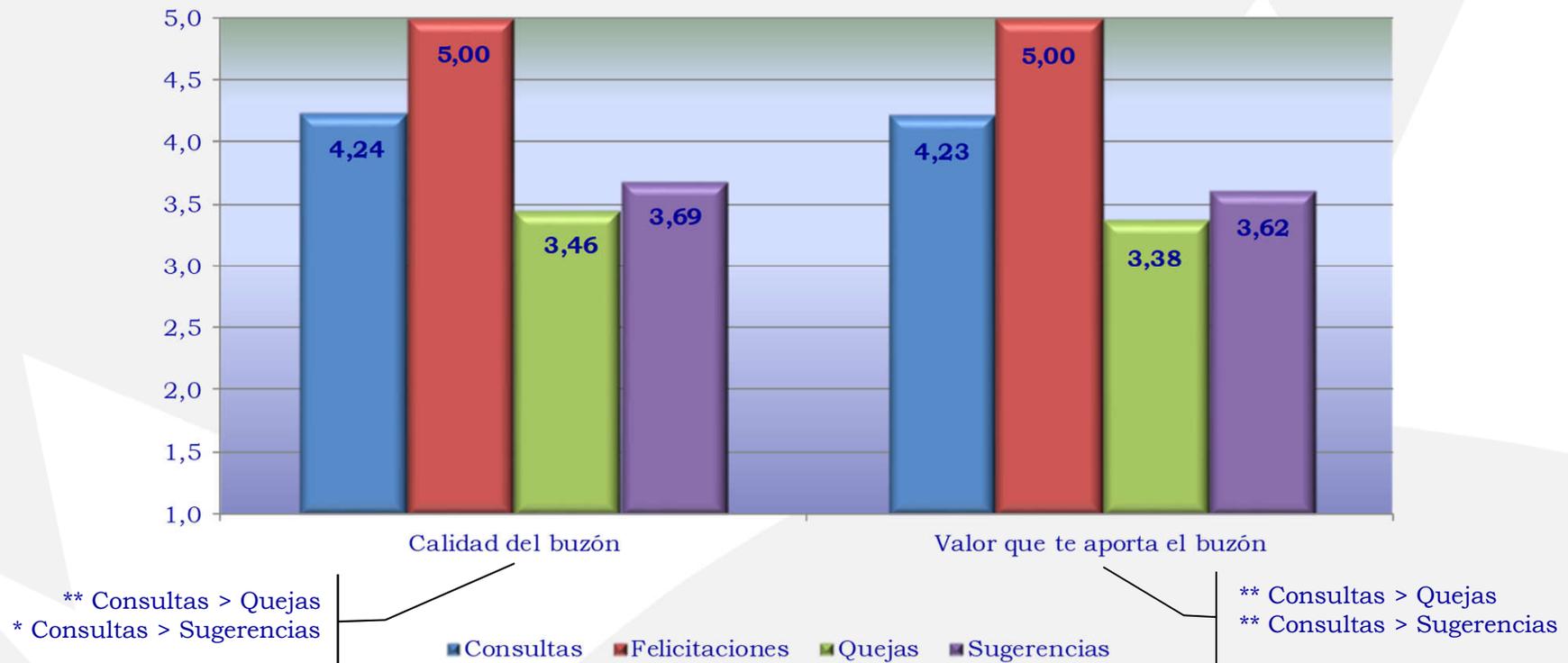


Entre los años 2012 y 2013 no se muestran diferencias significativas entre las valoraciones alcanzadas por ambos ítems

** Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ($p = 0,01$)

4. RESULTADOS: Otras valoraciones generales

Otras valoraciones generales en función del tipo de relación con el Buzón UJI



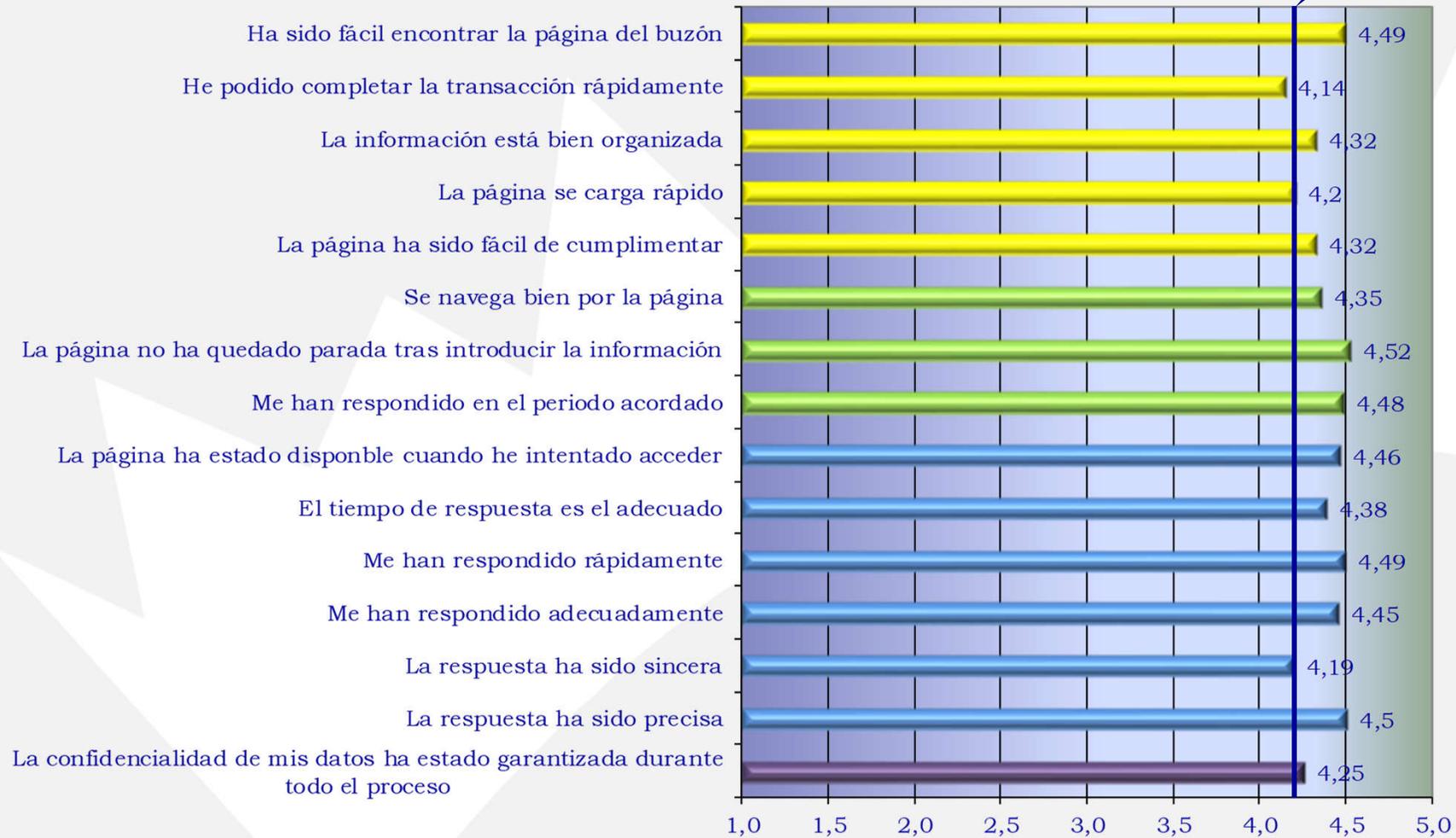
** Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ($p = 0,01$)

* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 95% ($p = 0,05$)

4. RESULTADOS: Aspectos específicos

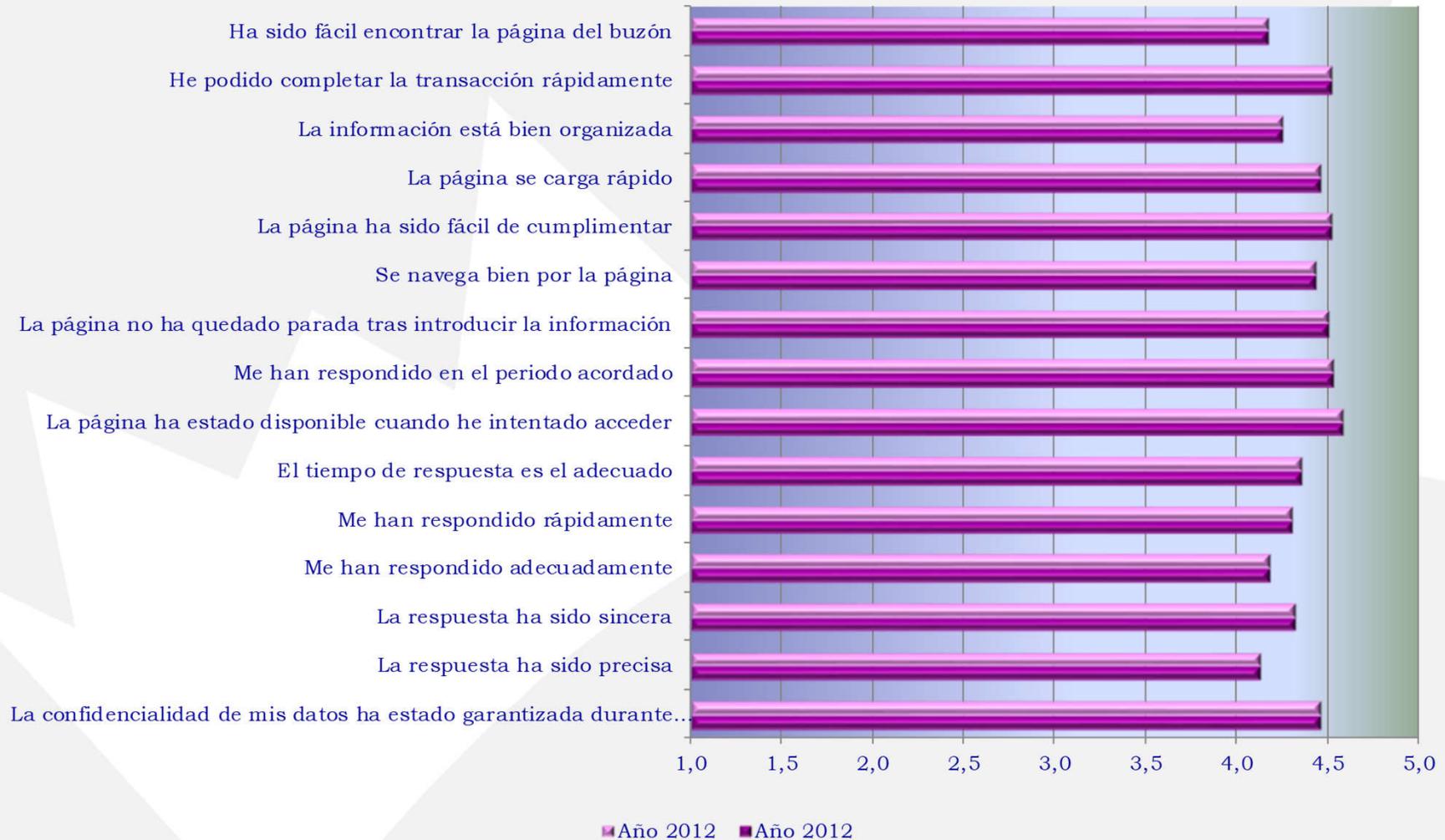
Valoración de los Aspectos Específicos de Calidad

Satisfacción
General
4,19



4. RESULTADOS: Aspectos específicos

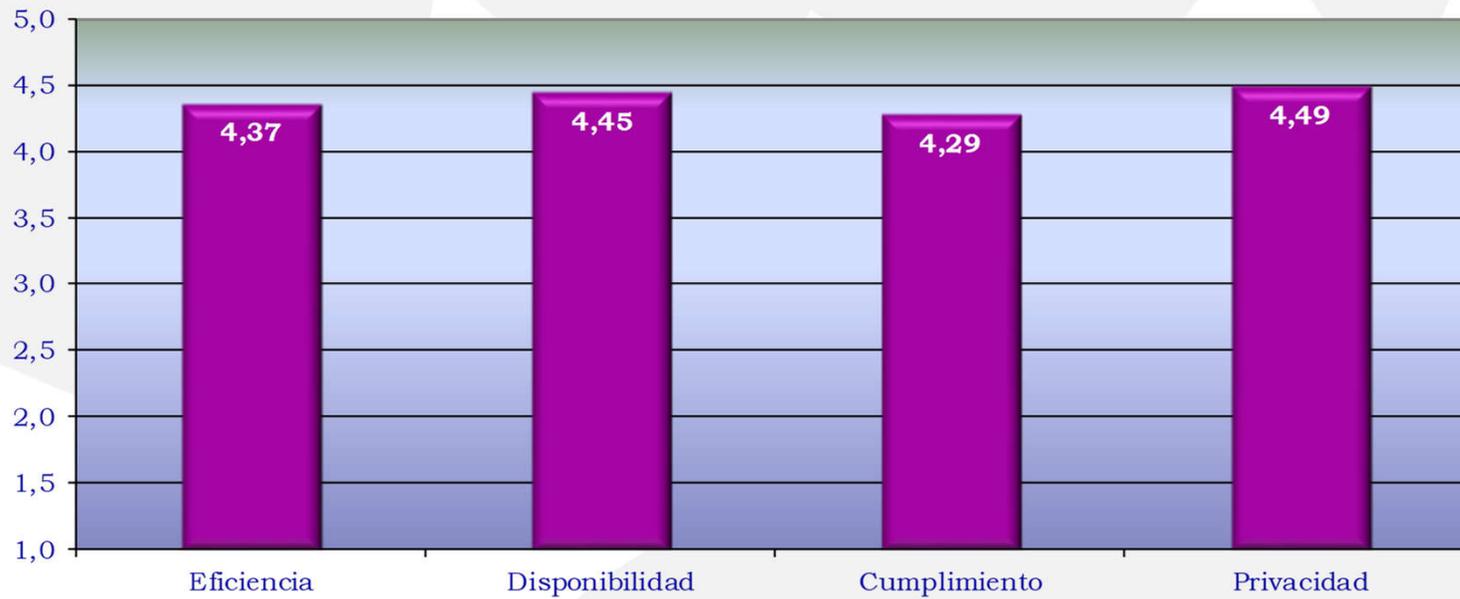
Evolución de la valoración de los Aspectos Específicos de Calidad



No se muestran diferencias significativas con la valoración alcanzada en el año 2012

4. RESULTADOS: Dimensiones

Valoración de las Dimensiones de Calidad



4. RESULTADOS: Dimensiones

Evolución en la valoración de las Dimensiones de Calidad



No se muestran diferencias significativas con la valoración alcanzada en el año 2012

4. RESULTADOS: Dimensiones

Valoración de las Dimensiones en función del tipo de relación con el Buzón UJI



** C > Q

** C > Q

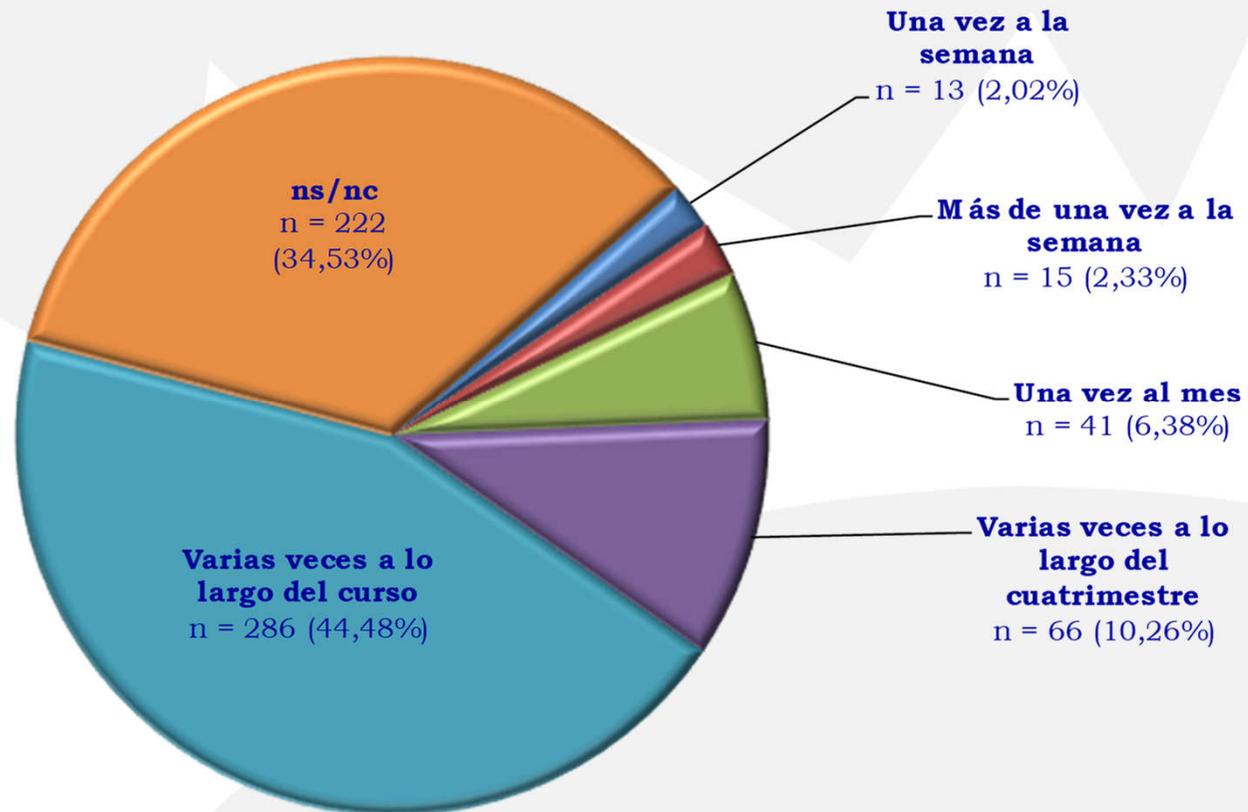
** C > Q
** C < S

** C > Q
** C > S

** Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% (p = 0,01)

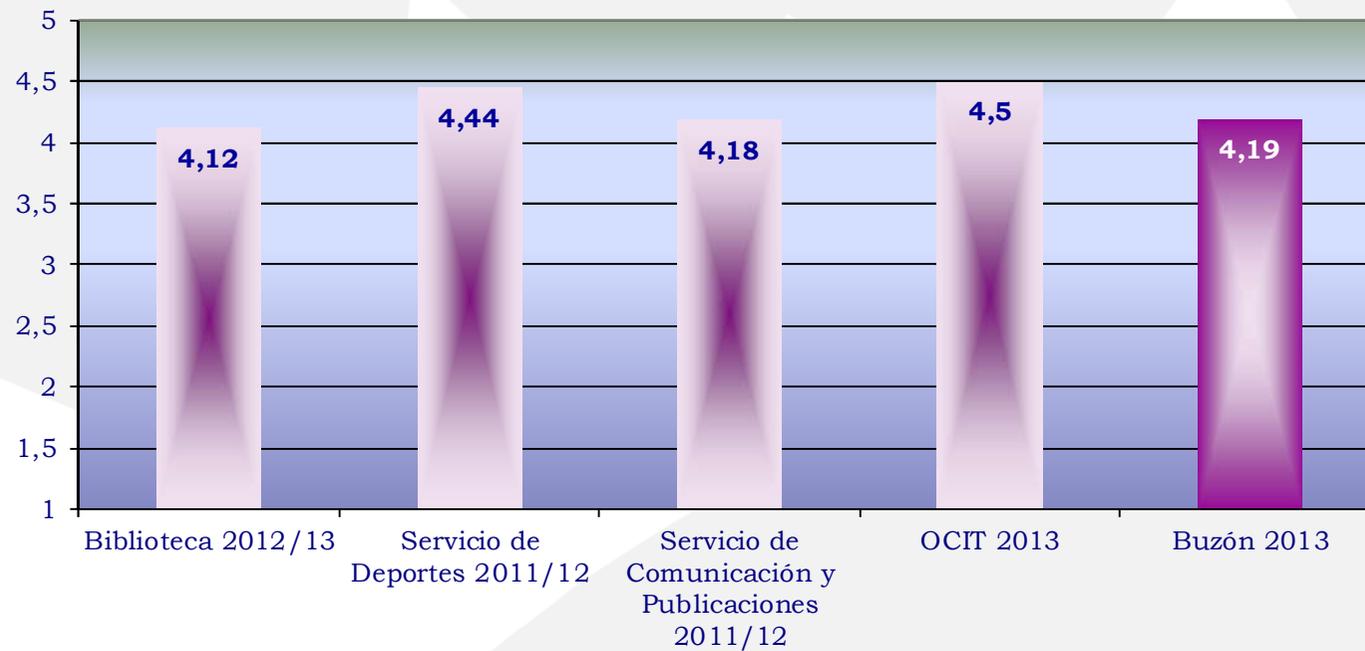
4. RESULTADOS: Frecuencia de uso

Frecuencia de uso del Buzón UJI



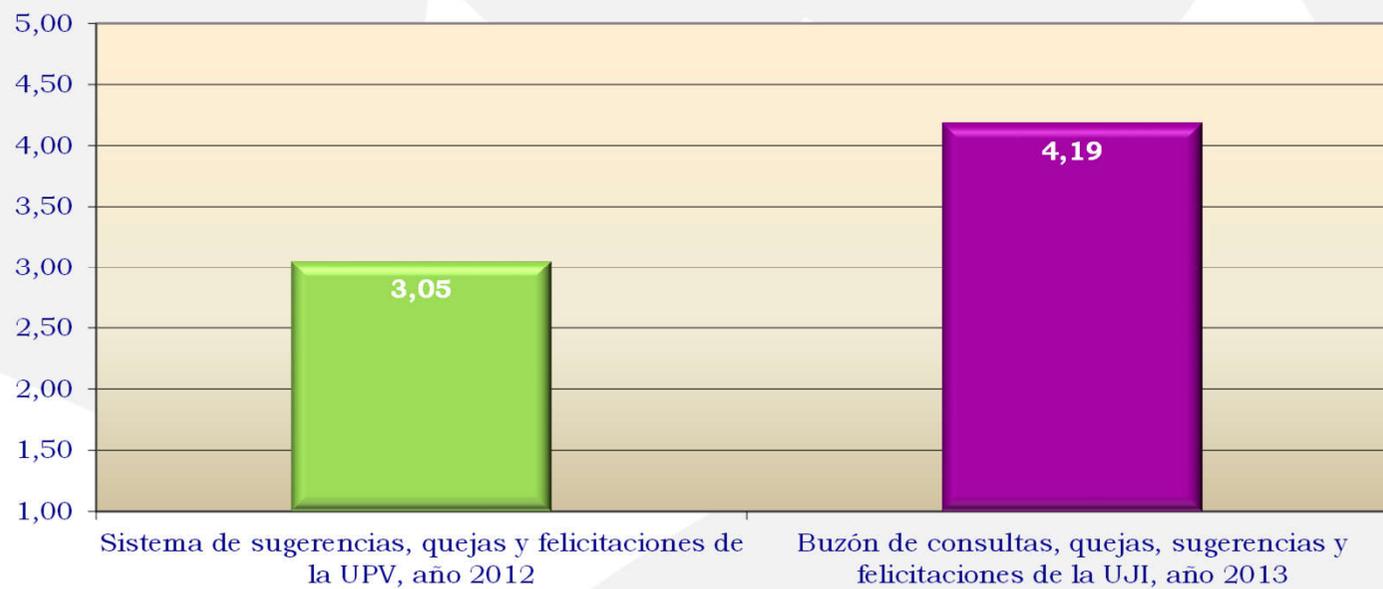
5. COMPARACIONES

Comparación de los resultados de Satisfacción General obtenidos por el Buzón y otros servicios de la UJI (últimas versiones)



5. COMPARACIONES

**Comparación con los resultados obtenidos por otras universidades
(últimas versiones encontradas)**



6. CONCLUSIONES

- ✓ La **Satisfacción General** del usuario del Buzón es alta (4,19 sobre 5) y se mantiene estable en los últimos años.
- ✓ Esta satisfacción, en función del tipo de relación que el usuario tenga con el Buzón, disminuye desde una media de 5, en el caso de las Felicitaciones, hasta un 3,42, cuando se trata de una Queja. Además, es significativamente más alta la satisfacción entre los usuarios que presentan una Consulta (4,34) respecto de los que presentan una Queja (3,42) o una Sugerencia (3,73).
- ✓ En función del servicio que emite la respuesta, la mayor satisfacción se presenta con la FCJE, el SASC y la Sindicatura de Greuges. Por el contrario, la ESTCE, la FCS y el Vicerrectorado de Campus, Nuevas Tecnologías y PAS son los ámbitos a los que los usuarios con menor satisfacción se dirigen.
- ✓ Igual que ocurre con la Satisfacción General, el resto de **Valoraciones Generales** respecto a la calidad del buzón y el valor del mismo también presentan valoraciones superiores a 4 (4,11 y 4,09 respectivamente) y estables en el tiempo.
- ✓ Los ítems relativos a **Aspectos Específicos** de calidad presentan todas valoraciones entre 4 y 4,5 sin que se aprecie ningún tipo de diferencias significativas respecto a las valoraciones del año anterior.
- ✓ Las **Dimensiones de Calidad**, en las que se agrupan los aspectos específicos anteriores, presentan valores que varían entre el 4,29 de la dimensión *Cumplimiento* y el 4,49 de la dimensión *Privacidad* y, tampoco en este caso se aprecian diferencias significativas al compararlas con las valoraciones del año anterior.

7. MEJORA CONTINUA: Evolución de las PM

INFORME	PROPUESTA DE MEJORA	ESTADO
2008	Realizar un taller formativo sobre el funcionamiento del Buzón UJI.	
2009	Modificar el procedimiento, y posteriormente la aplicación informática, para que la encuesta de satisfacción sea enviada al usuario junto con la respuesta a su consulta. Con fecha 25/04/2013 se decidió que este tema sería tratado en la próxima reunión del grupo de mejora.	
2010	Hablar con los servicios responsables del Buzón para mejorar la accesibilidad de la misma.	
2010	Realizar comparaciones de los resultados obtenidos con estudios similares realizados por otras universidades.	
2010	Incluir en el estudio los objetivos planteados por otros servicios de la UJI en relación con el Buzón.	
2010	Realizar una revisión de los ítems del cuestionario (propuesta en la Subcomisión del Consell de Qualitat del 10/02/2011).	
2011	Revisar el funcionamiento de la aplicación informática respecto a la selección del perfil, ya que debe ser el paso inicial para no perder la información introducida, lo cual no se hace evidente en la aplicación. Con fecha 25/04/2013 se decidió que este tema sería tratado en la próxima reunión del grupo de mejora.	
2011	Estudiar la forma en que se gestiona el anonimato (algunos comentarios sugieren que el hecho de identificarse sea opcional ya que no siempre parece quedar garantizado dicho anonimato). Con fecha 25/04/2013 se decidió que este tema sería tratado en la próxima reunión del grupo de mejora.	
2011	Necesario realizar un seguimiento de la respuesta (hay usuarios que indican que sus comentarios quedan sin respuesta).	
2012	Modificar la escala de respuesta del ítem sobre frecuencia de uso del buzón para adaptarla a una frecuencia de uso más lógica.	
2012	Estudiar la posibilidad de identificar las respuesta que reciben los usuarios con el nombre y/o cargo de la persona que responde para dar mayor confianza al usuario sobre la respuesta recibida.	
2012	Proporcionar información a los servicios implicados en la mejora del funcionamiento del Aula Virtual y de la web UJI en general.	

7. MEJORA CONTINUA: Nuevas propuestas de mejora

- ⊙ Reactivación del Grupo de Mejora de la *Bustia*, que no se reúne desde el 07/12/2011 y de quién depende la puesta en marcha de alguna de la propuestas de mejora indicadas en la diapositiva anterior.
- ⊙ Valoración, por parte del Grupo de Mejora, de las sugerencias propuestas por los usuarios en la Encuesta de Satisfacción (ver diapositiva 38).
- ⊙ Análisis, por parte del Grupo de Mejora, del protocolo de envío de la Encuesta de Satisfacción (plazos y envío de correos electrónicos).