

**SATISFACCIÓN CON EL BUZÓN DE  
CONSULTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y  
FELICITACIONES DE LA UJI  
Año 2014**



**Oficina de Promoció i Avaluació de la Qualitat**

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

**Enero 2015**

# ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>2. MARCO TEÓRICO</b>	<b>4</b>
<b>3. OBJETIVOS</b>	<b>6</b>
<b>4. METODOLOGÍA</b>	<b>7</b>
4.1. Ficha técnica	7
4.2. Cuestionario	8
<b>5. RESULTADOS</b>	<b>10</b>
5.1. Población y muestra	10
5.2. Satisfacción general	14
5.3. Otras valoraciones generales	17
5.4. Dimensiones	19
5.5. Aspectos Específicos	21
5.6. Frecuencia de uso	23
<b>6. COMPARACIONES</b>	<b>24</b>
<b>7. CONCLUSIONES</b>	<b>26</b>
<b>8. MEJORA CONTINUA</b>	<b>27</b>
8.1. Propuestas de Mejora de informes	27
8.2. Nuevas Propuestas de Mejora	29

# 1. INTRODUCCIÓN



Satisfacción con el Buzón UJI y el MODELO EFQM DE EXCELENCIA (vers. 2013)



Satisfacción con el Buzón UJI y la NORMA UNE EN-ISO 9001:2008



Satisfacción con el Buzón UJI y el PROGRAMA AUDIT (ANECA)



Satisfacción con el Buzón UJI y el PROGRAMA DOCENTIA (ANECA)



Satisfacción con el Buzón UJI y el PROGRAMA VERIFICA (ANECA)



Satisfacción con el Buzón UJI y el PROGRAMA DE SEGUIMIENTO (AVAP)



Satisfacción con el Buzón UJI y el PROGRAMA REACREDITA (AVAP)

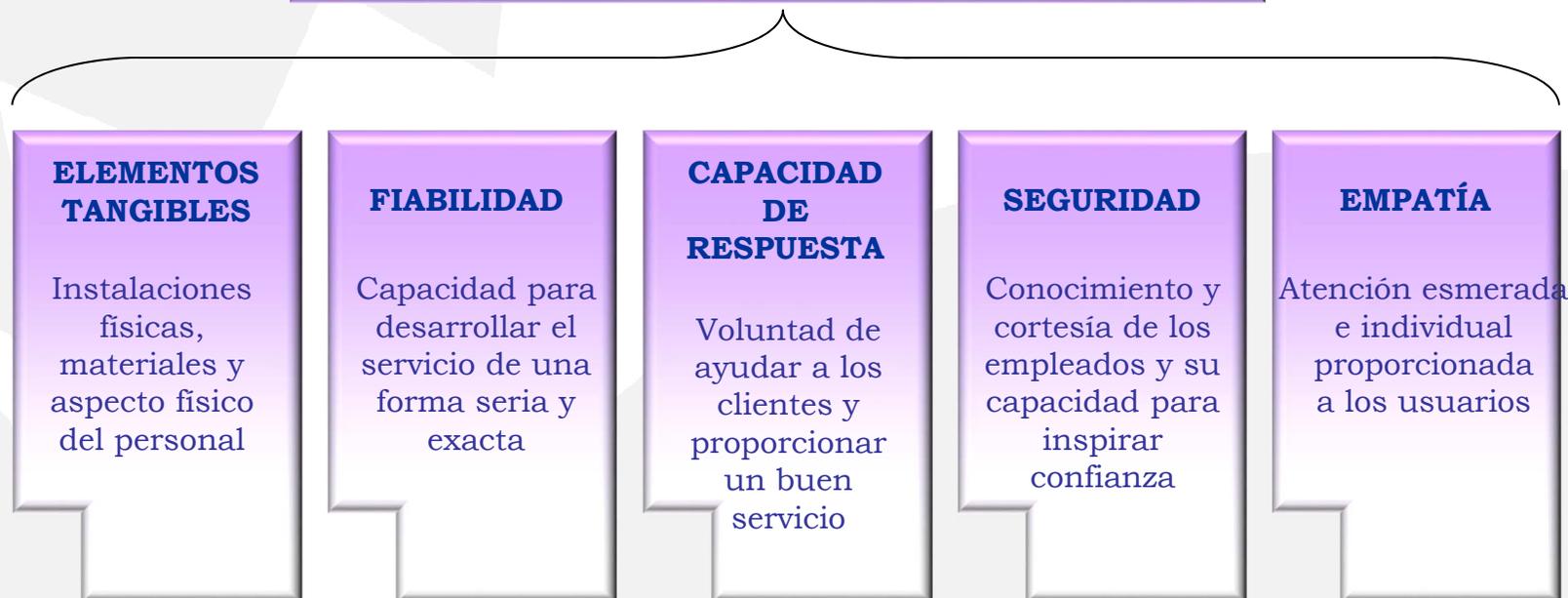
## 2. MARCO TEÓRICO

### 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



## 2. 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

### 3. 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:

-  Evaluar la **satisfacción** de los usuarios del Buzón de Consultas, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la UJI
-  Evaluar la **calidad de servicio** ofrecida a los usuarios del Buzón de Consultas, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de la UJI
-  Analizar la **evolución de la satisfacción y la calidad de servicio** de los usuarios del buzón de Consultas, Quejas, Sugerencias y Felicitación de la UJI
-  Proporcionar evidencias para lograr una **mejora continua** del servicio ofrecido por el Buzón
-  Proporcionar evidencias que documenten los distintos **programas de calidad** desarrollados en la Universidad

## 4. METODOLOGÍA: Ficha técnica

*A fecha 12 enero 2015:*

**POBLACIÓN:** 3.620 encuestas enviadas

**MUESTRA:** 672 respuestas recibidas  
(18,56% de la población encuestada)

**ÍNDICE DE FIABILIDAD:** 99,59%

**ERROR MUESTRAL:**  $\pm 5\%$

**FECHA DE REALIZACIÓN:** año 2014

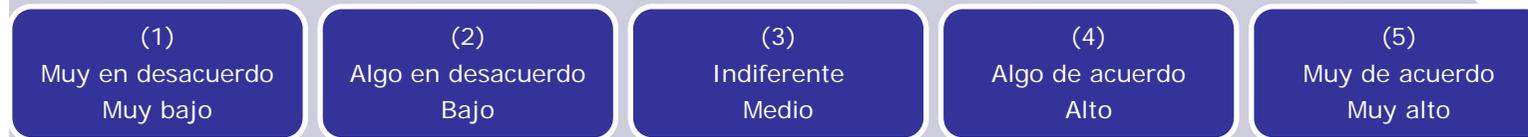
**ADMINISTRACIÓN DE LA ENCUESTA:** on-line

## 4. 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.**

## 4. 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

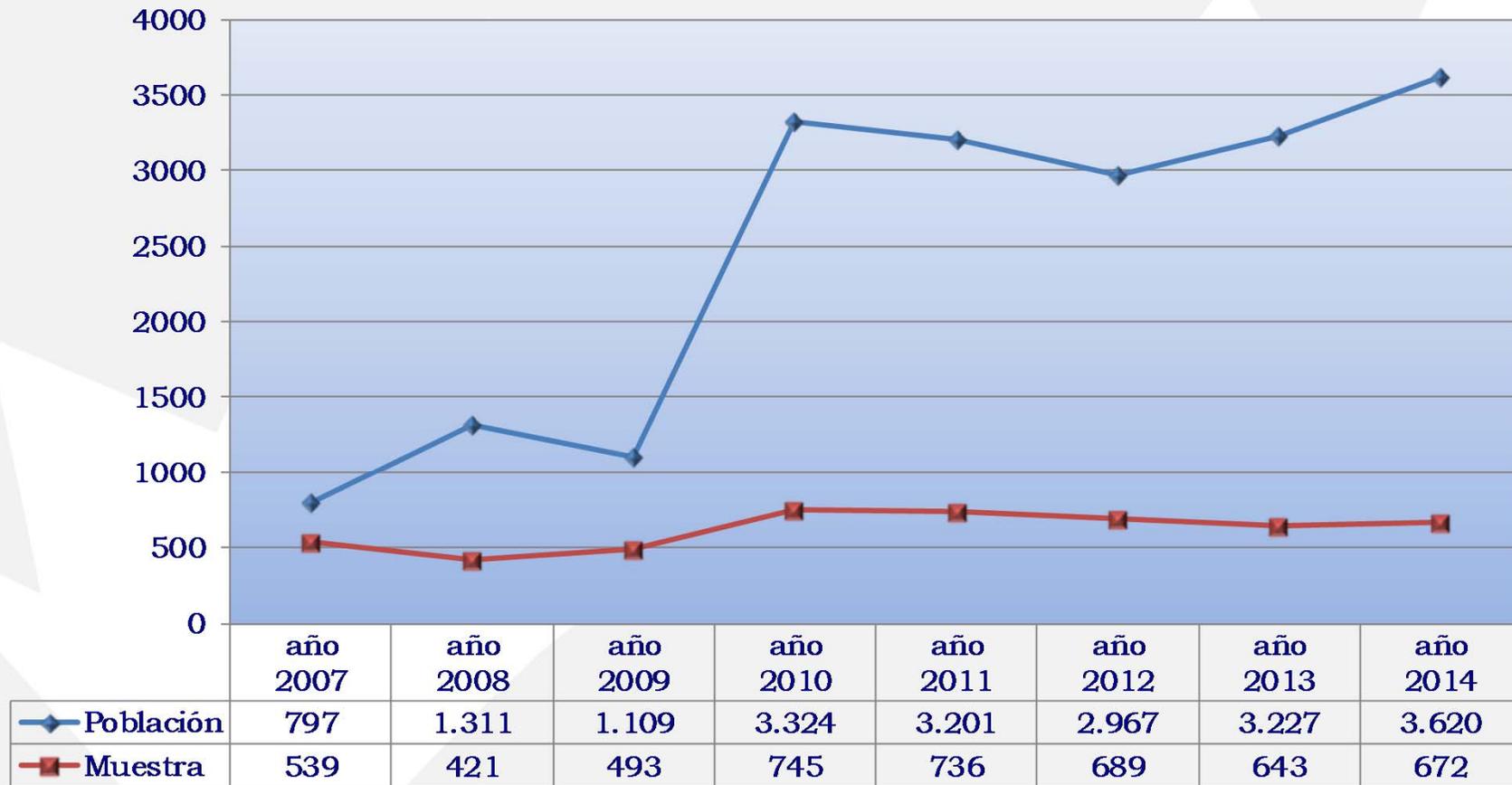
- Ítem08 Me han respondido en el periodo acordado
- Ítem10 El tiempo de respuesta es el adecuado
- Ítem11 Me han respondido rápidamente
- Ítem12 Me han respondido adecuadamente
- Ítem13 La respuesta ha sido sincera
- Ítem14 La respuesta ha sido precisa

### DIMENSIÓN PRIVACIDAD

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

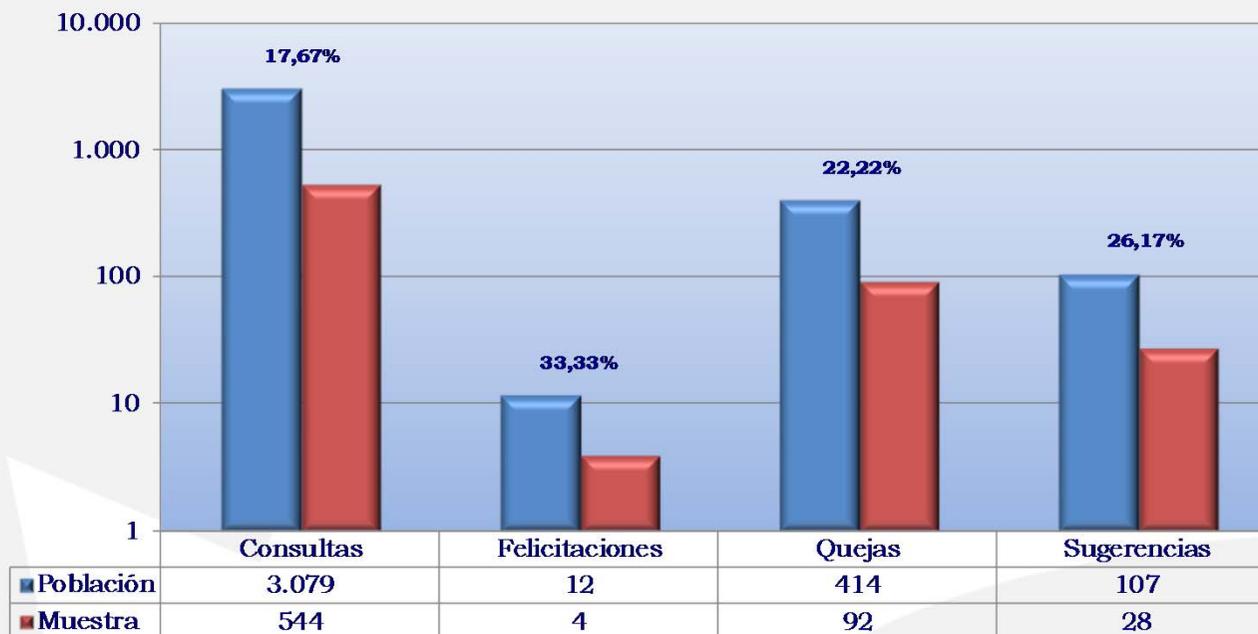
## 5. RESULTADOS: Población y muestra

**Evolución de la población y la muestra**



## 5. RESULTADOS: Población y muestra

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



**NOTA:** Los porcentajes hacen referencia a la relación entre población y muestra de cada grupo en concreto

**Pruebas de chi-cuadrado**

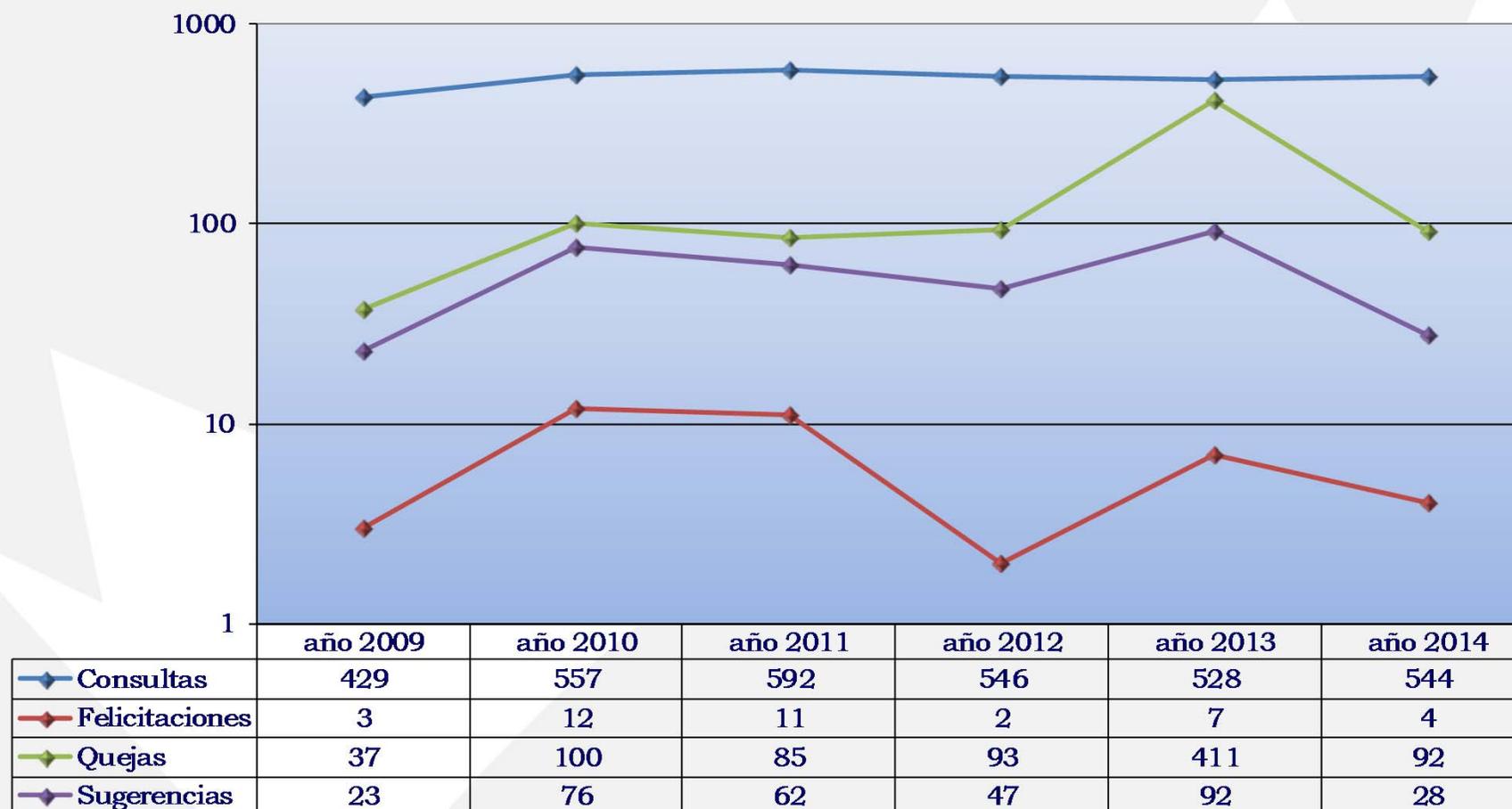
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	7,283 <sup>a</sup>	3	,063
Razón de verosimilitud	6,847	3	,077
Asociación lineal por lineal	7,254	1	,007
N de casos válidos	4280		

a. 1 casillas (12,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,50.

**Las pruebas realizadas ( $\chi^2$ ) indican que LA ESTRUCTURA PRESENTADA POR LA POBLACIÓN SE MANTIENE EN LA MUESTRA en función del tipo de relación del encuestado con el Buzón**

## 5. RESULTADOS: Población y muestra

**Evolución de la muestra por tipo de petición al Buzón UJI**



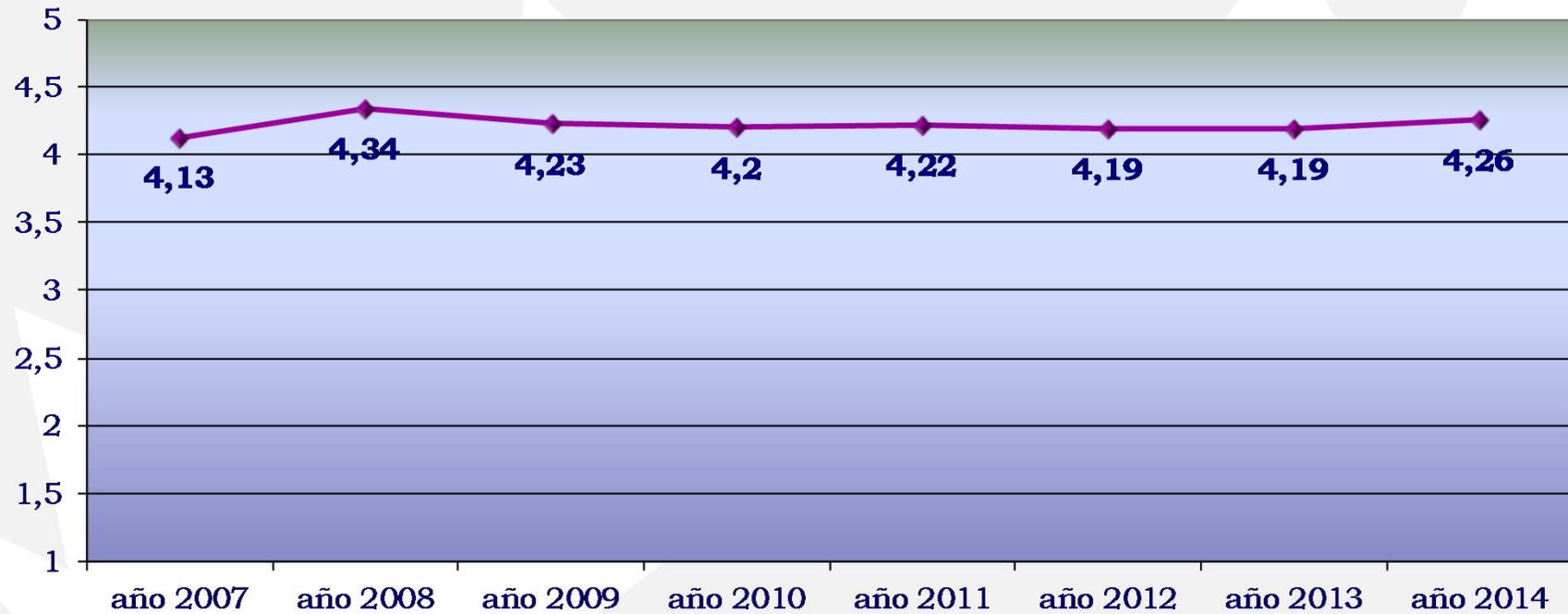
## 5. RESULTAODS: Población y muestra

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



## 5. RESULTADOS: Satisfacción general

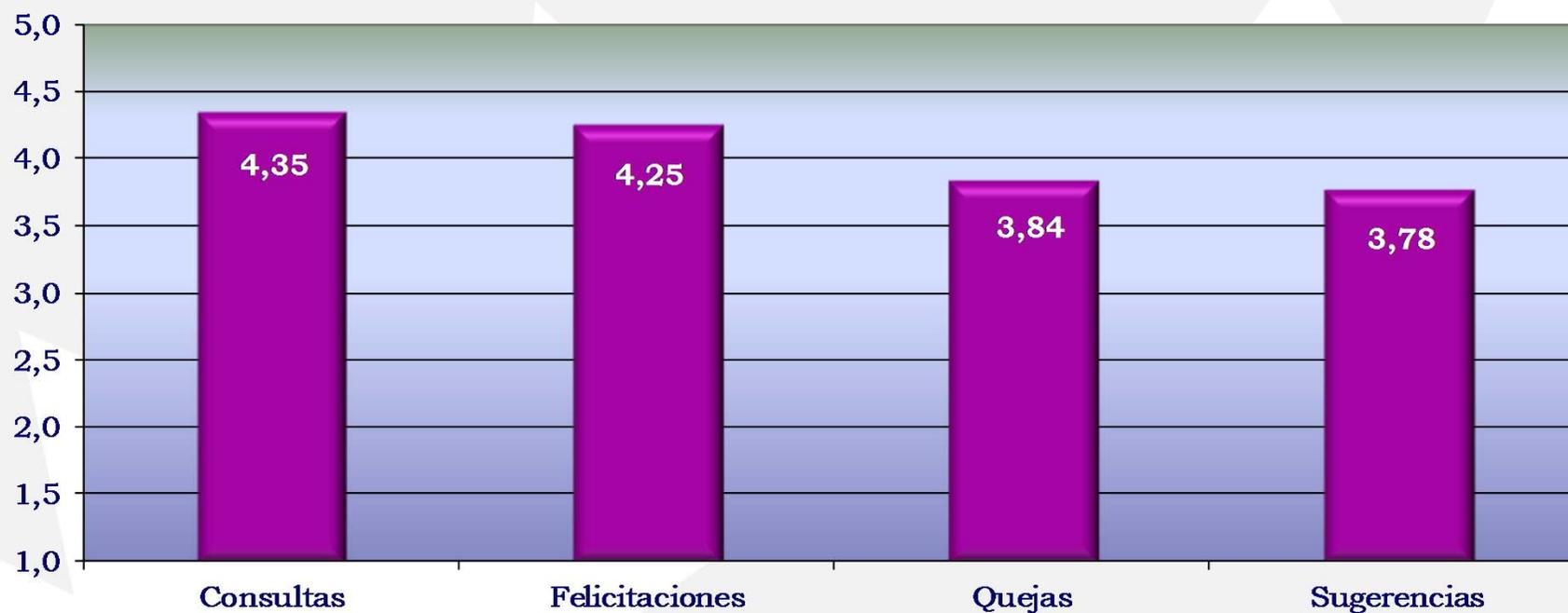
**Evolución de la Satisfacción General con el Buzón UJI**



No se muestran diferencias significativas con las valoraciones realizadas durante el año 2013

## 5. RESULTADOS: Satisfacción general

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

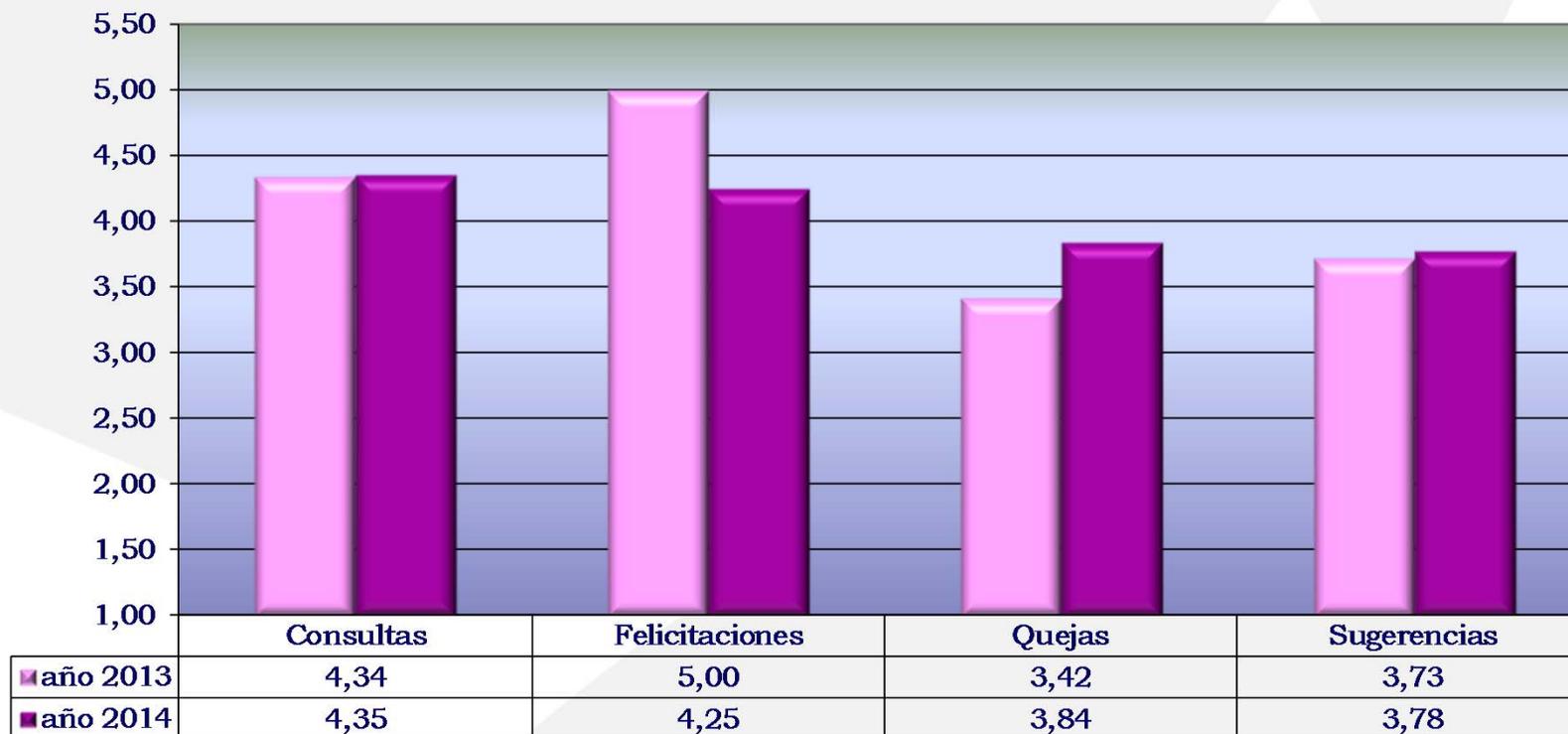


\*\* Consultas > Quejas  
\*\* Consultas > Sugerencias

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

## 5. RESULTADOS: Satisfacción general

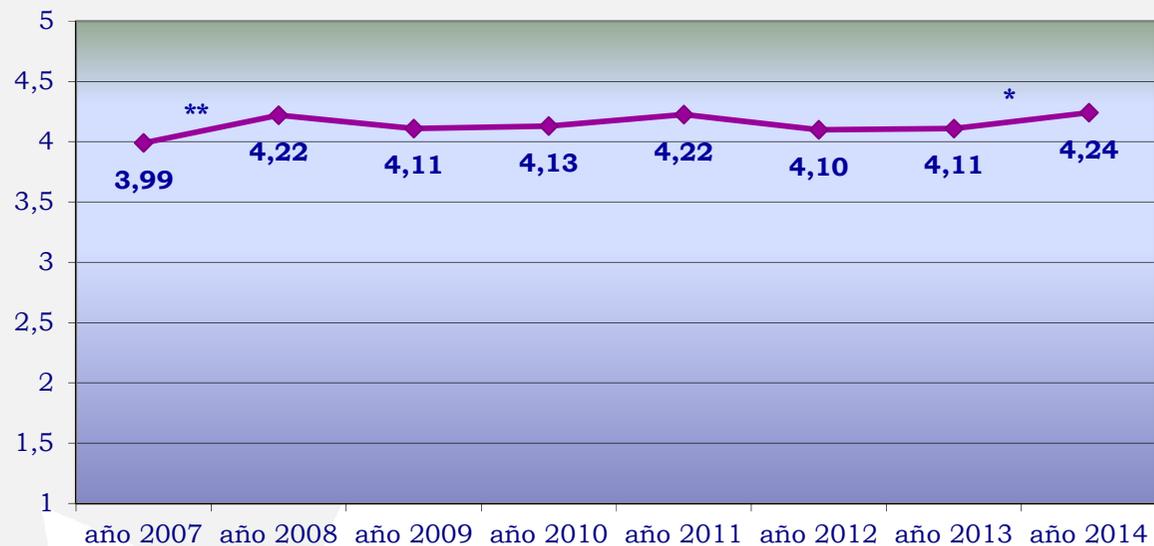
**Evolución en la valoración de la Satisfacción General en función del tipo de relación con el Buzón UJI**



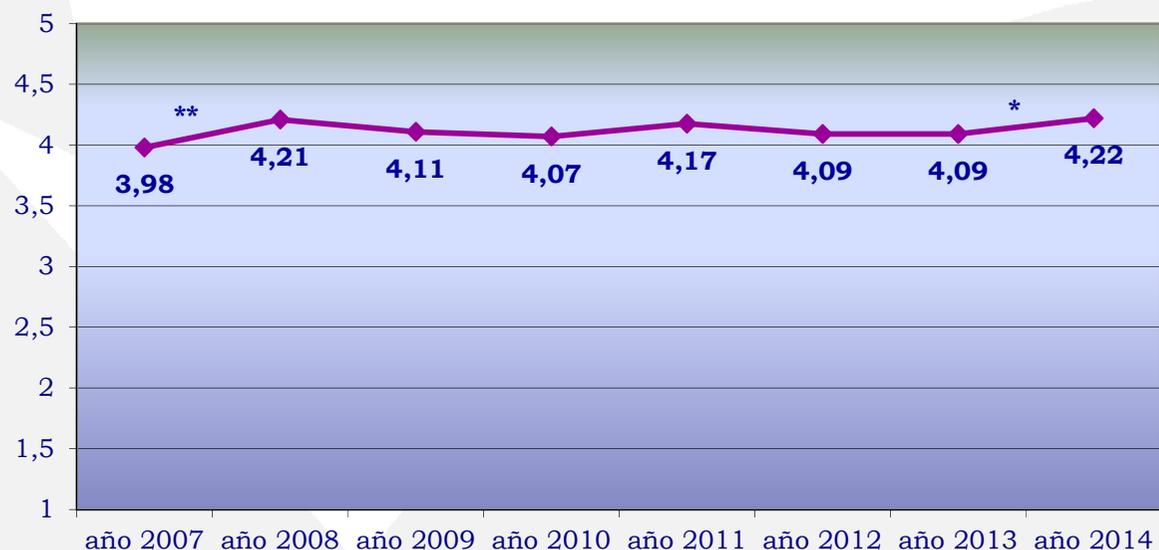
No se muestran diferencias significativas con la valoración alcanzada en el año 2013

## 5. RESULTADOS: Otras valoraciones generales

Evolución de "La calidad del buzón"



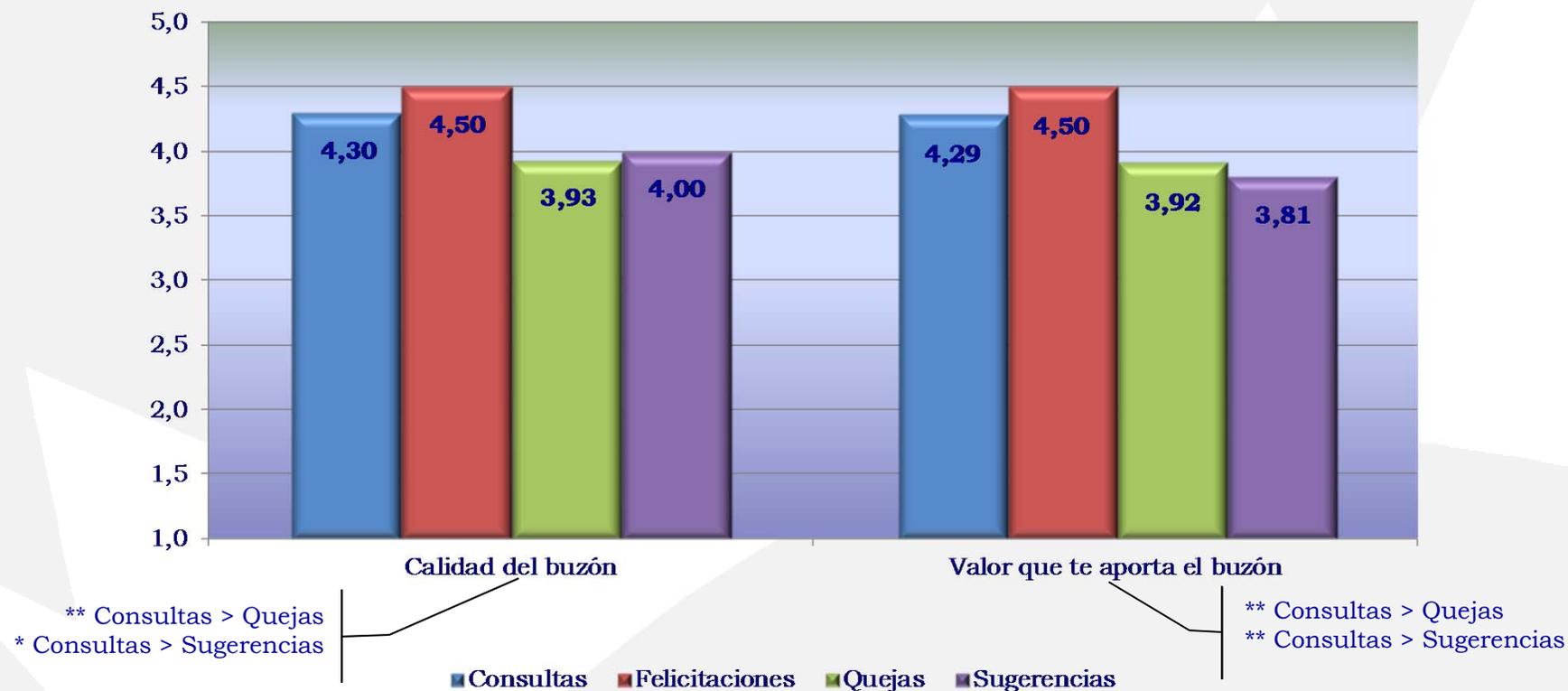
Evolución de "El valor que te aporta el buzón"



\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 95% ( $p = 0,05$ )  
\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0,01$ )

## 5. RESULTADOS: Otras valoraciones generales

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

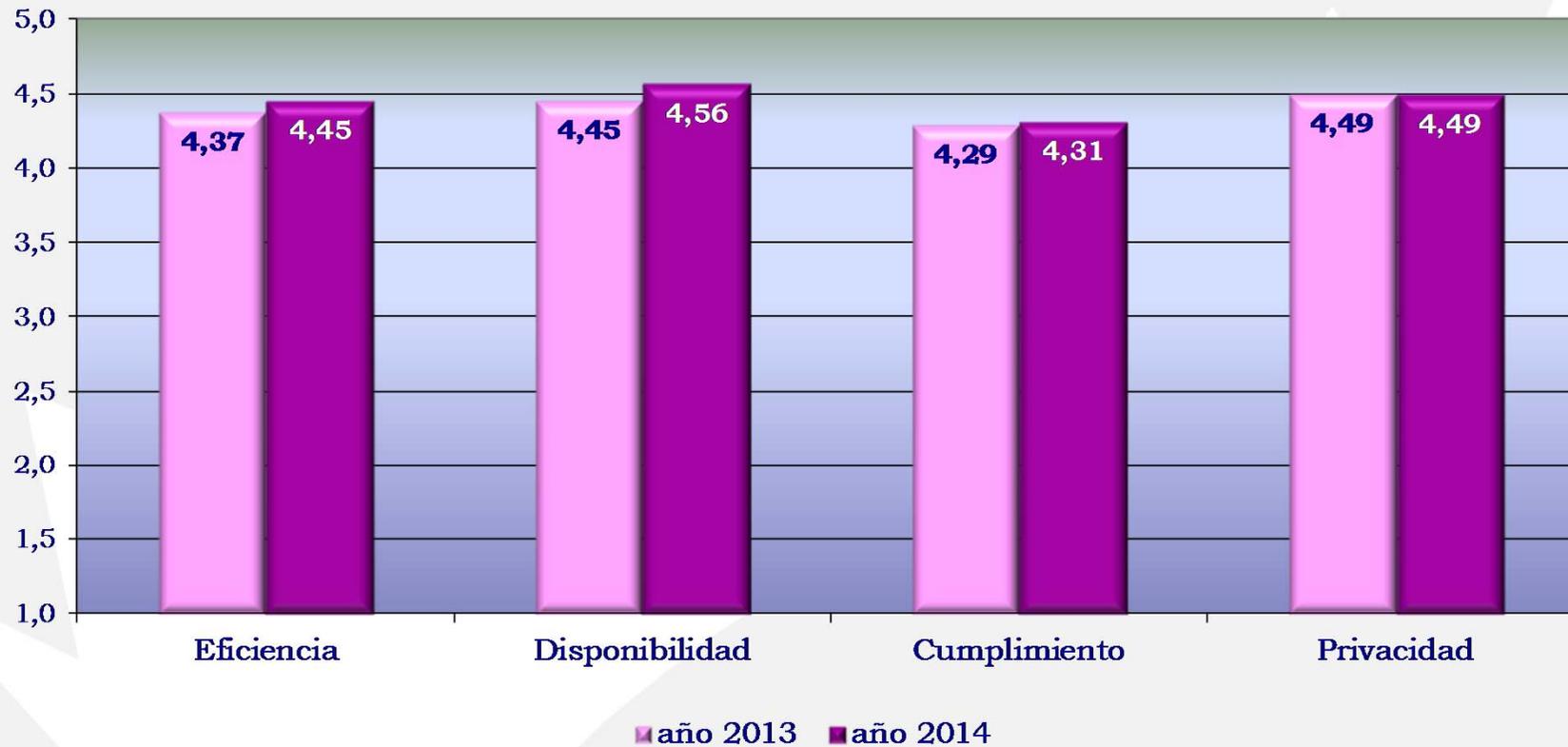


\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0,01$ )

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

## 5. RESULTADOS: Dimensiones

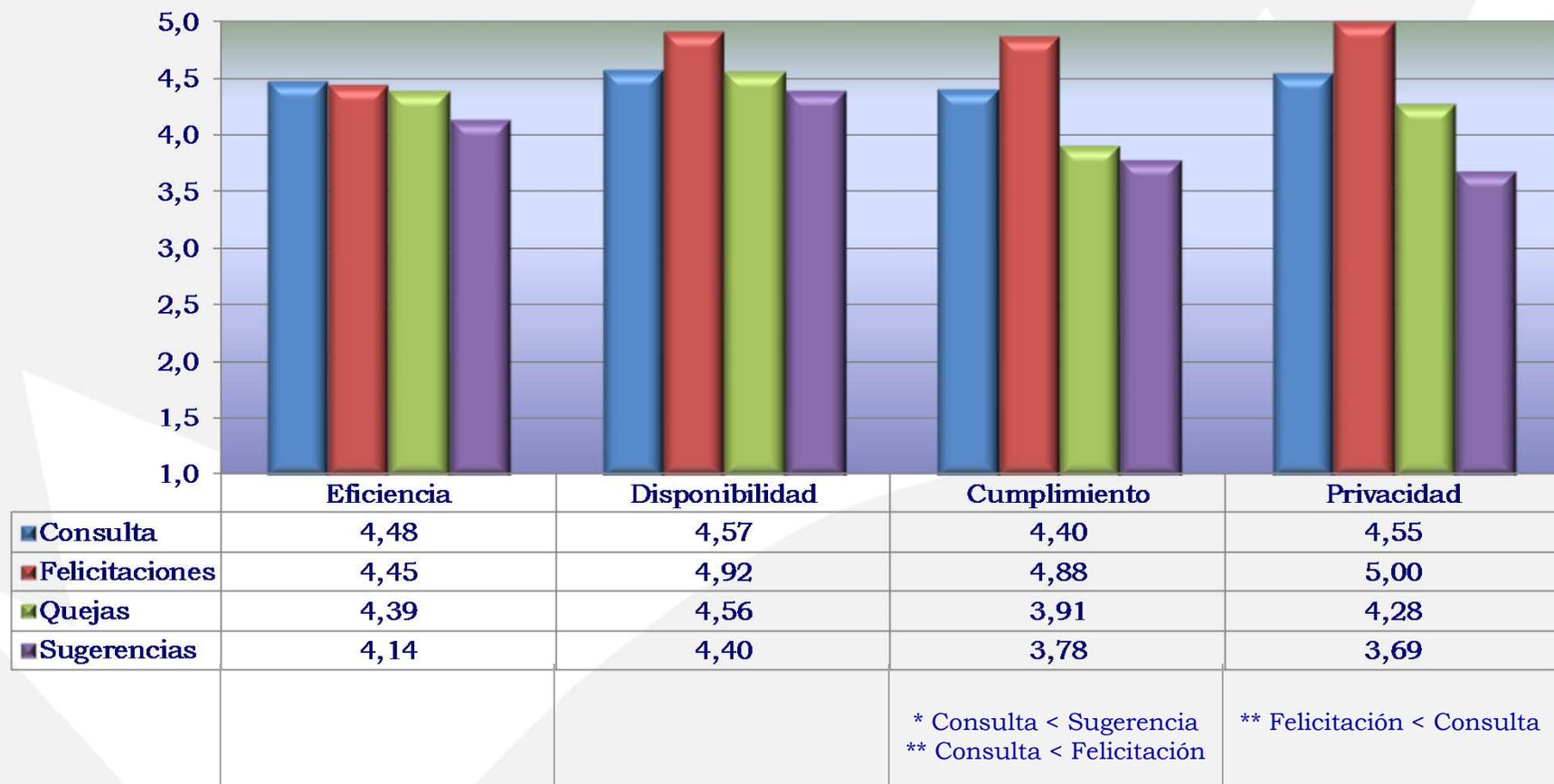
**Evolución en la valoración de las Dimensiones de Calidad**



No se muestran diferencias significativas con las valoraciones alcanzadas en el año 2013

## 5. RESULTADOS: Dimensiones

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

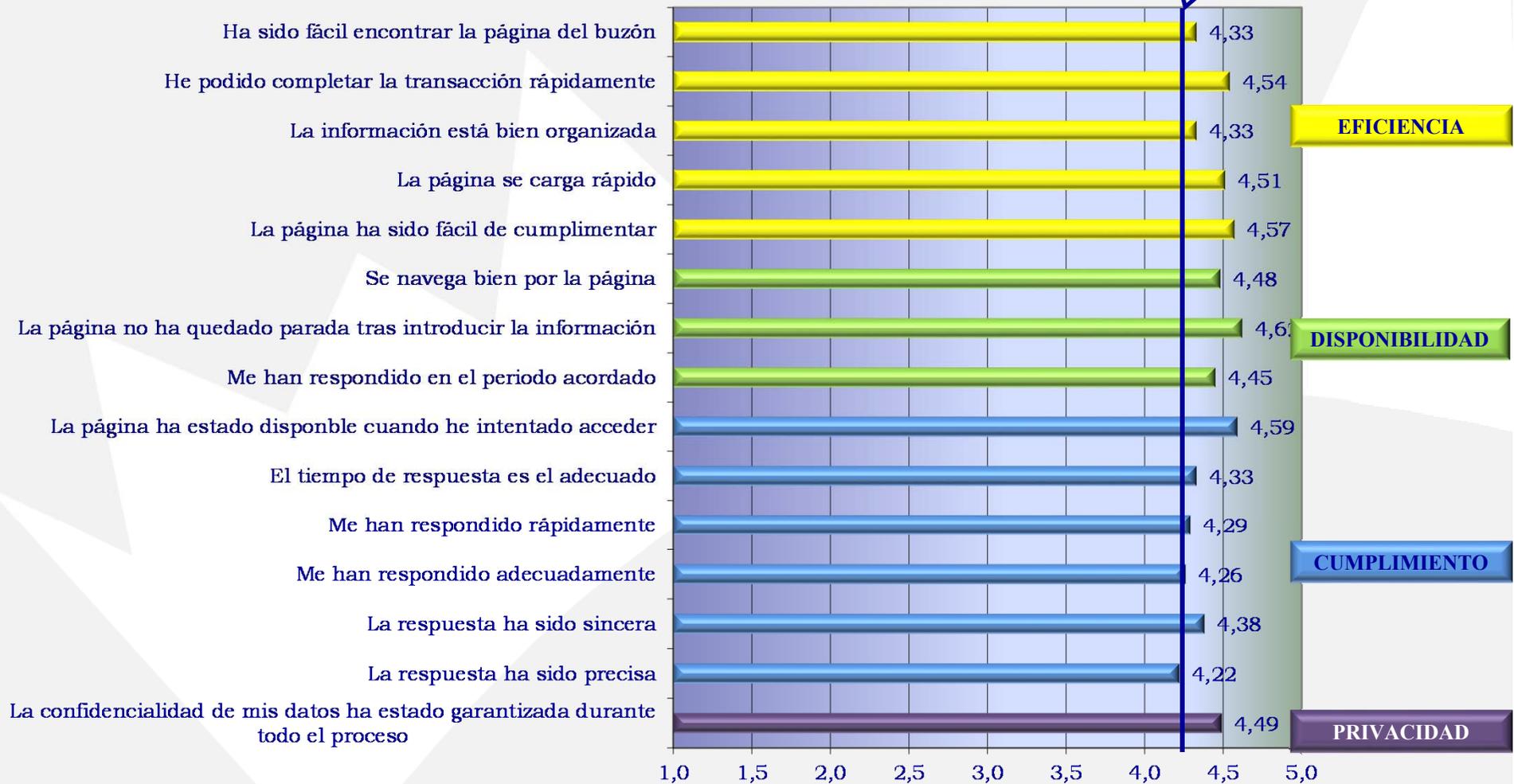


\*\* Se muestran diferencias significativas con un nivel de probabilidad del 99% ( $p = 0,01$ )

# 5. RESULTADOS: Aspectos específicos

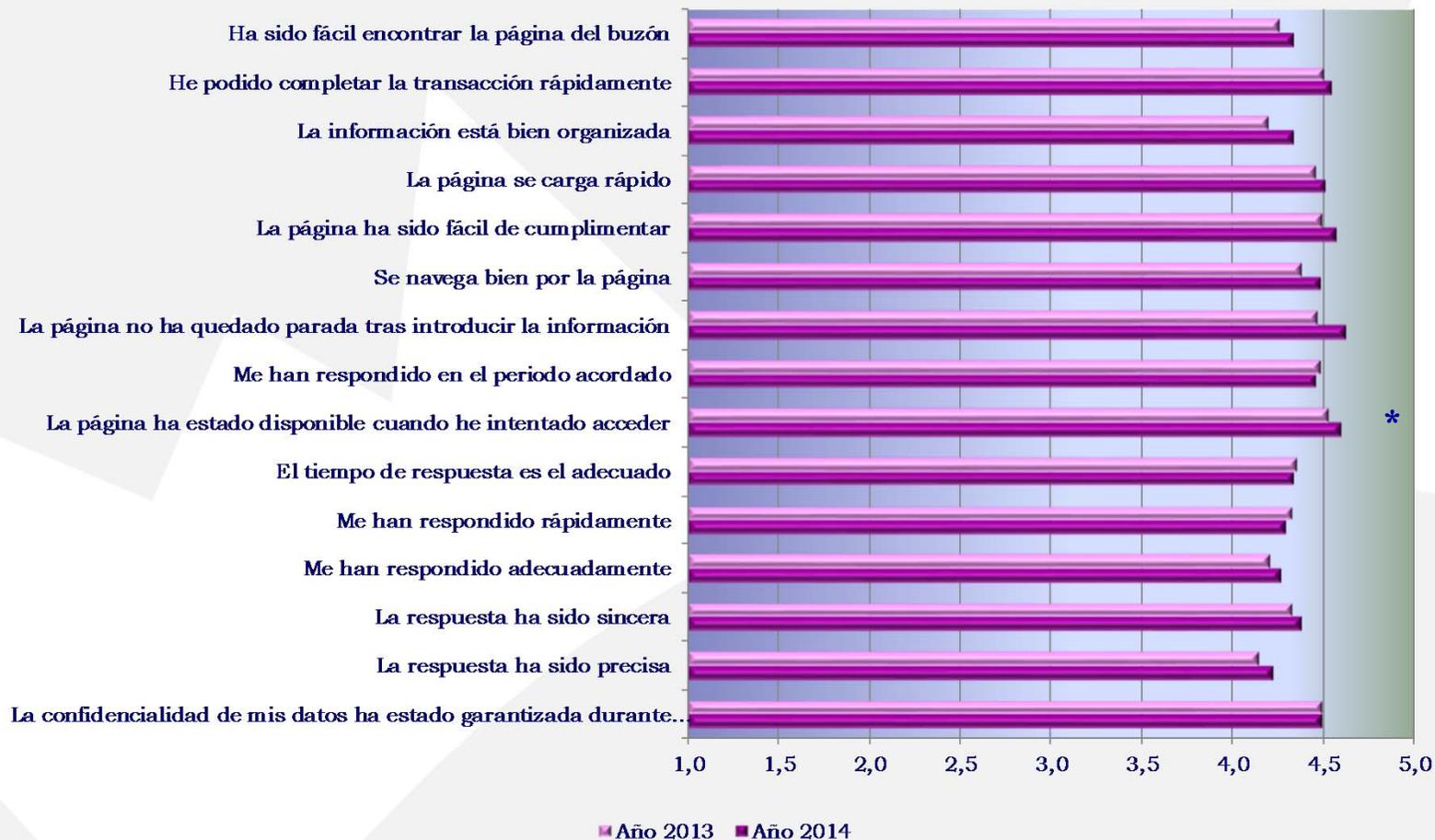
## Valoración de los Aspectos Específicos de Calidad

**SATISFACCIÓN GENERAL**  
4,26



## 5. RESULTADOS: Aspectos específicos

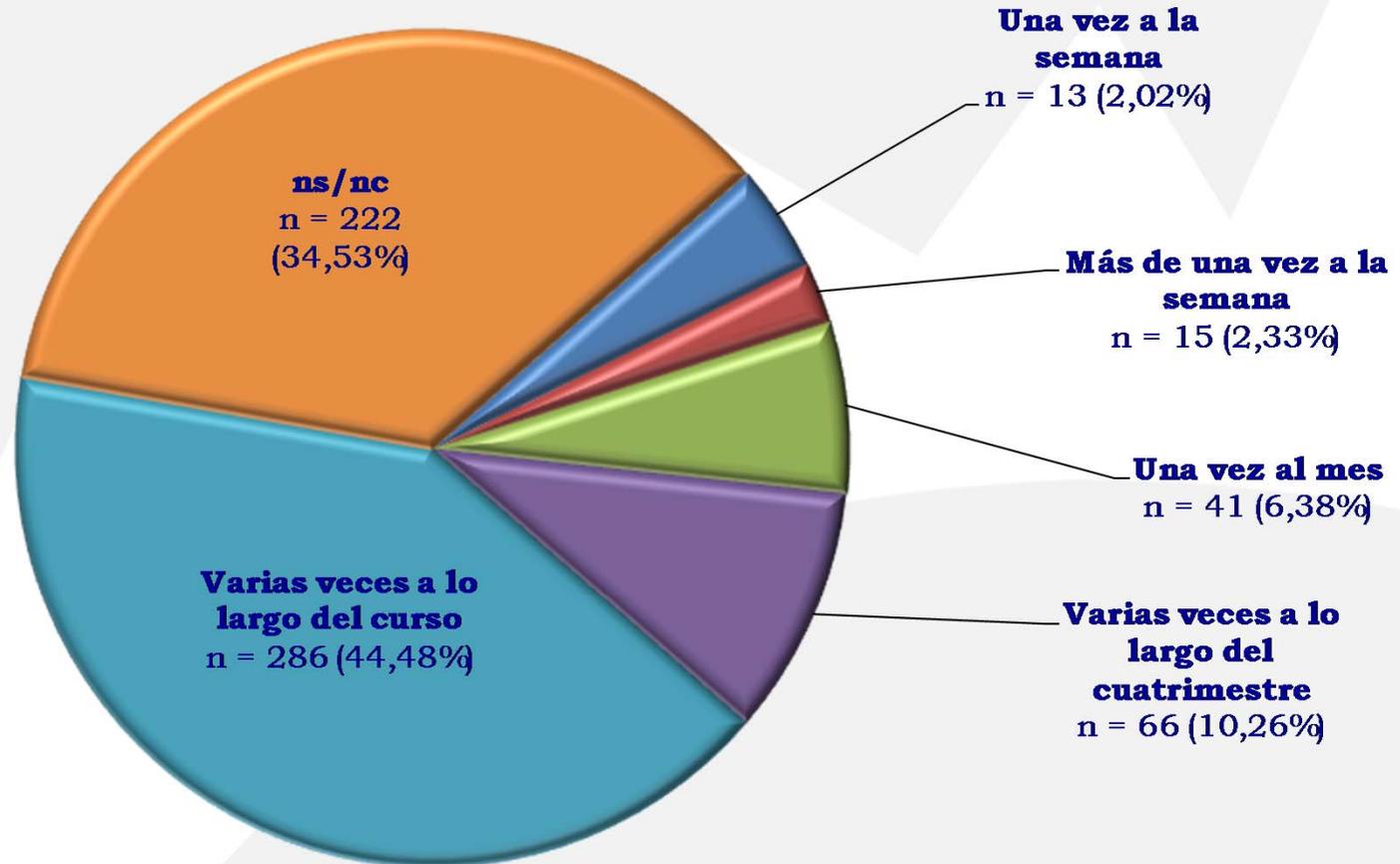
### Evolución de la valoración de los Aspectos Específicos de Calidad



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

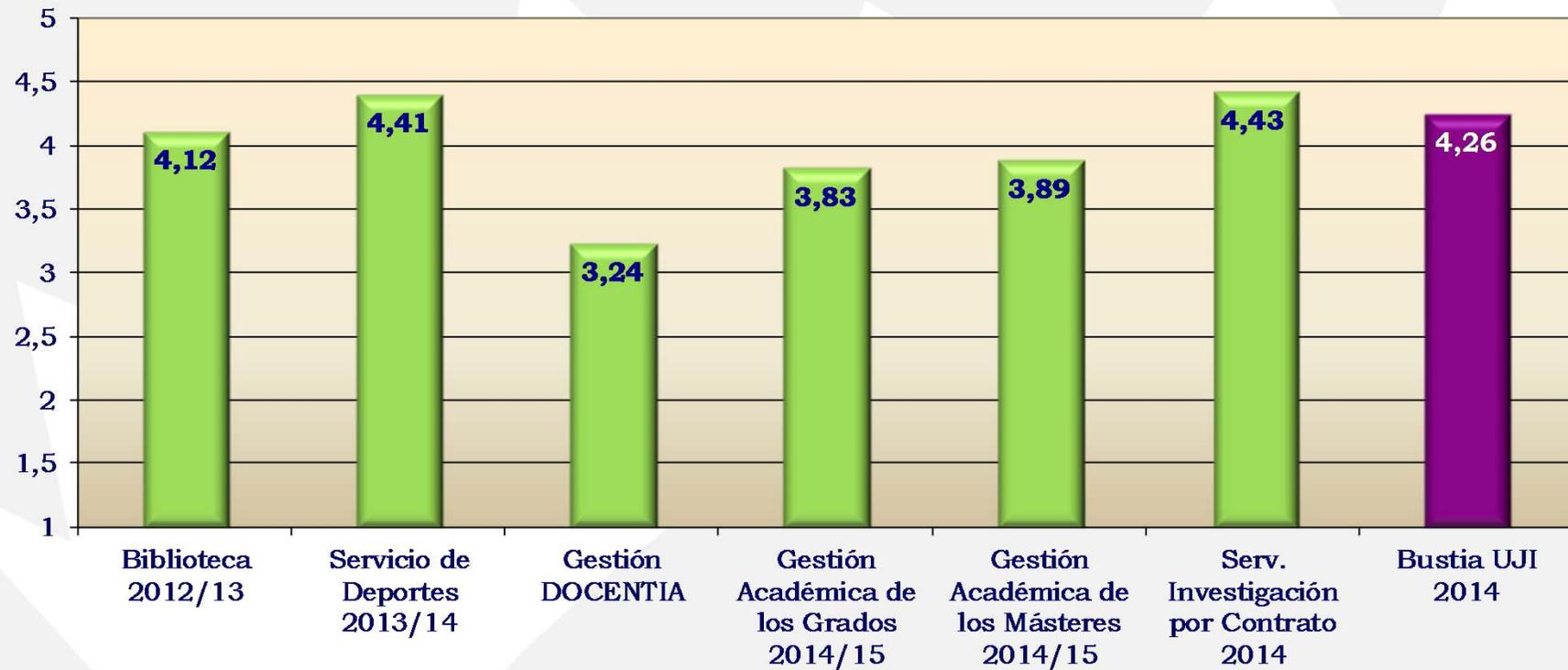
## 5. RESULTADOS: Frecuencia de uso

**Frecuencia de uso del Buzón UJI**



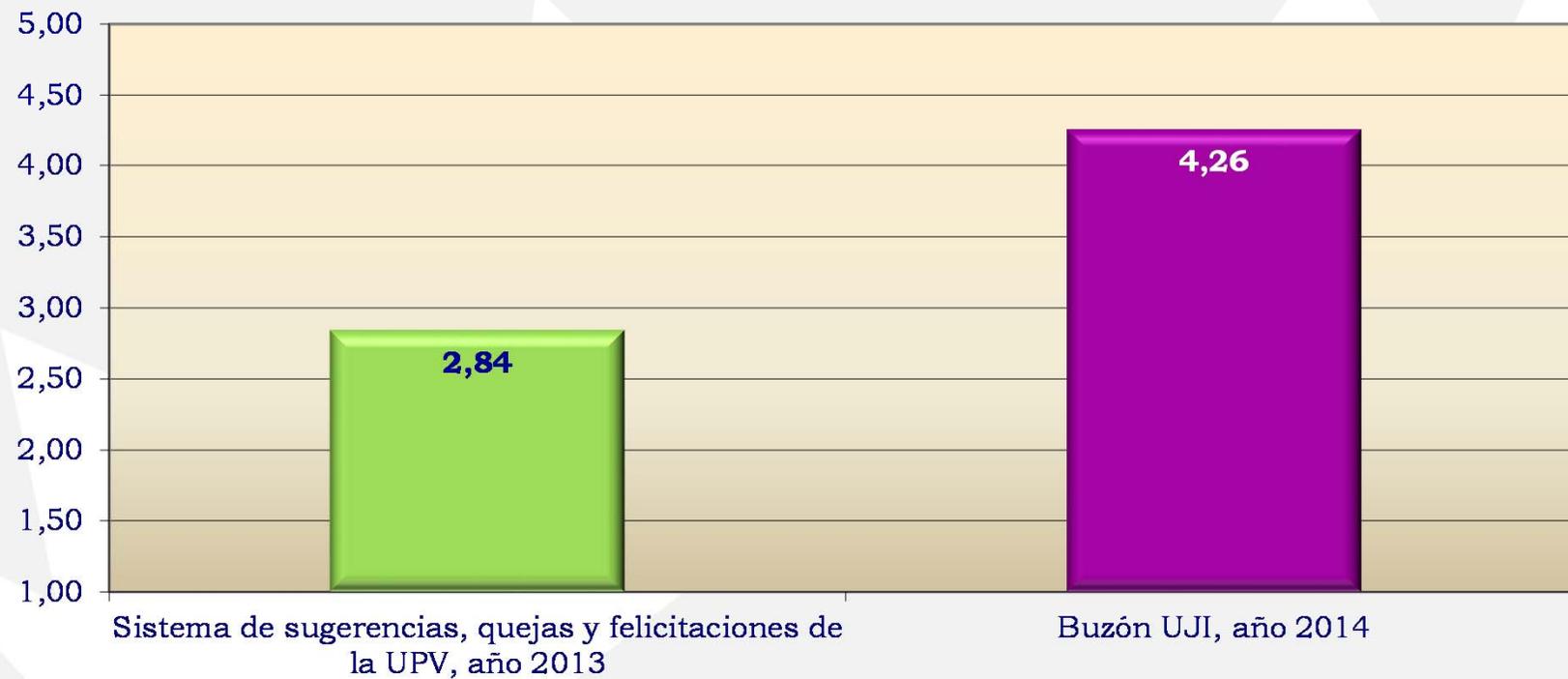
## 6. COMPARACIONES

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



## 6. COMPARACIONES

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



UPV = Universidad Politécnica de Valencia

## 7. CONCLUSIONES

- ✓ La **SATISFACCIÓN GENERAL** del usuario del Buzón es alta (4,26 sobre 5) y se mantiene estable en los últimos años, sin presentar diferencias significativas con la valoración del año anterior.
- ✓ La satisfacción, en función del tipo de relación que el usuario tenga con el Buzón, disminuye desde una media de 4,35, en el caso de las Consultas, hasta un 3,78, cuando se trata de una Sugerencia, sin que, en ningún caso, se aprecien diferencias significativas con las valoraciones del año anterior.
- ✓ En función del servicio que emite la respuesta, la mayor satisfacción se presenta con la Biblioteca, el CEPFC, la ESTCE, la FCS, la ORI, Secretaría general y el SLT. Por el contrario, la Dirección de la ESTCE, el Negociado de Gerencia, la OTOP, el SCAAGG y el SLT 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 (4,24 y 4,22 respectivamente) y, en ambos casos, dichas valoraciones son significativamente mejores que las alcanzadas durante el año 2013.
- ✓ Los ítems relativos a **ASPECTOS ESPECÍFICOS** de calidad presentan todas valoraciones superiores a 4.
- ✓ Por otra parte, las valoraciones alcanzadas por los distintos aspectos específicos valorados no presentan diferencias significativas con las valoraciones del año 2013, a excepción del ítem *La página ha estado disponible cuando he intentado acceder*, cuya valoración es significativamente mejor que la alcanzada el año anterior.
- ✓ Las **DIMENSIONES DE CALIDAD**, en las que se agrupan los aspectos específicos anteriores, presentan valores que varían entre el 4,56 de la dimensión *Disponibilidad* y el 4,31 de la dimensión *Cumplimiento* y, tampoco en este caso se aprecian diferencias significativas al compararlas con las valoraciones del año anterior.

## 8. MEJORA CONTINUA: Estado de PM anteriores

INFORME	PROPUESTA DE MEJORA	
2008	<p><b>Realizar un taller formativo sobre el funcionamiento del Buzón UJI.</b></p> <p>A abril de 2015 esta propuesta se considera obsoleta ya que, desde la puesta en marcha del Buzón UJI, la población universitaria ya tiene conocimiento del funcionamiento del mismo.</p>	OK
2009	<p><b>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.</b></p> <p>El Grupo de Mejora del Buzón, reunido con fecha 30/03/2015, considera adecuado el procedimiento existente, con la excepción de que los recuerdos del envío de la encuesta se realizarán a los 6 y a los 9 días tras dicho envío (y no a los 3 y a los 6 días como se hace en la actualidad).</p>	OK
2010	<p><b>Hablar con los servicios responsables del Buzón para mejorar la accesibilidad de la misma.</b></p> <p>El acceso al Buzón UJI ya está accesible en la parte inferior de todas la páginas de la web de la Universidad.</p>	OK
	<p><b>Incluir en el estudio los objetivos planteados por otros servicios de la UJI en relación con el Buzón.</b></p>	OK
	<p><b>Realizar una revisión de los ítems del cuestionario (propuesta en la Subcomisión del Consell de Qualitat del 10/02/2011).</b></p> <p>El estudio estadístico del cuestionario (AFE y AFC) se ha realizado durante el primer trimestre del año 2015 y tan sólo queda tomar las decisiones oportunas a raíz del mismo</p>	
2011	<p><b>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.</b></p> <p>El Grupo de Mejora del Buzón, reunido con fecha 30/03/2015, considera que dicha revisión ya ha sido realizada.</p>	OK
	<p><b>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).</b></p> <p>El Grupo de Mejora del Buzón, reunido con fecha 30/03/2015, considera adecuado el procedimiento de acceso actual, en el que el anonimato está garantizado y queda en manos del usuario la posibilidad de dar, o no, sus datos de contacto.</p>	OK
	<p><b>Necesario realizar un seguimiento de la respuesta (hay usuarios que indican que sus comentarios quedan sin respuesta).</b></p> <p>El Grupo de Mejora del Buzón, reunido con fecha 30/03/2015, considera que mientras no haya identificación del usuario, y se mantenga el acceso anónimo, no puede realizarse un seguimiento.</p>	OK

## 8. MEJORA CONTINUA: Estado de PM anteriores

INFORME	PROPUESTA DE MEJORA	
2012	<p><b>Modificar la escala de respuesta del ítem sobre frecuencia de uso del buzón para adaptarla a una frecuencia de uso más lógica.</b></p> <p>Si bien durante el primer trimestre del 2015 ya se ha planteado al Vicerrectorado de Planificación Estratégica, Calidad e Igualdad una propuesta para la modificación del ítem en cuestión, el Grupo de Mejora del Buzón, reunido con fecha 30/03/2015, plantea la posibilidad de eliminar dicho ítem del cuestionario.</p> <p>En la actualidad dicha información podría ser obtenida por el Servicio de Informática (SI) a partir de datos reales de uso. Así pues, queda pendiente plantear al SI esta acción para que informe de la posibilidad de realizar este análisis de los datos.</p>	
	<p><b>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.</b></p>	OK
	<p>El Grupo de Mejora del Buzón, reunido con fecha 30/03/2015, considera que la puesta en marcha de esta propuesta no garantizaría el anonimato del usuario que, actualmente, está asegurada con el procedimiento existente.</p>	
	<p><b>Proporcionar información a los servicios implicados en la mejora del funcionamiento del Aula Virtual y de la web UJI en general.</b></p>	OK
	<p>Tras la reunión del Grupo de Mejora del Buzón, la Oficina de Promoción y Evaluación de la Calidad (OPAQ) decide poner en conocimiento de la Unidad de Apoyo Educativo (USE), de quién depende la gestión del Buzón, todas las sugerencias realizadas por los usuarios en la encuesta de satisfacción y que puedan servir para iniciar acciones de mejora del mismo.</p>	
2013	<p><b>Reactivación del Grupo de Mejora del Buzón que no se reúne desde el 07/12/2011 y de quien depende la puesta en marcha de alguna de las propuestas de mejoras indicadas en el presente apartado</b></p> <p>El Grupo de Mejora del Buzón ha continuado su actividad con fecha 30/03/2015</p>	OK
	<p><b>Valoración, por parte del Grupo de Mejora, de las sugerencias propuestas por los usuarios en la Encuesta de Satisfacción (ver diapositiva 38 del informe del año 2013)</b></p>	OK
	<p>Tras la reunión del Grupo de Mejora del Buzón, la Oficina de Promoción y Evaluación de la Calidad (OPAQ) decide poner en conocimiento de la Unidad de Apoyo Educativo (USE), de quién depende la gestión del Buzón, todas las sugerencias realizadas por los usuarios en la encuesta de satisfacción y que puedan servir para iniciar acciones de mejora del mismo.</p>	
	<p><b>Análisis, por parte del Grupo de Mejora, del protocolo de envío de la Encuesta de Satisfacción (plazos y envío de correos electrónicos)</b></p>	OK
	<p>El Grupo de Mejora del Buzón, reunido con fecha 30/03/2015, considera adecuado el procedimiento existente, con la excepción de que los recuerdos del envío de la encuesta se realizarán a los 6 y a los 9 días tras dicho envío (y no a los 3 y a los 6 días como se hace en la actualidad).</p>	

## 8. MEJORA CONTINUA: Nuevas propuestas de mejora

- Analizar con el Servicio de Informática la posibilidad de enlazar las entradas de los estudiantes en el Buzón con el título concreto al que pertenecen.
  - ↳ La solicitud ya ha sido realizada al SI y se está pendiente de su aprobación y posterior puesta en marcha.
- Analizar con el SI la posibilidad de preguntar al usuario del Buzón su sexo, con el objetivo de poder realizar posteriormente análisis segmentados de la muestra.
- Analizar con el SI la posibilidad de revisar aquellas entradas en el Buzón que queden registradas como “Queja” y ver si se pueden enlazar con el título al que pertenece el usuario que la realiza.
- Valorar si la información contenida en la diapositiva 28 puede servir para documentar el Plan Estratégico de los servicios (la diapositiva 28 hace referencia al informe definitivo, ya que este documento es una versión reducida del mismo y dicha diapositiva no aparece aquí).