

GESTIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE BURGOS ON-LINE (GESSOL)

Arranz Val, Pablo / Director de la Unidad Técnica de Calidad, Universidad de Burgos / parranz@ubu.es

Alvear González, Arturo / Técnico de la Unidad Técnica de Calidad, Universidad de Burgos / aalvear@ubu.es

Martín Rodríguez, Fernando / Director de la Biblioteca Universitaria, Universidad de Burgos / bubdir@ubu.es

RESUMEN:

La mejora continua de los servicios de la Universidad de Burgos y la creciente importancia de obtener información relevante de los diferentes agentes implicados ha llevado al Vicerrectorado de Calidad y Acreditación a plantearse la necesidad de optimizar el tiempo de su recogida.

En línea con otras universidades españolas (ej: UPV), hemos considerado que uno de los mejores métodos para recoger la información de los atributos más significativos a valorar sobre cada actividad que haya sido utilizada por cada usuario (satisfacción general, plazos de prestación del servicio, información recibida, trato recibido y resolución de sus demandas), de manera directa, es la utilización de cuestionarios on-line, por su amplia difusión, bajo coste y comodidad para el encuestado.

Para cumplir este objetivo se ha desarrollado una aplicación informática capaz de gestionar o automatizar, cada una de las etapas del proceso de encuestas: envío de avisos por correo electrónico, definición, edición y publicación de cuestionarios, su cumplimentación, la recogida de datos, filtrado tratamiento y exportación de datos, generación de informes automáticos, además, permite el seguimiento en tiempo real de todo el proceso y la comparación de los resultados obtenidos por las diferentes actividades de cada uno de los servicios.

Hay que destacar que la generación de los cuestionarios se hace de forma particularizada para cada encuestado en función su perfil y de las necesidades de muestreo, es decir de la tasa de participación previamente obtenida por cada actividad. También la disposición de las opciones del cuestionario cambia aleatoriamente en cada cuestionario para evitar sesgos en la forma de completarla por parte del usuario.

El proceso se complementa con la detección de los aspectos a destacar y aspectos a mejorar en las distintas actividades evaluadas, que contribuya a la toma de decisiones de acuerdo al compromiso adquirido por la Universidad de Burgos con la mejora continua.

PALABRAS CLAVE: Calidad servicios, encuestas on-line, bibliotecas, EFQM

1. JUSTIFICACIÓN

La mejora continua de los servicios de la Universidad de Burgos y la creciente importancia de obtener información relevante de los diferentes agentes implicados ha llevado al Vicerrectorado de Calidad y Acreditación a plantearse la necesidad de optimizar el tiempo de su recogida.

En línea con otras universidades españolas se toma como antecedente de este proyecto, la herramienta PEGASUS utilizada por la Universidad Politécnica de Valencia (<http://www.upv.es/entidades/PEGASUS>) para la mejora en la gestión de la administración y los servicios universitarios, iniciada en 2006 como parte de un compromiso rectoral.

Se ha considerado que uno de los mejores métodos para recoger la información de los atributos más significativos a valorar sobre cada actividad que haya sido utilizada por cada usuario (satisfacción general, plazos de prestación del servicio, información recibida, trato recibido y resolución de sus demandas), de manera directa, es la utilización de cuestionarios on-line, por su amplia difusión, bajo coste y comodidad para el encuestado.

2. OBJETIVOS

El objetivo general del programa es contribuir a la mejora de la calidad de los Servicios/Unidades de la Universidad de Burgos.

Otros objetivos específicos del programa son:

1. Conocer el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de la Universidad de Burgos de acuerdo con el criterio 6 de Resultados en Clientes del Modelo de excelencia EFQM
2. Realizar comparativas sobre el grado de satisfacción de diferentes ítems relacionados con la calidad del servicio: satisfacción general, plazos de prestación del servicio, información recibida, trato recibido y resolución de sus demandas; dentro de las actividades del un Servicio/Unidad y entre diferentes Servicios/Unidades
3. Minimizar el coste de recogida de la información relativa a la satisfacción de los usuarios

3. METODOLOGÍA

La recogida de información se ha gestionado mediante la aplicación informática GESSOL, diseñada y desarrollada por el Vicerrectorado de Calidad y Acreditación de la Universidad de Burgos como resultado de un proyecto fin de carrera de la Universidad de Burgos.

Las principales funcionalidades de la misma son las siguientes:

- Edición de servicios y actividades.
- Edición de preguntas.
- Difusión de avisos a todos los usuarios objeto de encuestas mediante el uso de correo electrónico.
- Generación de cuestionarios dependiendo del perfil del encuestado y las necesidades de muestreo.
- La encuesta está formada por varias preguntas de valoración y un campo de texto abierto.

- Recogida de perfiles a través de la plataforma UBUNet.
- Seguimiento del desarrollo de la campaña de encuestas mediante una vista de los datos recogidos por servicio y actividad.
- Se pueden generar informes tanto generales como por servicio.
- El sistema provee de un mecanismo para exportarlos datos en bruto a ciertos formatos estándar.
- Control de acceso a la parte de gestión mediante nombre de usuario y clave, con diferentes niveles de acceso.

El cuestionario se ha cumplimentado a través de un nuevo portal en la plataforma UBUNET, llamado GESSOL, mediante el cual los usuarios pueden seleccionar las actividades que han utilizado en el año 2009, frente a cuestionarios generales que en ocasiones plantean preguntas sobre servicios que no hemos recibido.

La implicación de los Servicios ha sido:

- **Diseño del cuestionario:** Cada Servicio / Unidad deberá añadir un último atributo específico de cada servicio / actividad, si lo consideran oportuno.
- **Determinación de la encuesta:** Cada uno de los Servicios/Unidades deberá seleccionar qué actividades de sus servicios son las más demandas por el usuario (hasta un máximo de cinco actividades)
- **Determinación del número de usuarios:** Cada uno de los Servicios/Unidades facilitará, si es posible, el número de usuarios en los últimos 4 años, que han demandado cada una de las actividades seleccionadas.

Figura 1. Selección de actividades

Figura 2. Cuestionario

La escala utilizada para la valoración, tal y como muestra el siguiente gráfico, ha sido de 1 (mínimo grado de satisfacción) a 5 (máximo grado de satisfacción), sobre los atributos:

1. Satisfacción general
2. Trato recibido
3. Adecuación de plazos
4. Resolución de las demandas
5. Información recibida

Completándose el cuestionario con una pregunta abierta que permita recoger otro tipo de opiniones y sugerencias de utilidad para la mejora de la actividad.

Se han detectado algunos problemas en la pregunta relacionada con el trato cuando la actividad se presta de manera no presencial (por ejemplo lo relacionado con la biblioteca electrónica)

Tabla 1. Ficha técnica

Fecha de realización	Del 9-11-2009 al 11-12-2009		
Metodología	Encuestas online mediante la plataforma UBUNET		
Instrumento de recogida de la información	Cuestionario de 5 Atributos establecidos (<i>satisfacción general, trato recibido, información recibida, adecuación de plazos y resolución de demandas</i>) con espacio abierto para comentarios.		
Universo	Comunidad universitaria de la Universidad de Burgos (<i>PDI, PAS, Alumnos y Otros</i>)		
Respuesta y error muestral	Personal Docente e Investigador	71	± 11,05
	Personal de Admin. y Servicios	56	± 12,00
	Alumnos	411	± 4,71
	Otros	21	± 21,36
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$		
Función de extracción	$\text{LOG}_2(X/20)*15+20$		

De la tabla 1 se desprende la baja tasa de participación en el colectivo de personal docente e investigador y en el de personal de administración y servicios, ya que ha supuesto la primera experiencia de recogida de la satisfacción de manera generalizada de los diferentes usuarios de los servicios de la Universidad de Burgos, por lo que el grado de participación también ha de ser considerado en el análisis por no ser homogéneo tanto con respecto al tipo de usuario ni con el centro de destino. De ahí que la lectura de los datos y su valoración ha de realizarse con la cautela oportuna y las conclusiones derivadas en el marco que corresponde a cada actividad de cada Unidad/Servicio y a la población que ha respondido a esta encuesta.

Tras la recogida de la información se han elaborado los informes de resultados particulares utilizando descriptores estadísticos sobre las actividades evaluadas, detectando los atributos mejor y peor valorados por actividad y en el total del servicio. Dichos informes han sido remitidos a los responsables de los diferentes Servicios/Unidades, así como a las autoridades universitarias competentes con la finalidad de rendir cuentas a los diferentes grupos de interés de la Universidad y la de elaborar los planes de mejora correspondientes como consecuencia del análisis contextualizado, contribuyendo de esta manera a conseguir el objetivo general del proyecto que es la mejora de la calidad de los Servicios/Unidades de la Universidad de Burgos.

4. RESULTADOS

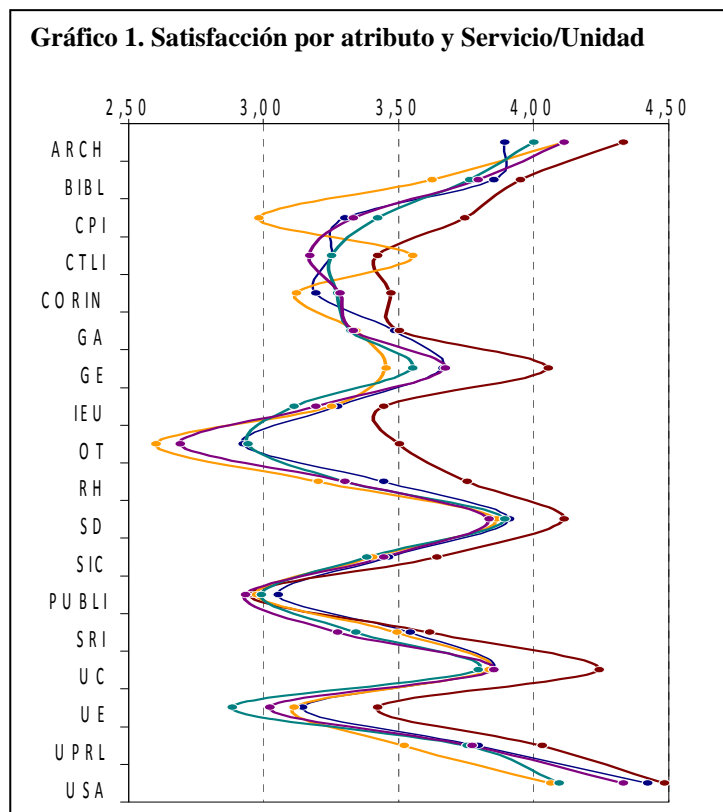
A continuación se presentan los principales resultados obtenidos tanto en el global de la universidad como específicamente en las actividades identificadas por los responsables de la Biblioteca: Préstamo de libros, Catálogo y página web de la biblioteca, Biblioteca electrónica, Adquisición de recursos de información (libros, revistas y bases de datos) e Información bibliográfica y cursos de formación.

Generales

Tabla 2. Satisfacción por atributo y Servicio/Unidad

Servicio / Unidad		Satisfacción general		Trato recibido		Información recibida		Adecuación de plazos		Resolución demandas	
		Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.
ARCHIVO UNIVERSITARIO	ARCH	3,89	1,17	4,33	0,87	4,11	0,78	4,00	1,00	4,11	0,78
BIBLIOTECA	BIBL	3,85	0,99	3,95	1,05	3,62	1,18	3,76	1,09	3,79	1,06
CONTABILIDAD, PRESUPUESTOS E INVESTIGACIÓN	CPI	3,30	1,30	3,74	1,33	2,98	1,36	3,42	1,33	3,33	1,40
CONTROL INTERNO	CTLI	3,25	1,42	3,42	1,31	3,55	1,21	3,25	1,42	3,17	1,47
CORREO INTERNO	CORIN	3,19	1,24	3,47	1,23	3,12	1,24	3,27	1,25	3,28	1,16
GESTIÓN ACADÉMICA	GA	3,48	1,03	3,50	1,12	3,34	1,12	3,32	1,09	3,33	1,16
GESTIÓN ECONÓMICA	GE	3,66	0,98	4,05	0,97	3,45	1,21	3,55	1,13	3,67	1,13
INFORMACIÓN Y EXTENSIÓN UNIVERSITARIA	IEU	3,27	1,21	3,44	1,23	3,25	1,16	3,11	1,23	3,19	1,29
OFICINA TÉCNICA	OT	2,92	1,45	3,50	1,27	2,60	1,46	2,94	1,36	2,69	1,48
RECURSOS HUMANOS	RH	3,44	1,20	3,75	1,23	3,20	1,35	3,30	1,35	3,30	1,31
SERVICIO DE DEPORTES	SD	3,91	1,06	4,11	1,06	3,86	1,09	3,89	1,14	3,83	1,19
SERVICIO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES	SIC	3,46	1,18	3,64	1,15	3,40	1,21	3,38	1,23	3,44	1,22
SERVICIO DE PUBLICACIONES E IMAGEN INSTITUCIONAL	PUBLI	3,05	1,16	2,95	1,39	2,97	1,18	2,99	1,25	2,93	1,24
SERVICIO DE RELACIONES INTERNACIONALES	SRI	3,54	1,24	3,61	1,29	3,49	1,25	3,34	1,35	3,27	1,25
UNIDAD DE CALIDAD	UC	3,84	1,31	4,24	0,97	3,83	1,19	3,79	1,33	3,85	1,24
UNIDAD DE EMPLEO	UE	3,14	1,38	3,42	1,21	3,11	1,25	2,88	1,39	3,02	1,25
UNIDAD DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	UPRL	3,79	1,06	4,03	1,01	3,52	1,09	3,75	1,12	3,77	1,02
UNIDAD DE SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL	USA	4,42	1,10	4,48	1,02	4,06	1,12	4,09	1,20	4,33	1,04
TOTAL		3,55	1,17	3,72	1,18	3,41	1,22	3,45	1,23	3,48	1,22

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 3. Por atributo y centro de destino**

Centro de destino	Satisfacción general	Trato recibido	Información recibida	Adecuación de plazos	Resolución demandas
	Media	Media	Media	Media	Media
Fac. Ciencias	3,80	4,12	3,66	3,73	3,71
Servicios Centrales	3,50	3,83	3,32	3,40	3,45
Fac. Ciencias Económicas y Empresariales	3,54	3,62	3,35	3,45	3,48
Escuela Politécnica Superior	3,40	3,64	3,30	3,30	3,33
Fac. Humanidades y Educación	3,67	3,72	3,56	3,58	3,58
Fac. Derecho	3,48	3,63	3,45	3,42	3,51
Instituto de Formación del Profesorado	3,80	3,56	4,00	3,22	3,67
Rectorado	3,51	3,89	3,43	3,65	3,62
Edificio I+D+I	3,92	3,42	2,45	3,61	3,79
E.U. de Enfermería	4,15	4,00	3,88	3,81	3,88
E.U. de Turismo	4,15	4,00	3,83	3,92	4,15
Total	3,55	3,72	3,41	3,45	3,48

Fuente: Elaboración propia

Destacamos de la tabla 3 que el mayor grado de satisfacción de los usuarios de las diferentes actividades seleccionadas es con el trato recibido, lo que implica la elevada preocupación de las personas de administración y servicios por prestar un buen servicio.

Biblioteca de la Universidad de Burgos

En primer lugar mencionaremos que en las diferentes actividades seleccionada por la biblioteca se ha considerado a la población objeto de estudio tanto al personal docente e investigador como a los estudiantes y que la mayor tasa de respuesta se ha obtenido en la actividad de préstamos de libros y la menor en la información bibliográfica y cursos de formación, como puede observarse en la tabla 4.

Tabla 4. Población y respuestas

Nombre de la actividad	Completo	Respuestas	Extracción	Total
Préstamo de libros	31%	157	409	10474
Catálogo y página web de la biblioteca	25%	130	409	10474
Biblioteca electrónica	22%	114	409	10474
Adquisición de recursos de información (libros, revistas y bases de datos).	21%	109	409	10474
Información bibliográfica y cursos de formación	17%	93	409	10474

Fuente: Elaboración propia

Satisfacción con diferentes actividades de la Biblioteca de la Universidad de Burgos (UBU)

Tabla 5. Satisfacción por atributo y actividad de la Biblioteca de la UBU

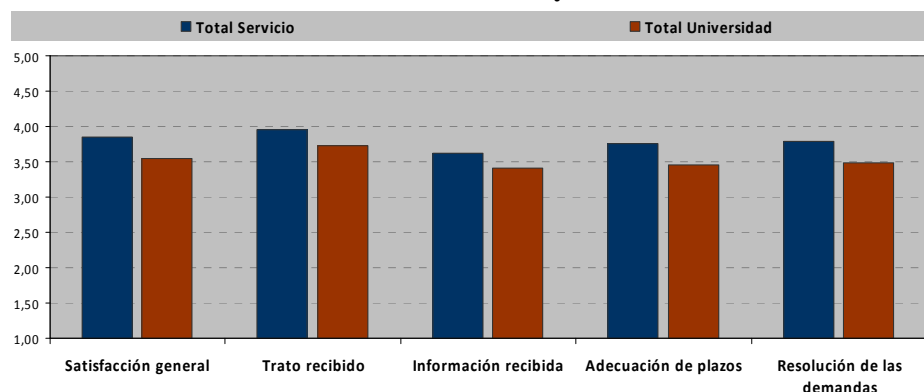
Actividades Biblioteca	Satisfacción general	Trato recibido	Información recibida	Adecuación de plazos	Resolución demandas
	Media	Media	Media	Media	Media
Biblioteca electrónica	3,89	3,99	3,58	3,72	3,69
Adquisición de recursos de información (libros, revistas y bases de datos),	3,76	3,88	3,47	3,57	3,63
Catálogo y página web de la Biblioteca	3,77	3,91	3,69	3,76	3,83
Información bibliográfica y cursos de formación	3,65	3,65	3,45	3,47	3,55
Préstamo de libros	4,08	4,17	3,79	4,09	4,08
Total Servicio / Unidad	3,85	3,95	3,62	3,76	3,79
Total Universidad	3,55	3,72	3,41	3,45	3,48

Fuente: Elaboración propia

La tabla 5 nos muestra que en general la satisfacción de los usuarios con las cinco actividades seleccionadas y para los cinco ítems identificados relacionados con la satisfacción de los usuarios es superior al nivel que se obtiene para los servicios de la Universidad considerados en su conjunto.

Por otro lado se observa que las actividades relacionadas con el préstamo de libros es la mejor valorada, seguida de la biblioteca electrónica y que en general el trato recibido en la característica mejor valorado por los diferentes usuarios.

Gráfico 2. Satisfacción atributos de la Biblioteca y Universidad



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 2 puede observarse que los resultados generales de la Biblioteca para los cinco ítems identificados son superiores a los que se obtienen para el global de la Universidad

Además se recibieron, entre otras, las siguientes observaciones o sugerencias:

PRÉSTAMO DE LIBROS

- Habría que habilitar la posibilidad de petición de un ejemplar que se encuentre en otro centro distinto de para que se lo acerquen a donde uno se encuentra normalmente y lo mismo para su devolución,
- De los libros que se agotan sistemáticamente conseguir más ejemplares
- Los plazos de devolución son muy cortos, hacen falta revistas y la renovación de suscripciones relacionadas con determinadas carreras, ya que hay que hacer muchos trabajos de artículos científicos

CATÁLOGO Y PÁGINA WEB DE LA BIBLIOTECA

- Sugerencia: simplificar una página demasiado prolija en contenidos; categorizarlos y jerarquizarlos,

Debe de tenerse en cuenta que es responsabilidad de cada Servicio/Unidad el análisis en detalle de las tablas y resultados numéricos presentados en este informe técnico, así como la realización de un plan de mejora anual de cuya revisión y seguimiento se encargará el Vicerrectorado de Calidad y Acreditación. Así mismo cada Servicio/Unidad deberá realizar la difusión interna y responsable de aquellos resultados que considere adecuados.

5. CONCLUSIONES

Tras el desarrollo de esta primera experiencia de recogida de la satisfacción de los usuarios de las actividades desarrolladas por los diferentes Servicios/Unidades de la Universidad de Burgos podemos presentar las siguientes conclusiones.

1. Se ha desarrollado una aplicación propia que permite la recogida masiva de las respuestas de la comunidad universitaria a un coste reducido
2. Los resultados permiten la comparación de la satisfacción de distintas actividades y de diferentes Servicios/Unidades, como se requiere en el Modelo de Excelencia EFQM
3. El análisis realizado nos permite una segmentación de los resultados por diferentes tipos de usuarios y por los diferentes centros de la Universidad como también se requiere el Modelo de Excelencia EFQM
4. Los resultados generales de la Biblioteca para los cinco ítems identificados son superiores a los que se obtienen para el global de la Universidad
5. Es necesario seguir trabajando en la identificación de las actividades más relevantes para los diferentes grupos de usuarios de los servicios de la Universidad de Burgos
6. Para mejorar la fiabilidad de los resultados en algunas actividades y segmentos de usuarios debemos realizar esfuerzos para aumentar la tasa de respuestas