

# Administración y Servicios

## Sistema de Gestión de Calidad

Área de  
**Area de Administración y Servicios**

Informe de Resultados

**Resultados de la encuesta de SATISFACCIÓN de los usuarios de la  
Administración y Servicios**

*Evaluación definitiva*

Año

**2020**

<b><i>Elaborado</i></b> Administrador del SGC	<b><i>Revisión Técnica</i></b> Jefe del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad	<b><i>Aprobado</i></b> Gerencia	
<b><i>Progresión del Informe de Resultados</i></b>			
tiempo 1 02-may-20	tiempo 2 01-jul-20	tiempo 3 19-nov-20	tiempo 4 08-ene-21

## 1. EL MODELO DE LA UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Modelo de la Universidad de Almería

CUALIDAD	Descripción
<b>EFICACIA</b>	Trabajo sin errores
<b>EFICIENCIA</b>	Tiempo, rapidez, recursos materiales y plazos
<b>ATENCIÓN</b>	Amabilidad, empatía, trato personal, cortesía
<b>IMPACTO</b>	Difusión información, comunicación, publicidad, aumento de usuarios
<b>PLANIFICACIÓN</b>	Procesos, organización, planificación, número de trámites
<b>INNOVACIÓN</b>	Herramientas de gestión, tecnologías, sistemas
<b>DISPONIBILIDAD</b>	Horario, presencialidad
<b>INSTALACIONES</b>	Espacios, limpieza, luz, localización, ruido, aire acondicionado ..

Con respecto a la escala utilizada para medir dichos ítems hemos utilizado una graduación numérica larga con amplitud 0-10, asimilada a la escala escolar española, lo que creemos que facilitará su comprensión y uso a los encuestados. Esta escala, además, garantiza la equidistancia entre sus valores.

La estructura de la encuesta se basa en tres **CUALIDADES obligatorias** (EFICACIA, EFICIENCIA y ATENCIÓN) y el **resto opcionales**, a elegir por cada área. Dentro de cada una de las CUALIDADES, en caso de ser elegida, se podrá optar por uno, dos o tres ítems. En todo caso, el contenido y adecuación de cada una de las encuestas que se propongan deberán ser acordadas con el SPEC.

## 2. PARTICIPANTES

Con respecto a la población del estudio, se ha segmentado la misma en 9 sectores diferenciados, procediendo cada una de las áreas a determinar a cuales de ellos les ofrecen sus servicios, y cuál es el tamaño de dicha población. Con estos datos se calcula el tamaño de la muestra necesaria para que el nivel de **confianza sea del 90%**, con un error muestral del 5%. Este nivel de confianza indicaría que de cada 100 veces que repitamos el estudio seleccionando muestras diferentes a partir de la misma población, en 90 de ellas obtendríamos el mismo valor de satisfacción comprendido dentro del intervalo de confianza ( $\pm 5\%$ ).

### 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.

Leyenda:

Personal de Administración y Servicios	<b>PAS</b>
Personal Docente e Investigador	<b>PDI</b>
Estudiante de Título Oficial	<b>EST</b>
Titulado/a (los egresados)	<b>TIT</b>
Futuro Alumno	<b>FUT</b>
Empresa de Prácticas y Empleo	<b>EMP</b>
Proveedor de Suministros o Servicios	<b>PRO</b>
Otros Demandantes de Empleo	<b>DEM</b>
Otros	<b>OTR</b>

	PAS	PDI	EST	TIT	FUT	EMP	PRO	DEM	OTR
<b>Población</b>	450	891	12000	1500	2000	200	40	2000	1000
<b>Muestra</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>160</b>	<b>20</b>	<b>27</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>27</b>	<b>13</b>
<b>Encuestas</b>	1204	1741	2797	138	200	441	29	542	337

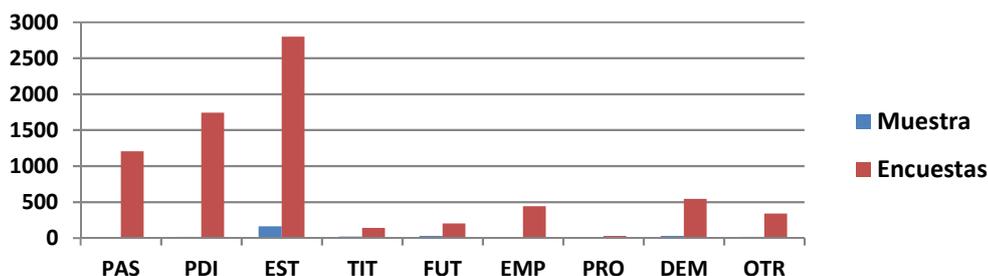


Gráfico 1: comparativa entre la muestra requerida y la obtenida

La CONFIANZA real obtenida hasta ahora según las encuestas recibidas:

**CONFIANZA obtenida**  
**100,00%**

Como análisis, y teniendo en cuenta el periodo estudiado, se puede deducir que:

**El ritmo de recogida de encuestas es ADECUADO**

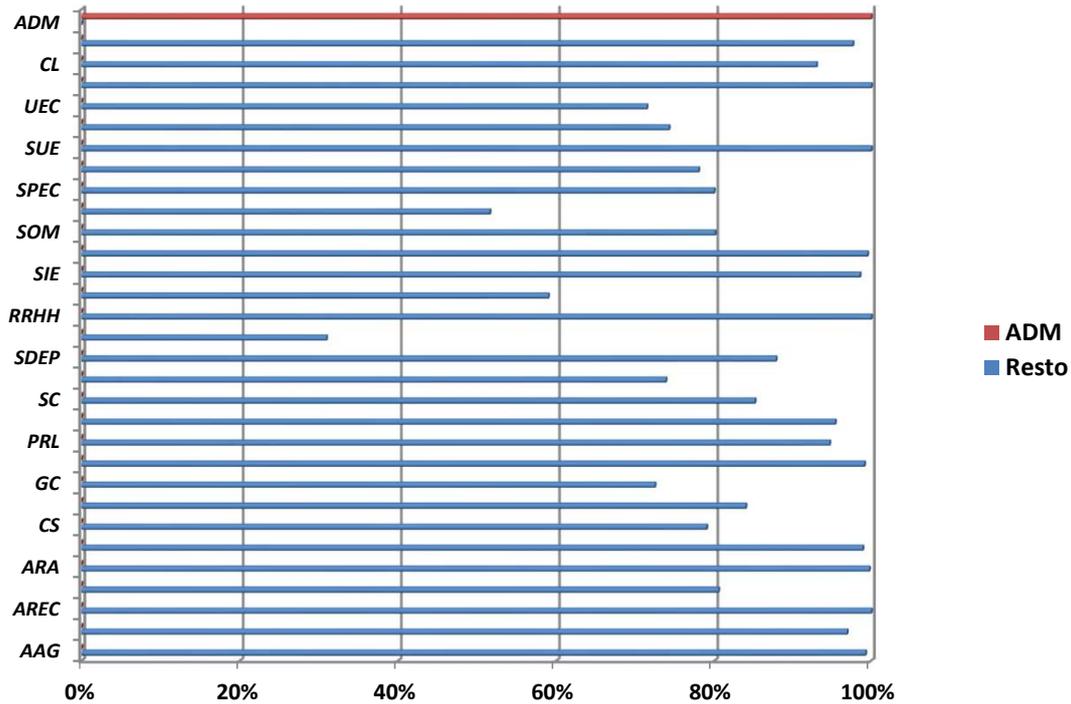


Gráfico 2: comparativa entre los grados de CONFIANZA de las Áreas

## 2.2 Participantes por edad

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

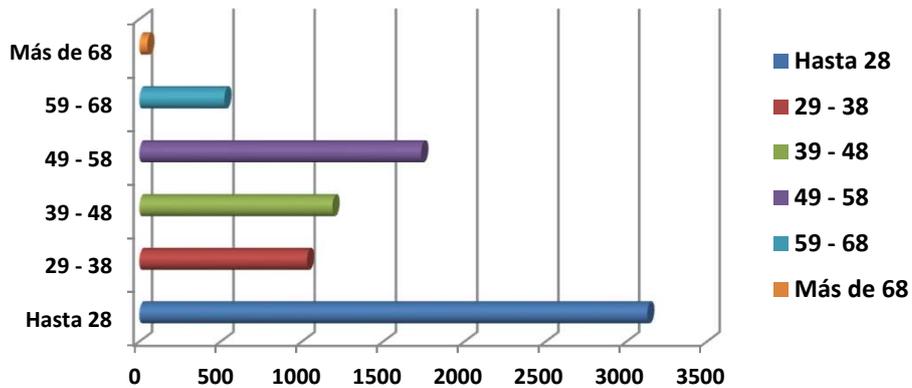


Gráfico 3: comparativa de participantes por edad en el Área

Rango	Participantes	Porcentaje
Hasta 28	3129	40,88%
29 - 38	1031	13,47%
39 - 48	1188	15,52%
49 - 58	1734	22,65%
59 - 68	523	6,83%
Más de 68	49	0,64%

Total Participantes
<b>7654</b>

## 3. RESULTADOS

### 3.1 Fiabilidad

La fiabilidad se puede definir como la capacidad de obtener resultados estables en mediciones sucesivas del mismo fenómeno. Es decir, se refiere al grado en que la aplicación repetida del instrumento (en este caso la encuesta), al mismo sujeto, produce iguales resultados. Por ejemplo, si la encuesta se aplica hoy a un grupo de personas y proporciona ciertos datos; si se aplica un mes después y proporciona valores diferentes, tal encuesta no sería fiable.

Para el cálculo de la fiabilidad se ha utilizado el llamado “coeficiente  $\alpha$  de Cronbach”, cuyo valor se encuentra dentro del intervalo entre 0 y 1, representando el valor 1 el 100% de fiabilidad. Se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del cuestionario. Se calcula siguiendo la siguiente fórmula:

- $\alpha$  : Es el Coeficiente de Alfa de Cronbach
- $K$  : Es el número de ítems
- $\sum Si^2$  : Es la sumatoria de Varianzas de los Ítems
- $ST^2$  : Es la varianza de la suma de los Ítems

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

El dato obtenido sobre la fiabilidad es de:

FIABILIDAD	Análisis
<b>0,946</b>	El instrumento es CONFIABLE

### 3.2 Validez

La validez significa el grado en que la encuesta mide realmente lo que se quiere medir y no variables no relacionadas, se pregunta si la encuesta mide lo que se supone que debe medir. Es decir, en nuestro caso, comprueba que los datos indicados en los ítems que hayan sido utilizados por alguna de las CUALIDADES satisfacción están relacionados con lo expresado en el último ítem de “satisfacción general”. Por ejemplo, si la satisfacción indicada con respecto a los ítems de las CUALIDADES es alta, la satisfacción general de la última pregunta (general) también debería serlo.

Para el cálculo de la validez se ha utilizado el denominado “índice de correlación  $r$  de Pearson”, indicando el valor 1 la máxima expresión de validez. El cálculo se realiza dividiendo la covarianza de las dos variables por el producto de las desviaciones estándar de ambas:

- $r$  :Es el Índice de correlación de Pearson
- $\sigma_{XY}$  :Es la covarianza de las dos variables
- $\sigma_X, \sigma_Y$  :Es la desviación estándar de cada una de ellas

$$r = \frac{\sigma_{XY}}{\sigma_X \times \sigma_Y}$$

El dato obtenido sobre la validez es de:

VALIDEZ	Análisis
<b>0,947</b>	Los datos obtenidos son FIABLES

### 3.3 Puntuación GLOBAL y expectativas en el Área

Para obtener el valor de la satisfacción GLOBAL de los usuarios con el Área se han tenido en cuenta el peso que tienen las distintas CUALIDADES en la prestación de servicio. Es decir, aquellas que tienen la consideración de obligatorias influyen de una manera más importante que el resto en el cálculo final:

CUALIDAD	Tipo	Peso	Código	Elegida por Área
<b>EFICACIA</b>	<i>Obligatoria</i>	<i>Valor x 2</i>	$C_{01}$	<i>Si</i>
<b>EFICIENCIA</b>	<i>Obligatoria</i>	<i>Valor x 2</i>	$C_{02}$	<i>Si</i>
<b>ATENCIÓN</b>	<i>Obligatoria</i>	<i>Valor x 2</i>	$C_{03}$	<i>Si</i>
<b>IMPACTO</b>	<i>Voluntaria</i>	<i>Valor x 1</i>	$C_{V1}$	<i>Si</i>
<b>PLANIFICACIÓN</b>	<i>Voluntaria</i>	<i>Valor x 1</i>	$C_{V2}$	<i>Si</i>
<b>INNOVACIÓN</b>	<i>Voluntaria</i>	<i>Valor x 1</i>	$C_{V3}$	<i>Si</i>
<b>DISPONIBILIDAD</b>	<i>Voluntaria</i>	<i>Valor x 1</i>	$C_{V4}$	<i>Si</i>
<b>INSTALACIONES</b>	<i>Voluntaria</i>	<i>Valor x 1</i>	$C_{V5}$	<i>Si</i>

Así, la fórmula actual de cálculo queda representada de la siguiente forma:

<b>Puntuación Media de la CUALIDAD =</b> $\frac{(\text{Valor Item}_1\text{Cualidad} + \dots + \text{Valor Item}_n\text{Cualidad})}{n}$
<b>Puntuación GLOBAL =</b> $\frac{(2 \times (C_{01} + C_{02} + C_{03}) + C_{V1} + \dots + C_{V5})_1 + \dots + (2 \times (C_{01} + C_{02} + C_{03}) + C_{V1} + \dots + C_{V5})_n}{(6 + \text{número de } C_V \text{ utilizadas}) \times \text{Número de encuestas (n)}}$

Como se puede observar la puntuación obtenida en cada CUALIDAD viene determinada por la media de los valores de los ítems que pueden tener asociados. Es decir, cuando una CUALIDAD es seleccionada esto implica que al menos tiene que tener un ítem, pudiendo añadirse otro/s adicionales a voluntad del Área.

Por otro lado, una vez concretada las puntuaciones de las CUALIDADES estos valores se multiplicarán por 2 o por 1 en función de si son obligatorias o voluntarias.

Con esta regla de cálculo la puntuación obtenida por el Área en el presente año es:

Tipo	2017	2018	2019	2020
Satisfacción	8,56	8,79	8,82	<b>8,74</b>
Expectativas	7,95	8,27	8,34	<b>8,42</b>

**ÁREA**

**8,74**

**Area de Administración y Servicios**

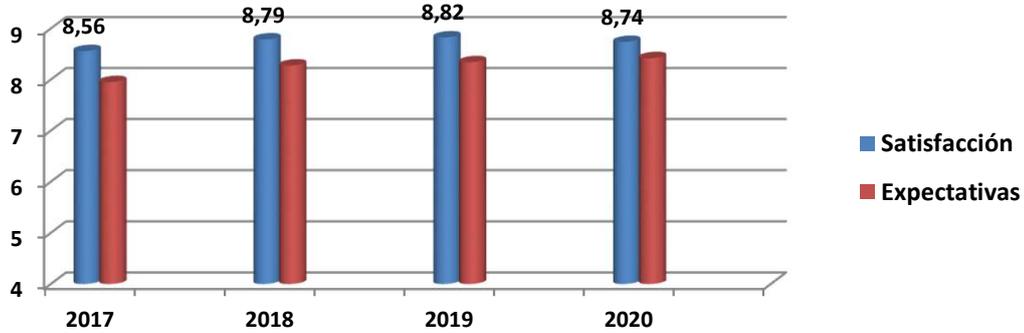


Gráfico 5: tendencias sobre puntuación GLOBAL y Expectativas en el Área

### 3.4 Puntuación media por CUALIDAD

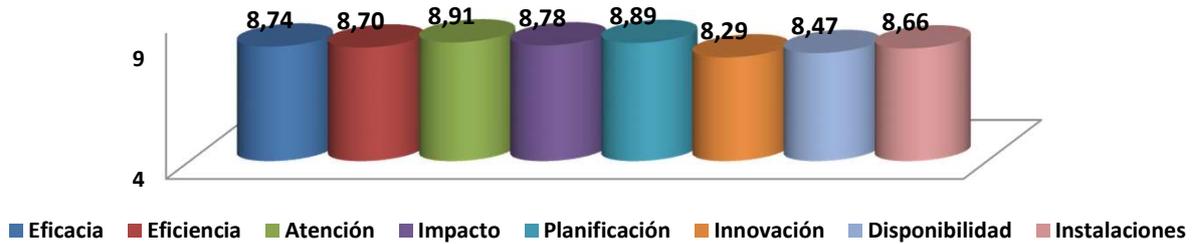


Gráfico 6: comparativa de puntuación media por CUALIDADES en el Área

CUALIDAD	Satisfacción	Desv. Stan.
Eficacia	8,74	2,26
Eficiencia	8,70	2,24
Atención	8,91	2,12
Impacto	8,78	1,93
Planificación	8,89	1,76
Innovación	8,29	2,40
Disponibilidad	8,47	2,09
Instalaciones	8,66	2,30

### 3.5 Puntuación media por sector y número de encuestas

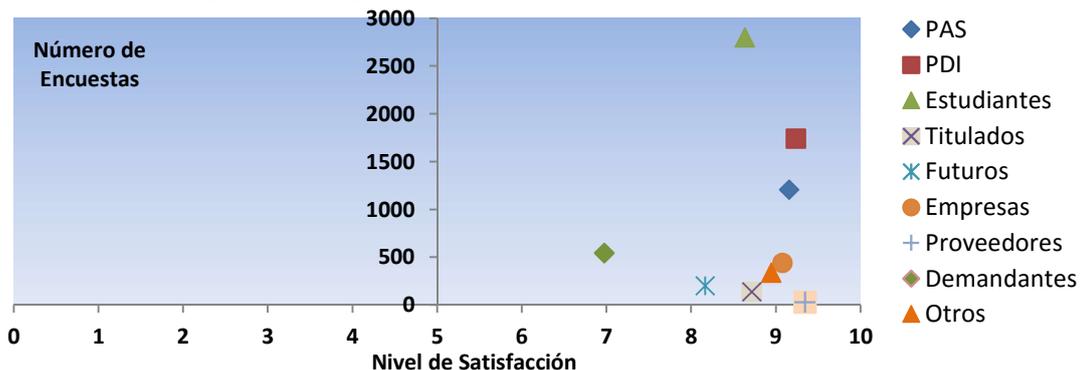


Gráfico 7: correlación entre número de encuestas y nivel de satisfacción por sectores en el Área

Sector	Número de encuestas	Satisfacción Sector
PAS	1204	9,16
PDI	1741	9,24
Estudiantes	2797	8,63
Titulados	138	8,72
Futuros	200	8,16
Empresas	441	9,08
Proveedores	29	9,34
Demandantes	542	6,97
Otros	337	8,95

### 3.6 Puntuación GLOBAL y Expectativas con tendencias de TODAS las Áreas

Código Área	2017		2018		2019		2020	
	Sat	Exp	Sat	Exp	Sat	Exp	Sat	Exp
AAG	8,77	8,53	8,38	8,18	8,58	8,35	9,10	8,81
ADEP	9,40	9,10	9,18	8,88	9,04	8,92	9,55	9,33
AREC	9,04	8,94	9,37	9,27	9,47	9,43	9,71	9,59
ATDI	9,06	8,89	9,04	8,86	9,16	9,00	8,88	8,71
ARA	8,14	7,61	8,21	7,55	7,76	7,78	8,08	7,92
ARCH	8,99	8,97	8,28	7,66	9,17	8,93	9,22	8,59
CS	9,01	8,58	9,51	8,93	9,60	9,17	8,83	8,52
EUA	9,00	8,77	9,18	8,89	9,12	8,96	9,41	8,92
GC	9,34	9,13	9,56	9,41	9,56	9,54	9,69	9,52
GJ	9,65	9,23	9,42	9,28	9,64	9,36	9,76	9,64
PRL	8,01	7,90	8,18	8,14	9,07	8,77	8,28	8,21
SBU	8,42	8,07	8,82	8,56	8,54	8,32	8,48	8,26
SC	9,04	8,65	9,01	8,78	9,31	8,82	9,20	8,63
SCTR	9,41	8,44	8,31	8,01	8,42	7,57	9,16	8,34
SDEP	8,64	8,40	8,73	8,36	8,59	8,59	8,88	8,55
SGI	9,14	9,10	9,20	9,11	9,24	9,20	9,77	9,60
RRHH	8,91	8,21	9,25	8,44	8,82	8,19	9,36	9,10
SGE	9,86	9,75	9,68	9,55	8,84	8,51	9,02	8,53
SIE	8,18	8,09	8,61	8,69	9,26	9,04	9,13	8,97
STIC	9,08	8,83	8,70	8,47	9,37	9,03	9,35	8,97
SOM	8,55	8,62	9,29	8,98	9,43	8,81	9,45	9,11
SOD	8,60	8,02	8,61	8,01	8,74	7,96	8,35	8,48
SPEC	8,40	8,01	8,67	8,58	9,41	8,81	9,13	8,87
RRII	7,92	7,56	7,56	7,59	8,36	8,17	8,52	8,41
SUE	8,26	7,72	8,43	7,92	8,53	8,07	8,30	7,90
EXT	8,99	8,93	9,21	9,00	9,05	8,88	9,34	8,89
UEC	9,09	9,06	8,99	9,15	9,36	9,32	9,47	9,03
SINE	9,30	8,58	9,31	8,70	9,57	9,07	9,46	9,00
CL					8,19	7,97	8,43	8,01
EVA					9,26	9,17	9,47	9,11
ADM	8,56	7,95	8,79	8,27	8,82	8,34	8,74	8,42

Como resumen, se muestra el detalle de las **3 primeras Áreas** mejor valoradas por los usuarios:

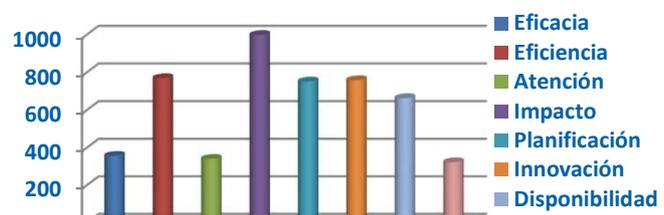
Oden	Área	Satisfacción
1º	Servicio de Gestión de la Investigación	9,77
2º	Gabinete Jurídico	9,76
3º	Apoyo a Rectorado	9,71

## 5. PROPUESTAS DE MEJORA

Más allá de las medias de percepción de la Satisfacción y Expectativas, el instrumento ofrece otra información adicional que también es recabada de los propios usuarios: se trata de propuestas **cuantitativas sobre las CUALIDADES** en las que el Área **debería mejorar** y que, por lo tanto, debería tener su reflejo en futuros Planes de Mejora.

A continuación se detalla dicha información que se espera sea de su interés:

Cualidad	Propuestas	Porcentaje
Eficacia	355	7,17%
Eficiencia	768	15,52%
Atención	339	6,85%
Impacto	997	20,15%
Planificación	750	15,15%
Innovación	757	15,30%
Disponibilidad	662	13,38%



Instalaciones

321

6,49%

0

Instalaciones

4949

Gráfico 9: número de propuestas de mejora por Calidad