



**Servicio General de Apoyo
a la Investigación - SAI**
Universidad Zaragoza

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS
DEL SERVICIO DE ANÁLISIS QUÍMICO**

NOVIEMBRE 2016

1. INTRODUCCIÓN

En diciembre de 2015, y según el procedimiento del SAI "Relaciones con los grupos de interés", se envió una encuesta de satisfacción a todos los usuarios y clientes de los Servicios del SAI. En el análisis singularizado de los resultados obtenidos en el Servicio de Análisis químico, se concluyó que el número de encuestas recibidas (5) era insuficiente y, por tanto, las valoraciones producidas no se consideraban representativas del nivel de satisfacción del total de los usuarios de este Servicio. Por este motivo, el director de división, de acuerdo con el personal del Servicio, acordaron volver a enviar la encuesta exclusivamente a los usuarios y clientes de este Servicio.

1.1 OBJETIVO

Dado que los resultados estadísticos de la encuesta enviada en diciembre de 2015 no se consideran válidos en lo que al Servicio de Análisis químico se refiere, se procede a enviar de nuevo la encuesta con dos objetivos. Por un lado, se desea conocer, a través de la percepción de los usuarios, el servicio que actualmente se presta respecto al grado de información, atención y calidad que éstos aprecian, detectando las fortalezas y poniendo de manifiesto las posibles deficiencias que observan, lo que permitirá definir unas actuaciones para modificar o solucionar las percepciones negativas que pudieran existir, apoyando y reforzando, de forma simultánea, los aspectos mejor valorados. Por otro lado, podremos averiguar qué servicio esperan y desean nuestros usuarios.

Asimismo, compararemos la evolución experimentada desde los anteriores estudios realizados.

1.2 METODOLOGÍA

Por primera vez, la encuesta de satisfacción se ha difundido a usuarios y clientes de un único Servicio del SAI: el Servicio de Análisis químico. El contenido de la encuesta es el mismo que el utilizado en diciembre de 2015.

La participación de los destinatarios de la encuesta ha sido voluntaria, invitando a los diferentes tipos de usuarios, a través de un correo electrónico de fecha 20 de octubre de 2016, a que la cumplimentasen, garantizando el anonimato y la confidencialidad a fin de evitar condicionantes en la expresión de las opiniones.

En total, se ha enviado el correo electrónico a 88 usuarios y clientes, recibándose una cantidad de 30 cuestionarios cumplimentados correctamente. El acceso a la encuesta se mantuvo abierto desde el 20 de octubre de 2016 hasta el 11 de noviembre de 2016, pero para asegurar una participación suficiente, se realizaron dos recordatorios: el 3 de noviembre de 2016 y el 10 de noviembre de 2016.

El tratamiento de la encuesta se ha realizado utilizando como herramienta el programa Excel.

1.3 CUESTIONARIO

Se ha mantenido el cuestionario lanzado en diciembre de 2015, salvo los pequeños arreglos que ha habido que efectuar para adaptar la encuesta a usuarios y clientes de un solo Servicio del SAI (eliminar el desplegable que permitía seleccionar el Servicio a evaluar, eliminar la opción "personas del SAI" del perfil del encuestado, eliminar un logotipo y cambiar la presentación del encabezado de la encuesta).

Se adjunta el modelo de cuestionario en ANEXO I.

2. DATOS GENERALES OBTENIDOS

2.1. PARTICIPACIÓN

Analizamos los porcentajes de respuesta y participación según el perfil del encuestado.

Colectivo	SERVICIO DE ANÁLISIS QUÍMICO			2016
	Encuestas enviadas	Respuestas obtenidas	% Respuesta	% participación
Investigador	45	29	64,44	96,67
Técnico/ Becario	34	0	0	0
Organismo Público de Investigación	3	1	33,33	3,33
Empresa y particulares	6	0	0	0
TOTAL	88	30	34,09	100,00

La columna **porcentaje de respuesta** representa la relación entre las solicitudes de participación enviadas y las respuestas obtenidas para cada colectivo.

La columna **porcentaje de participación** indica el peso específico de cada uno de los colectivos sobre el total de respuestas obtenidas.

2.2. FRECUENCIA DE USO DEL SERVICIO DE ANÁLISIS QUÍMICO

2.2.1. FRECUENCIA MEDIA

Frecuencia de uso	Nº	Porcentaje	Porcentaje 2013
1. Muy frecuentemente (semanal o mensualmente)	6	20	31
2. Con cierta frecuencia (cada dos meses)	8	27	23
3. Ocasionalmente (dos o tres veces al año)	13	43	38
4. En raras ocasiones (una vez al año)	3	10	8
Total	30	100	100

En la encuesta actual ha sido menor el porcentaje de usuarios que utilizan el Servicio muy frecuentemente (semanal o mensualmente) respecto al porcentaje de la encuesta de 2013. Estos puntos porcentuales se han ganado en usuarios que utilizan el Servicio con menor frecuencia. No obstante, en esta encuesta de 2016, casi la mitad de los usuarios que han respondido al cuestionario utilizan el Servicio con frecuencia alta, que va desde semanal hasta bimestralmente.

2.2.2. VARIACIONES EN LA FRECUENCIA DE USO RESPECTO A AÑOS ANTERIORES

El usuario últimamente	ha requerido más usos	ha requerido igual cantidad de usos	ha requerido menos usos	No contesta
	6,7%	70%	16,7%	6,7%

Dentro de los 5 usuarios, todos ellos investigadores, que han requerido menos usos, las causas aducidas son las siguientes (textualmente):

- ✚ Los equipos no se ajustan a mis necesidades actuales (2 personas).
- ✚ Las técnicas ofertadas no se ajustan a mis necesidades actuales.
- ✚ Los resultados no me parecen fiables.
- ✚ Precio.

2.3. VALORACIONES MEDIAS

En el cuestionario se pedía al usuario o cliente emitir una valoración dentro de una escala de 0 a 5 puntos (de nada satisfactorio a muy satisfactorio). Basándose en ello, podría considerarse:

- Insatisfacción para valores situados por debajo de 2,5.
- Satisfacción mejorable para valores situados entre 2,5 y 3,25.
- Valoración satisfactoria la situada entre 3,25 y 4.
- Y muy satisfactorios los valores por encima de 4.

En la siguiente tabla aparecen los valores medios obtenidos por el Servicio de Análisis químico en cada uno de los ítems, y su comparativa con los valores medios obtenidos en las dos encuestas anteriores. Se muestran sombreados los valores muy satisfactorios de este año.

ÍTEMS	Válidos	Sin respuesta	Media 2016	Media 2013	Media 2011
Información disponible sobre el servicio	29	1	4,10	3,69	3,60
Facilidad de solicitud de las prestaciones (aplicaciones informáticas)	30	0	4,03		
Horario de funcionamiento es el adecuado	30	0	4,23	4,15	3,13
Las personas del Servicio están cualificadas para las tareas que tienen que realizar	30	0	4,43	4,08	3,60
Las personas del Servicio son accesibles y tienen disponibilidad para asesorarle y ayudarle	30	0	4,50	4,08	3,20
Idoneidad de la dotación instrumental /equipamiento	30	0	4,00	3,85	3,87
Las técnicas ofertadas por el Servicio se ajustan a sus necesidades como usuario	30	0	3,90	3,77	2,79
Relación Calidad/precio de las prestaciones	30	0	3,40	3,23	2,67
El Servicio da respuesta rápida a sus solicitudes	30	0	4,13	4,08	2,60
Tratamiento de las reclamaciones	22	8	4,18	3,70	2,85
Nivel de Satisfacción Global respecto al servicio prestado	30	0	4,07	3,69	2,79
MEDIAS GLOBALES			4,09	3,83	3,11

El único ítem en el que se ha producido un elevado porcentaje de encuestados que no ha respondido ha sido el del tratamiento de las reclamaciones.

Tanto el nivel de satisfacción global expresado por los encuestados como el promedio de todas las valoraciones se encuentran por encima de 4, siendo, por tanto, los resultados, francamente satisfactorios.

Todos los ítems, salvo el de la relación calidad/precio de las prestaciones, rozan o superan el valor de 4, por lo que podemos deducir que el precio de las prestaciones resulta caro para los usuarios.

Si observamos las valoraciones de los distintos criterios en comparación con las valoraciones obtenidas en la encuesta anterior, se aprecia un aumento de los valores en absolutamente todos los criterios, reflejando un mensaje muy positivo por parte de los usuarios. Así, la percepción de los usuarios ha mejorado en todos los aspectos expresados en esta encuesta, mejora que arranca incluso desde las valoraciones de la encuesta realizada en el año 2011.

En concreto, los criterios cuya valoración más ha aumentado son: tratamiento de las reclamaciones (un 13%), información disponible sobre el Servicio (un 11%), accesibilidad y disponibilidad del personal para asesorar y ayudar (un 10%) y la satisfacción global, que también aumenta un 10%.

3. RESPUESTAS ABIERTAS ¹

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

[Investigador](#)

Nunca me salen bien los análisis, aunque el producto esté puro y verificado por otras técnicas de análisis.

Necesario un laboratorio de cromatografía-espectrometría de masas para el análisis de compuestos orgánicos, que dé servicio a toda la comunidad universitaria.

Apartado 4.6. Faltaría equipamiento.

La instrumentación disponible empieza a ser obsoleta por falta de renovación.

Tardan mucho tiempo en dar respuesta a la solicitud.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

[Investigador](#)

Análisis con HPLC de compuestos orgánicos.

Análisis de cromatografía varios.

Cromatografía de gases acoplada a espectrometría de masas. Cromatografía líquida de alta resolución acoplada a espectrometría de masas.

Actualizar, no NUEVO, el sistema HPLC.

Nuevo ICP-MS.

Servicio de análisis por absorción atómica, particularmente para Fe, In, Eu, Tb y Sm.

Técnica de Ablación Laser.

Es imprescindible actualizar cuanto antes el equipo de Espectrometría de Masas Inorgánica.

Determinaciones de compuestos como: PLAGUICIDAS, DIOXINAS, PCB, HEXACLORO BENCENO, FTALATOS, ALQUILFENOLES y BISFENOL A.

Análisis de isótopos.

¹ El contenido de este apartado está copiado literalmente de lo indicado por los usuarios y clientes. Dentro de la misma pregunta, cada párrafo ha sido expresado por un usuario o cliente distinto.

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

[Investigador](#)

Habría que hacer un control de calidad mediante muestras ciegas y sin avisar. Y no es razonable que los técnicos de un servicio sean en la práctica investigadores de un grupo de investigación o un instituto.

Ampliación a otras técnicas analíticas.

El servicio debería ampliarse al análisis de compuestos ORGÁNICOS y no limitarse a inorgánicos (principalmente metales), tal y como ocurre actualmente.

Sería interesante la presentación ¿anual? de las posibilidades del servicio en una jornada de marketing del servicio tanto a investigadores como empresas.

ANEXO I



**Servicio General de Apoyo
a la Investigación - SAI
Universidad Zaragoza**

Encuesta de satisfacción de usuarios - 2016 Servicio de análisis químico

Introducción

El equipo de dirección del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI precisa recibir información sobre el adecuado funcionamiento del Servicio de Análisis químico. Conocer las expectativas y la opinión de nuestros usuarios es fundamental para avanzar en el proceso de mejora continua en el que estamos inmersos, y para ello, resulta imprescindible contar con su colaboración, a través de la presente encuesta.

1. SERVICIO QUE SE VA A EVALUAR.

1.1 *

2. DATOS DEL USUARIO. Indique el colectivo o empresa al que pertenece

2.1 *

Investigador (UNIZAR + Centros Mixtos + IACS + IIS Aragón)
Técnico / Becario (UNIZAR + Centros Mixtos + IACS + IIS Aragón)
Organismo Público de Investigación (OPI)
Empresa y particulares

3. FRECUENCIA con que usa el Servicio de Análisis Químico

3.1 *

Muy frecuentemente (semanal o mensualmente)
Con cierta frecuencia (cada dos meses)
Ocasionalmente (dos o tres veces al año)
En raras ocasiones (una vez al año)

3.2

He requerido más usos
He requerido igual cantidad de usos
He requerido menos usos

4. VALORACIÓN del Servicio de Análisis Químico

Valore los siguientes aspectos desde un 0 a un 5, siendo el 0 nada de acuerdo o nada satisfactorio y el 5 muy de acuerdo o muy satisfactorio.

	Satisfacción De acuerdo					
	nula--> total					
	0	1	2	3	4	5
ACCESO AL SERVICIO						
4.1 Información disponible sobre el Servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.2 Facilidad de solicitud de las prestaciones (aplicaciones informáticas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.3 El horario de funcionamiento es el adecuado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES						
4.4 Las personas del Servicio están cualificadas para las tareas que tienen que realizar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.5 Las personas del Servicio son accesibles y tienen disponibilidad para asesorarle y ayudarle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.6 Idoneidad de la dotación instrumental/equipamiento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PRESTACIÓN DEL SERVICIO						
4.7 Las técnicas ofertadas por el Servicio se ajustan a sus necesidades como usuario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.8 Relación calidad/precio de las prestaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.9 El Servicio da respuesta rápida a sus solicitudes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.10 Tratamiento de las reclamaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VALORACIÓN GLOBAL						
4.11 Su nivel de satisfacción global respecto al servicio prestado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. OBSERVACIONES a las valoraciones anteriores (especialmente aquellas que no han alcanzado la puntuación de 3)

6. ¿Qué NUEVOS servicios o técnicas le gustaría que se implementasen en este Servicio ?

7. Si lo desea, díganos en qué cree que podemos mejorar para satisfacer sus necesidades

Borrar

Enviar