



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

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS DEL SAI

DICIEMBRE 2017

1. Introducción

Según el procedimiento del SAI "Relaciones con los grupos de interés" aprobado en junio de 2014, uno de los principales mecanismos para conocer la opinión y experiencia de los usuarios y clientes de los Servicios del SAI es el envío periódico de una encuesta.

1.1 OBJETIVO

La realización de esta encuesta de satisfacción de usuarios permite, por una parte, conocer, a través de su percepción, 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 otra parte, esta encuesta permite, también, comparar la evolución experimentada por cada Servicio en cada uno de los ítems respecto a los anteriores resultados obtenidos.

1.2 METODOLOGÍA

Por segunda vez consecutiva, la encuesta se ha realizado simultáneamente a los usuarios y clientes de los servicios del SAI y a los usuarios de los servicios científico-técnicos del Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud (en adelante IACS), dado que hay tres servicios que son gestionados conjuntamente por ambas instituciones (el servicio de Animalario, el servicio secuenciación y genómica funcional y el servicio de cirugía experimental) y, por tanto, algunos usuarios son de ambas instituciones. Así, la encuesta se ha enviado a los usuarios y clientes de los siguientes 23 servicios:

- ✚ Servicio de microscopia electrónica de materiales (Universidad de Zaragoza)
- ✚ Servicio de medidas físicas (Universidad de Zaragoza)
- ✚ Servicio de difracción de rayos X y análisis por fluorescencia (Universidad de Zaragoza)
- ✚ Servicio de análisis químico (Universidad de Zaragoza)

- ✚ Servicio de experimentación animal (Universidad de Zaragoza)

- ✚ Servicio de líquidos criogénicos (Universidad de Zaragoza)
- ✚ Servicio de instrumentación electrónica (Universidad de Zaragoza)
- ✚ Servicio de microscopia óptica e imagen (Universidad de Zaragoza)
- ✚ Servicio de mecánica de precisión (Universidad de Zaragoza)
- ✚ Servicio de preparación de rocas y materiales duros (Universidad de Zaragoza)
- ✚ Servicio de soplado de vidrio (Universidad de Zaragoza)

- ✚ Servicio de transporte (Universidad de Zaragoza)

- ✚ Servicio de microscopia electrónica de sistemas biológicos (Universidad de Zaragoza)

- ✚ Servicio de citómica (Universidad de Zaragoza)
- ✚ Servicio de análisis microbiológico (Universidad de Zaragoza)
- ✚ Servicio de animalario (Universidad de Zaragoza-IACS)
- ✚ Servicio de secuenciación y genómica funcional (Universidad de Zaragoza-IACS)
- ✚ Servicio de cirugía experimental (Universidad de Zaragoza-IACS)
- ✚ Servicio de proteómica (IACS)
- ✚ Servicio de separación celular y citometría (IACS)
- ✚ Servicio de cultivo celular (IACS)
- ✚ Servicio de microscopia y anatomía patológica (IACS)
- ✚ Servicio de imagen médica y fenotipado (IACS)

Dado que este informe está destinado a la dirección del Servicio General de Apoyo a la Investigación-SAI, perteneciente a la Universidad de Zaragoza, en él no se han incluido las valoraciones correspondientes a los cinco servicios exclusivos del IACS, salvo en los datos globales (apartado 2.1.) en los que no se puede discernir.

La participación ha sido voluntaria, invitando a los diferentes tipos de usuarios, a través de un correo electrónico de fecha 11 de diciembre de 2017, a que cumplimentasen la encuesta, 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 1269 usuarios y clientes. El tamaño recomendado para esta muestra, con un margen de error del 5%, nivel de confianza del 95% y nivel de heterogeneidad del 50%, se estima en 296 encuestas. Para asegurar una participación adecuada, se realizaron dos recordatorios, el 20 de diciembre de 2017 y el 28 de diciembre de 2015.

El acceso a la encuesta se mantuvo abierto desde el 11 de diciembre de 2017 hasta el 29 de diciembre de 2017, recibándose un total de 324 cuestionarios cumplimentados correctamente y alcanzándose, por tanto, el número recomendable para la validez del estudio.

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

1.3 CUESTIONARIO

La encuesta fue diseñada en el año 2010 por el Comité de Autoevaluación de los SAI en colaboración con la Unidad de Calidad y Racionalización de la Universidad de Zaragoza. La estructura original del cuestionario se sigue manteniendo, de forma que los resultados puedan ser comparados año tras año.

En esta ocasión, se han introducido dos leves modificaciones. Por un lado, se ha añadido un servicio más al estudio, el Servicio de Imagen médica y fenotipado del IACS. Por otro lado, dentro del segundo grupo de los colectivos encuestados se ha eliminado la palabra becario porque es una figura que ya no existe.

Se adjunta el modelo de cuestionario en ANEXO I.

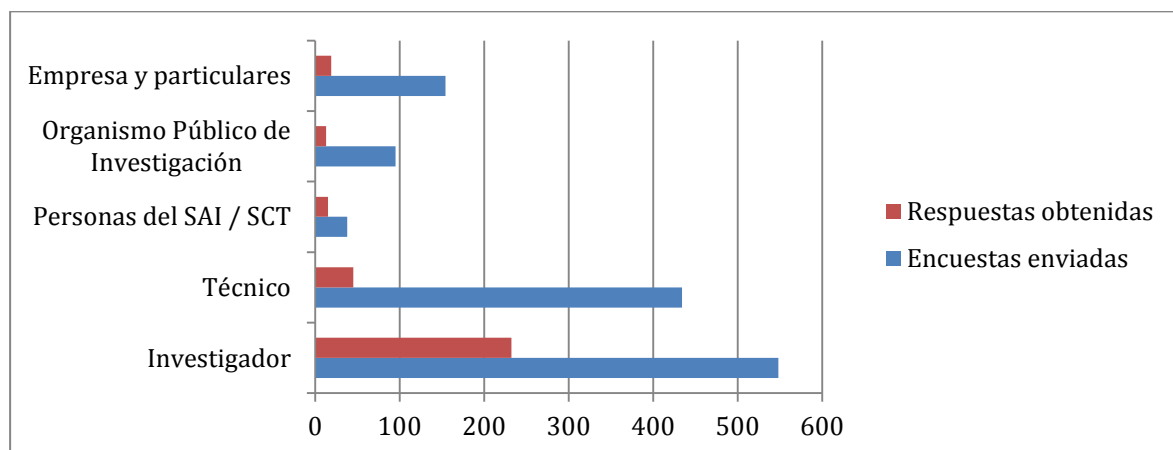
2. Datos globales obtenidos

2.1. PARTICIPACIÓN

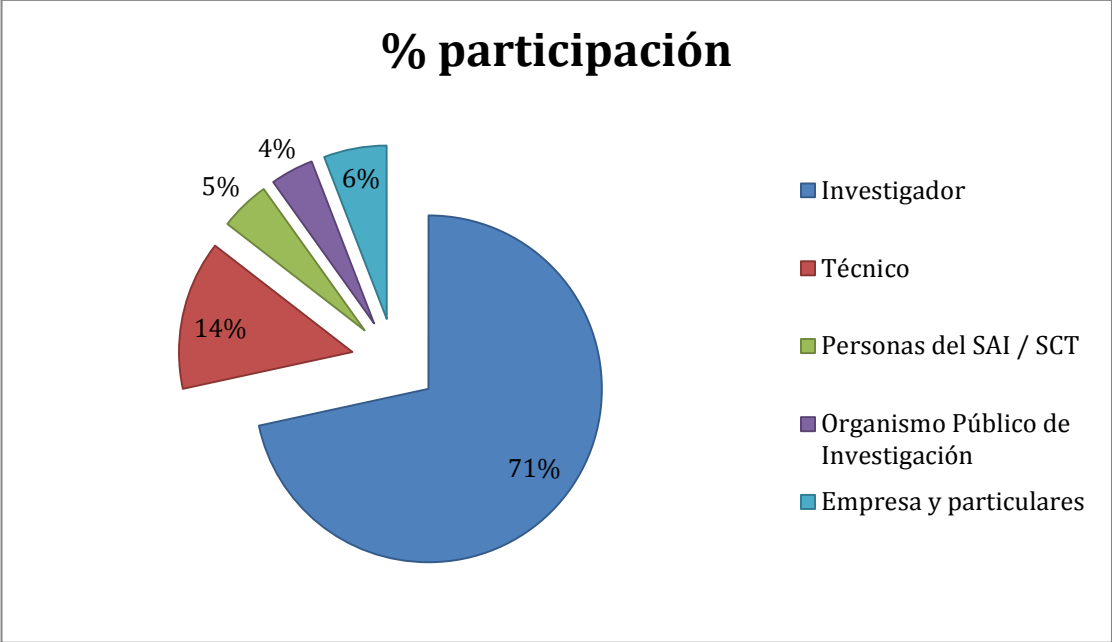
Analizamos los porcentajes de respuesta y participación según el perfil del encuestado en la siguiente tabla:

2017				
Colectivo	Encuestas enviadas	Respuestas obtenidas	% Respuesta	% participación
Investigador	548	232	43,18	71,60
Técnico	434	45	10,37	13,89
Personas del SAI / SCT	38	15	39,47	4,63
Organismo Público de Investigación	95	13	13,68	4,01
Empresa y particulares	154	19	12,34	5,86
TOTAL	1.269	324	25,53	100,00

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



La columna **porcentaje de participación** indica el peso específico de cada uno de los colectivos sobre el total de respuestas obtenidas, que puede apreciarse con mayor claridad en el siguiente gráfico.



Comparamos estos datos con los porcentajes de las encuestas anteriores en la siguiente tabla:

Colectivo	2017		2015		2013		2011	
	% Resp.	% Partic.	% Resp.	% Partic.	% Resp.	% partic	% Resp.	% Partic.
Investigador	43,18	71,60	36,82	62,28	32,66	58,61	48,4	63,26
Técnico	10,37	13,89	12,34	21,71	9,61	21,67	14	22,09
Personas del SAI / SCT	39,47	4,63	22,73	1,42	35,56	4,44	168,1	8,60
Organismo Público de Investigación	13,68	4,01	19,55	7,43	20,31	7,22	9,32	2,56
Empresa y particulares	12,34	5,86	19,08	7,14	15,85	8,06	12,71	3,49
TOTAL	25,53	100,00	23,43	100,00	19,85	100,00	31,43	100,00

El porcentaje de respuesta total ha aumentado un par de puntos respecto al de la encuesta anterior (año 2015). Se observa que el colectivo de investigadores, que son los principales destinatarios de nuestros servicios, ha aumentado en torno a diez puntos respecto a las tres encuestas anteriores; sin embargo, el colectivo de los técnicos ha disminuido en torno a ocho puntos respecto a las tres encuestas anteriores.

3. Datos generales obtenidos para los servicios del SAI

3.1. RESPUESTAS POR SERVICIO EVALUADO

En la siguiente tabla se refleja el número de encuestas recibidas por cada uno de los servicios del SAI evaluados.

SERVICIO DEL SAI AL QUE SE EVALÚA	RESPUESTAS	%
1. Servicio de Microscopia electrónica de Materiales	26	9%
2. Servicio de Análisis Químico	11	4%
3. Servicio de Medidas Físicas	10	4%
4. Servicio de Difracción de Rayos X y Análisis por fluorescencia	16	6%
5. Servicio de Animalario	9	3%
6. Servicio de Cirugía Experimental	6	2%
7. Servicio de Citómica	13	5%
8. Servicio de Secuenciación y Genómica Funcional	11	4%
9. Servicio de Análisis Microbiológico	1	0%
10. Servicio de Microscopia Electrónica de Sistemas Biológicos	5	2%
11. Servicio de Experimentación Animal	16	6%
12. Servicio de Mecánica de Precisión	23	8%
13. Servicio de Líquidos Criogénicos	27	10%
14. Servicio de Soplado de Vidrio	17	6%
15. Servicio de Preparación de Rocas y Materiales Duros	14	5%
16. Servicio de Instrumentación Electrónica	38	14%
17. Servicio de Microscopia Óptica e Imagen	29	10%
18. Servicio de Transporte	6	2%
TOTAL	278	100%

Al igual que en los estudios anteriores, del análisis de estos datos se desprende que, si bien la muestra es suficiente en cuanto a datos globales se refiere, tal y como se ha indicado anteriormente, no ocurre así respecto a la respuesta obtenida para cada uno de los Servicios del SAI. Aunque no se posee información sobre el número de usuarios que mantiene cada Servicio, en la mayoría de los casos el número de respuestas parece insuficiente, por lo que se hace desaconsejable la comparación entre Servicios. Es decir, las diferencias existentes entre ellos han de entenderse como aproximaciones orientativas a la situación actual, dado que no existe una garantía mínima para su validez. Sin embargo, dado que con este estudio el SAI ya dispone de cuatro informes similares consecutivos, sí que se pueden extraer conclusiones respecto a la evolución observada en las diferentes valoraciones de cada uno de estos Servicios.

El siguiente gráfico refleja los servicios ordenados por el número de respuestas recibidas.



3.2. FRECUENCIA DE USO DE LOS SERVICIOS DEL SAI

3.2.1. FRECUENCIA MEDIA

Frecuencia de uso	Nº	%	% 2015	% 2013
1. Muy frecuentemente (semanal o mensualmente)	84	30	32	30
2. Con cierta frecuencia (cada dos meses)	84	30	27	25
3. Ocasionalmente (dos o tres veces al año)	79	28	29	30
4. En raras ocasiones (una vez al año)	31	11	12	15
Total	278	100	100	100

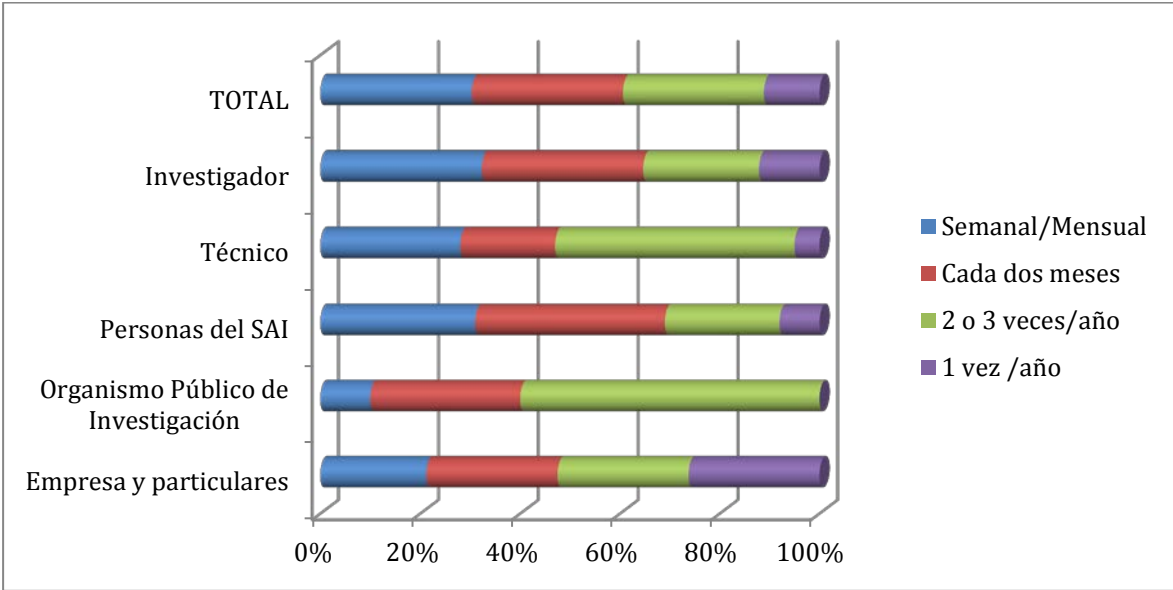
Es llamativo que los porcentajes de frecuencias de uso por parte de los usuarios de los Servicios del SAI son prácticamente idénticos a los porcentajes obtenidos en las encuestas de 2015 y de 2013. En los tres casos, los usuarios que raramente utilizan el servicio evaluado contestan la encuesta en un porcentaje significativamente inferior al resto de usuarios.

3.2.2. FRECUENCIA DE USO POR TIPO DE USUARIO

En el siguiente cuadro se reflejan las frecuencias en función del tipo de usuario:

FRECUENCIAS	Semanal/Mensual	Cada dos meses	2 o 3 veces/año	1 vez /año
Investigador	32%	32%	23%	12%
Técnico	28%	19%	48%	5%
Personas del SAI	31%	38%	23%	8%
Organismo Público de Investigación	10%	30%	60%	0%
Empresa y particulares	21%	26%	26%	26%
TOTAL	30%	30%	28%	11%

El gráfico facilita la visualización de las frecuencias de uso de los Servicios en función del tipo de colectivo.



3.2.3. 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
	14,4%	73,4%	7,5%	4,7%

Dentro de los 21 usuarios que han requerido menos usos, las causas aducidas son las siguientes:

1. No han tenido necesidad por menor volumen de trabajo o por fin de proyecto (16 respuestas).
2. El servicio NO tiene en estos momentos un técnico con los conocimientos y la experiencia adecuada para las necesidades de mi grupo. Tengo que señalar que el servicio SI que ha tenido un técnico de calidad capaz de realizar las medidas solicitadas durante más de 10 años (1 respuesta). Servicio evaluado: difracción de rayos X y análisis por fluorescencia.
3. Dado que el retraso en la entrega de los pedidos es tan grande, lo solicito al exterior (1 respuesta). Servicio evaluado: soplado de vidrio.
4. Dificultad de encontrar al personal del servicio (1 respuesta). Servicio evaluado: soplado de vidrio.
5. Financiación (1 respuesta).
6. Disponibilidad de tiempo (1 respuesta).

3.3. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL SAI

3.3.1. 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 los Servicios del SAI en cada uno de los ítems, y su comparativa con los valores medios obtenidos en las tres encuestas anteriores. Se muestran en negrita los valores muy satisfactorios de este año.

ÍTEMS	Media 2017	Media 2015	Media 2013	Media 2011
Información disponible sobre el servicio (276)	4,08	4,00	3,85	3,47
Facilidad de solicitud de las prestaciones (aplicaciones informáticas) (276)	4,05	3,96		
Horario de funcionamiento es el adecuado (274)	4,08	3,96	3,96	3,63
Las personas del Servicio están cualificadas para las tareas que tienen que realizar (275)	4,63	4,54	4,55	4,33
Las personas del Servicio son accesibles y tienen disponibilidad para asesorarle y ayudarle (275)	4,53	4,45	4,38	4,24
Idoneidad de la dotación instrumental /equipamiento (271)	4,11	4,08	4,03	3,77
Las técnicas ofertadas por el Servicio se ajustan a sus necesidades como usuario (275)	4,27	4,27	4,05	3,74
Relación Calidad/precio de las prestaciones (271)	4,11	3,85	3,87	3,71
El Servicio da respuesta rápida a sus solicitudes (275)	4,14	3,94	3,90	3,63
Tratamiento de las reclamaciones (222)	4,18	4,07	3,95	3,66
Nivel de Satisfacción Global respecto al servicio prestado (273)	4,26	4,07	4,08	3,90
MEDIAS GLOBALES	4,22	4,11	4,06	3,81

Junto a cada ítem se indica entre paréntesis las respuestas que han valorado ese ítem

Al igual que en las tres encuestas anteriores, 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".

Por primera vez desde que se lleva realizando este tipo de encuestas a los usuarios, todos los ítems presentan valoraciones por encima de 4, es decir, en todos los aspectos que indica el cuestionario las valoraciones de los usuarios y clientes son muy satisfactorias. Es más, los ítems cuya valoración era superior a 4 en la encuesta del año anterior, han incluso mejorado su puntuación en esta encuesta, salvo en el ítem "Las técnicas ofertadas por el Servicio se ajustan a sus necesidades como usuario", que permanece igual. En general, podemos señalar que en todos los ítems se observa una mejora progresiva de las valoraciones a lo largo de los años.

Los aspectos mejor valorados continúan siendo los relacionados con la capacidad y disponibilidad del personal técnico de los Servicios, adquiriendo la noción de dato crónico a lo largo de los años. También es reseñable el importante auge que ha experimentado la puntuación del aspecto peor valorado en la encuesta anterior, la "relación calidad/precio de las prestaciones".

3.3.2. VALORACIONES POR TIPO DE USUARIO

La siguiente tabla muestra las valoraciones obtenidas en función del tipo de usuario.

Colectivo	Investigador	Técnico	SAI	OPI	Empresa	Media
Información disponible sobre el servicio	4,13	4,00	3,38	4,40	4,11	4,08
Facilidad de solicitud de las prestaciones (aplicaciones informáticas)	4,07	4,00	3,38	4,50	4,28	4,05
Horario de funcionamiento es el adecuado	4,14	3,56	4,15	4,40	4,44	4,08
Las personas del Servicio están cualificadas para las tareas que tienen que realizar	4,63	4,51	4,85	4,70	4,78	4,63
Las personas del Servicio son accesibles y tienen disponibilidad para asesorarle	4,56	4,17	4,62	5,00	4,74	4,53
Idoneidad de la dotación instrumental / equipamiento	4,10	4,00	4,08	4,50	4,39	4,11
Las técnicas ofertadas por el Servicio se ajustan a sus necesidades como usuario	4,27	4,24	4,15	4,50	4,44	4,27
Relación calidad/precio de las prestaciones	4,13	3,88	4,15	3,90	4,56	4,11
El Servicio da respuesta rápida a sus solicitudes	4,17	3,76	4,15	4,40	4,58	4,14
Tratamiento de las reclamaciones	4,23	3,89	3,80	4,28	4,56	4,18
Nivel de Satisfacción Global respecto al servicio prestado	4,25	3,98	4,46	4,60	4,68	4,26
PROMEDIO	4,24	4,00	4,11	4,47	4,51	4,22

Aparecen con color de fuente verde los aspectos mejor valorados por cada uno de los colectivos y en naranja los aspectos con valores mínimos.

Salvo el colectivo de los OPI, el resto de colectivos continúan mostrando su mayor nivel de satisfacción en el ítem de la cualificación del personal. Las puntuaciones más bajas dentro de cada colectivo se sitúan fundamentalmente en los aspectos de "información disponible sobre el servicio" y "facilidad de solicitud de las prestaciones (aplicaciones informáticas)".

En cuanto al promedio de valoraciones por colectivo, el colectivo que mejor valora los servicios del SAI es el mundo empresarial y los usuarios particulares. De hecho, este colectivo ha experimentado un extraordinario aumento del promedio de la valoración de su satisfacción (un 17%), seguido del aumento de la valoración del colectivo de las OPI, con un incremento del 5%.

4. Datos desglosados por cada servicio del SAI

Es importante destacar que, tal y como indicábamos en la primera parte de este informe, aunque las respuestas obtenidas son suficientes para el análisis global, no ocurre lo mismo respecto a la respuesta obtenida para cada uno de los Servicios evaluados, cuyo número es insuficiente, en la mayoría de los casos, para garantizar la validez de los datos desglosados por Servicios. Por tanto, se insiste en que el análisis de las diferencias existentes entre los distintos Servicios no es recomendable, pero sí es muy valioso apreciar la evolución y la tendencia en cada Servicio respecto a las valoraciones obtenidas en las tres encuestas anteriores.

4.1 RESPUESTAS OBTENIDAS POR TIPO DE USUARIO EN RELACIÓN AL SERVICIO EVALUADO.

SERVICIO EVALUADO DEL SAI	Investigador	Técnico	SAI	OPI	Empresa	Total
1. Servicio de Microscopia electrónica de Materiales	19	2		1	4	26
2. Servicio de Análisis Químico	8			1	2	11
3. Servicio de Medidas Físicas	10					10
4. Servicio de Difracción de Rayos X y Análisis por Fluorescencia	12	1			3	16
5. Servicio de Animalario	7	1			1	9
6. Servicio de Cirugía Experimental	5				1	6
7. Servicio de Citómica	11			1	1	13
8. Servicio de Secuenciación y Genómica Funcional	9	1		1		11
9. Servicio de Análisis Microbiológico	1					1
10. Servicio de Microscopia Electrónica de Sistemas Biológicos	5					5
11. Servicio de Experimentación Animal	14				2	16
12. Servicio de Mecánica de Precisión	15	4	3	1		23
13. Servicio de Líquidos Criogénicos	16	9	2			27
14. Servicio de Soplado de Vidrio	10	6	1			17
15. Servicio Preparación de Rocas y Materiales Duros	11			1	2	14
16. Servicio de Instrumentación Electrónica	20	12	4	2		38
17. Servicio de Microscopia Óptica e Imagen	21	4		1	3	29
18. Servicio de Transporte		2	3	1		6
TOTAL	194	42	13	10	19	278

Tal como se aprecia, la mayoría de las encuestas (194), casi un 70% han sido emitidas por los investigadores.

4.2 FRECUENCIA DE USO POR SERVICIO EVALUADO

SERVICIO EVALUADO DEL SAI	Muy frecuente	Cierta frecuencia	Ocasional	Raras ocasiones
1. Servicio de Microscopia Electrónica de Materiales	27%	38%	23%	12%
2. Servicio de Análisis Químico	27%	18%	18%	36%
3. Servicio de Medidas Físicas	20%	30%	30%	20%
4. Servicio de Difracción de Rayos X y Análisis por fluorescencia	31%	25%	25%	19%
5. Servicio de Animalario	56%	22%	22%	0%
6. Servicio de Cirugía Experimental	17%	33%	17%	33%
7. Servicio de Citómica	38%	46%	8%	8%
8. Servicio de Secuenciación y Genómica Funcional	64%	36%	0%	0%
9. Servicio de Análisis Microbiológico	100%	0%	0%	0%
10. Servicio de Microscopia Electrónica de Sistemas Biológicos	20%	40%	0%	40%
11. Servicio de Experimentación Animal	62%	19%	19%	0%
12. Servicio de Mecánica de Precisión	13%	26%	52%	9%
13. Servicio de Líquidos Criogénicos	81%	11%	7%	0%
14. Servicio de Soplado de Vidrio	29%	18%	53%	0%
15. Servicio de Preparación de Rocas y Materiales Duros	14%	43%	29%	14%
16. Servicio de Instrumentación Electrónica	5%	47%	42%	5%
17. Servicio de Microscopia Óptica e Imagen	3%	28%	41%	28%
18. Servicio de Transporte	33%	33%	33%	0%
TOTAL	30%	30%	28%	11%

De estos datos se desprende que un 60% de las personas que han respondido la encuesta utilizan los Servicios con una frecuencia alta, que va desde semanal hasta bimestralmente. Por el otro lado, aproximadamente un 40% de los encuestados hace uso de los Servicios entre una y tres veces al año.

Estos datos son asombrosamente parecidos a los recogidos en las encuestas de 2015 y de 2013, tal y como se observa en la siguiente tabla:

FRECUENCIA DE USO	Muy frecuente	Cierta frecuencia	Ocasional	Raras ocasiones
TOTAL 2015	32%	27%	29%	12%
TOTAL 2013	30%	25%	30%	15%

4.3 VALORACIONES POR SERVICIO

En la tabla siguiente se muestran las evaluaciones por conceptos, desglosadas por cada uno de los Servicios.

SERVICIO EVALUADO DEL SAI	1. Información disponible	2. Solicitud de prestaciones	3. Horario funcionamiento	4. Personas cualificadas	5. Personas accesibles	6. Idoneidad equipamiento	7. Técnicas necesarias	8. Calidad / Precio	9. Respuesta rápida	10. Tratamiento reclamaciones	11. Satisfacción global
1. Servicio de Microscopia electrónica de Materiales (26)	4,04	4,35	3,85	4,58	4,69	4,00	4,12	4,12	4,08	4,16	4,31
2. Servicio de Análisis Químico (11)	4,18	4,45	4,27	4,55	4,50	3,91	4,00	4,30	4,45	4,60	4,45
3. Servicio de Medidas Físicas (10)	4,60	4,40	4,50	4,90	4,90	4,30	4,30	3,80	4,60	4,50	4,40
4. Servicio de Difracción de Rayos X y Análisis por fluorescencia (16)	3,88	4,19	3,63	4,31	4,25	3,87	3,69	4,27	3,81	4,25	4,00
5. Servicio de Animalario (9)	3,78	3,33	3,78	4,33	4,44	3,33	3,56	3,22	4,22	3,83	3,89
6. Servicio de Cirugía Experimental (6)	4,00	3,67	4,33	5,00	5,00	5,00	4,67	4,17	4,33	4,60	4,20
7. Servicio de Citómica (13)	4,23	3,92	4,85	4,85	5,00	4,54	4,85	4,54	4,77	4,73	4,92
8. Servicio de Secuenciación y Genómica Funcional (11)	3,64	1,82	3,27	4,45	3,64	4,09	4,20	3,27	3,90	3,88	3,64
9. Servicio de Análisis Microbiológico (1)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	---	---
10. Servicio de Microscopia (5) Electrónica de Sistemas Biológicos	4,40	3,20	4,20	4,40	5,00	4,00	4,20	4,20	4,80	4,00	4,40
11. Servicio de Experimentación Animal (16)	3,47	3,38	3,67	4,13	4,13	3,38	3,69	3,07	3,93	3,33	3,81
12. Servicio de Mecánica de Precisión (23)	4,22	4,26	4,57	4,87	4,91	4,09	4,13	4,74	4,00	4,74	4,45
13. Servicio de Líquidos Criogénicos (27)	4,26	4,44	4,22	4,67	4,67	4,48	4,63	4,19	4,56	4,26	4,56
14. Servicio de Soplado de Vidrio (17)	3,47	3,94	1,94	3,81	2,29	3,18	3,41	2,56	1,00	2,06	1,65
15. Servicio de Preparación de Rocas y Materiales Duros (14)	4,57	4,29	4,57	4,79	4,93	4,07	4,57	4,50	4,36	4,27	4,64
16. Servicio de Instrumentación Electrónica (38)	4,24	4,29	4,41	4,92	4,84	4,46	4,59	4,47	4,34	4,43	4,63
17. Servicio de Microscopia Óptica e Imagen (29)	4,04	4,15	4,41	4,82	4,86	4,48	4,68	4,52	4,86	4,62	4,79
18. Servicio de Transporte (6)	4,67	4,67	5,00	5,00	5,00	4,67	5,00	4,83	5,00	5,00	5,00
PROMEDIO / TOTAL	4,08	4,05	4,08	4,63	4,53	4,11	4,27	4,11	4,14	4,18	4,26

Valoración < 2,50	Valoración insuficiente
2,50<Valoración<3,25	No alcanza la satisfacción deseable
Valoración >4,00	Valoración muy satisfactoria.

Siguiendo el mismo criterio que en las tres encuestas anteriores (2015, 2013 y 2011), se han resaltado en color verde los valores superiores a 4 y en rojo los inferiores a 2,5 para su consideración como puntos fuertes y áreas de mejora, respectivamente. Se mantiene la conveniencia de tener en consideración los valores situados por debajo de 3,25 resaltados en naranja.

Hay algunos Servicios que mantienen unos niveles de satisfacción muy altos alcanzados ya en encuestas anteriores. Es el caso del Servicio de líquidos criogénicos, el Servicio de instrumentación electrónica, el Servicio de citómica, el Servicio de cirugía experimental y el Servicio de transporte, que llega al valor máximo (5) en varios de los ítems.

Hay otros Servicios cuyas valoraciones han mejorado. El Servicio de preparación de rocas y materiales duros ha aumentado considerablemente todas sus valoraciones, pasando de tener 4 ítems con valoraciones por encima de 4 en el año 2015 a tener todos los ítems por encima de 4 en 2017. Mención especial merece el aumento en el ítem respuesta rápida, casi un 40%. Los Servicios de microscopía óptica e imagen y mecánica de precisión mejoran en prácticamente todos los aspectos respecto a la encuesta del año 2015, llegando a niveles de satisfacción francamente altos en casi todos los ítems. El Servicio de análisis químico ha experimentado una subida generalizada en todos los aspectos respecto a las encuestas realizadas en 2015 y en 2016, salvo en un ítem: la idoneidad del equipamiento. Asimismo, el Servicio de medidas físicas mejora en todos los aspectos, salvo en los relacionados con la dotación instrumental (idoneidad de equipamiento y técnicas se ajustan a necesidades) y con la solicitud de prestaciones. No obstante, este Servicio goza de muy altos niveles de satisfacción. El Servicio de microscopía electrónica de sistemas biológicos mantiene o aumenta las valoraciones de sus usuarios en la mayoría de los aspectos. Por último, el Servicio de experimentación animal ha mejorado las valoraciones de todos los ítems, y así ha recuperado o incluso superado en esta encuesta los niveles de satisfacción de la encuesta del año 2013. No obstante, su nivel de satisfacción global es menor de 4. El Servicio de secuenciación y genómica funcional mejora prácticamente todas sus valoraciones, sin embargo su nivel de satisfacción global no alcanza el valor de 4. Además, el ítem relativo a la solicitud de prestaciones ha disminuido un 95%, algo que llama poderosamente la atención.

El Servicio de microscopía electrónica de materiales baja prácticamente en todos los ítems evaluados por los usuarios, si bien se mantiene en un nivel alto de satisfacción puesto que partía en la encuesta de 2015 de unos valores muy buenos. El Servicio de difracción de rayos X y análisis por fluorescencia también experimenta un descenso generalizado en todos los aspectos, salvo en el ítem relación calidad/precio, saltando por debajo del 4 en varios de ellos. Algo parecido ocurre en el Servicio de Animalario, aunque las valoraciones son todavía más bajas y su nivel global de satisfacción no alcanza el valor de 4.

Mención aparte merece el Servicio de soplado de vidrio. Continúa la decadencia de las valoraciones de los usuarios sobre este Servicio, donde a los dos ítems con puntuaciones por debajo de 2,5 puntos de la encuesta del año 2015, se suman este año tres ítems más.

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