



Encuesta 2015

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS
SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS
Resultados completos**

SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS



INDICE

INTRODUCCIÓN.....	2
PARTICIPANTES.....	3
VALIDEZ.....	4
RESPUESTAS OFRECIDAS Y PUNTUACIÓN MEDIA POR CADA DIMENSIÓN Y GLOBAL DE TODAS ELLAS	4
RESULTADOS POR PREGUNTA.....	5
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA.....	50
COMPARATIVA CON LA ENCUESTA DE AÑOS ANTERIORES.....	51
CONCLUSIONES	52
RESPUESTAS A OPINIONES/SUGERENCIAS	54



INTRODUCCIÓN

Los usuarios acuden Servicio de Infraestructuras de la Universidad de Cantabria con unas necesidades y expectativas que deben ser satisfechas con criterios de calidad y excelencia. Esa es la razón por la que desde la misma organización se promueve el análisis de las necesidades y expectativas de los usuarios sobre los servicios que se ofrecen, así como mediciones sistemáticas y permanentes del grado de satisfacción de los usuarios con los servicios que reciben.

Tradicionalmente, se entiende el Nivel de Satisfacción de los Usuarios de un servicio como la relación entre la Percepción sobre el servicio recibido y las Expectativas previas de los usuarios. Para evitar este desajuste entre lo percibido y las expectativas es imprescindible analizar la calidad del servicio.

La calidad percibida por los usuarios se entiende como la relación entre la calidad esperada (las expectativas) y la calidad realizada (la percibida). La evaluación de la satisfacción de los Usuarios es una pieza clave en los principales Modelos de Gestion de Calidad, como el modelo EFQM y la Norma ISO 9001.

El método empleado por el Servicio de Infraestructuras de la Universidad de Cantabria para la medición de la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados, está basado en el modelo ServQual. El modelo ServQual fue desarrollado por Parasuraman, Berry y Zeithaml en 1988. El modelo original consiste en un cuestionario de preguntas (ítems) agrupadas en 5 categorías (dimensiones), aplicables prácticamente a cualquier servicio, y que por tanto, ofrece valores comparables. Las dimensiones de esta encuesta son:

- **Percepción física:** Se refiere a las facilidades físicas, materiales, incluido algún aspecto relacionado con el personal.
- **Prestación de servicio:** La capacidad para cumplir con lo prometido y hacerlo sin errores.
- **Tiempos de respuesta:** La voluntad de ayuda a los usuarios, así como el proporcionar un servicio rápido y ágil.
- **Seguridad:** El conocimiento y la profesionalidad de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad.
- **Empatía:** La atención esmerada e individualizada y el saber situarse en el lugar del otro.
- **Elementos tangibles:** La calidad de los servicios



En resumen, este modelo mide la calidad percibida por el usuario como la diferencia entre lo que percibe del Servicio y las expectativas que sobre él se había formado previamente.

PARTICIPANTES

Con respecto a la población del estudio, se ha dirigido a toda la plantilla de la Universidad, incluido personal de Fundaciones e Institutos, intentado conocer el tipo de encuestados que participan en virtud de la definición de sectores o grupos:

- Equipo de Gobierno de la Universidad (Consejo de Dirección)
- Decanos/Directores de Centro
- Directores de Departamento
- Personal Docente Investigador
- Personal de Administración y Servicios
- Personal de Fundaciones e Institutos, ajeno a la UC
- Otro personal

En la información que más adelante se hace de cada una de las preguntas realizadas, aparecen los datos de participantes, diferenciados por sectores. En la listas de distribución utilizadas para la encuesta, aproximadamente el 72% corresponden al colectivo PDI, y el 28% al colectivo PAS. Casi la mitad de las respuestas fueron aportadas por personal PDI, y la cuarta parte por personal PAS, aunque una sexta parte de los participantes no se identificaron como pertenecientes a ningún colectivo.

El total de respuestas recibidas ha sido de 185, 101 de ellas completas y 84 incompletas.

La procedencia de las respuestas y la potencial población que es usuaria de servicios ofrecidos por el Servicio de Infraestructuras, permite asegurar un alto nivel de fiabilidad en el resultado de la encuesta (ver Ficha Técnica).



VALIDEZ

La validez de los resultados mide la correlación entre dos variables. La mediana obtenida a partir de las medias aritméticas de cada una de las preguntas, agrupadas por cada dimensión, y el dato obtenido comparado con el de valoración general que se solicitaba en la última pregunta del cuestionario.

El resultado es que la mediana de todas las dimensiones ofrece un resultado de **3,65**, que comparado con la valoración media obtenida del ítem de satisfacción general, que es de **3,56**, indica garantía de que el resultado que se obtiene es **fiable**.

RESPUESTAS OFRECIDAS Y PUNTUACIÓN MEDIA POR CADA DIMENSIÓN Y GLOBAL DE TODAS ELLAS

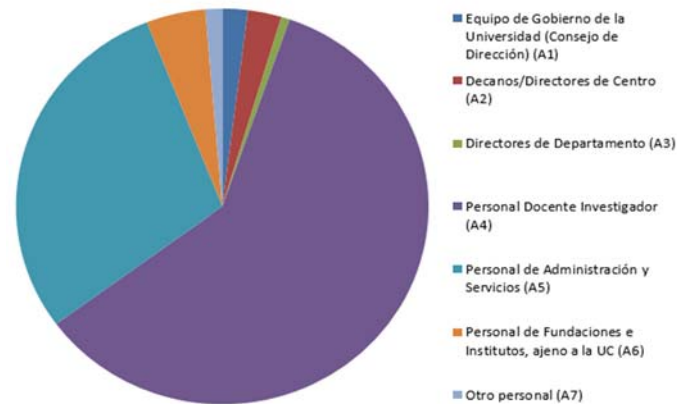
Opciones / Preguntas	Percepción física					Prestación de servicio												Tiempos de respuesta					Seguridad					Empatía				Elementos tangibles										VG
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	42	
1	8	7	3	5	6	6	3	7	2	6	4	5	3	4	3	6	3	7	6	5	4	6	2	2	3	4	3	2	5	4	3	7	5	1	6	6	3	1	4	4	3	
2	13	12	8	12	10	16	11	11	10	10	13	11	5	9	6	10	9	17	16	13	7	10	7	7	7	6	6	10	7	8	7	15	12	8	10	14	5	10	13	9	14	
3	31	28	30	24	39	21	29	33	32	28	33	27	21	32	28	25	29	24	21	32	24	21	18	22	23	21	24	26	26	37	31	26	34	28	32	30	31	28	25	30	24	
4	56	58	49	52	42	46	40	37	42	41	37	34	47	33	42	40	38	34	35	35	41	34	39	36	39	37	34	37	38	26	35	36	36	40	33	35	34	37	37	34	45	
5	13	16	30	28	23	21	27	21	24	25	22	32	34	31	31	28	30	25	29	22	31	36	39	38	33	37	38	28	27	28	27	18	15	25	21	17	29	26	23	25	16	
Total respuestas	121	121	120	121	120	110	110	109	110	110	109	109	110	109	110	109	107	107	107	107	107	105	105	105	105	105	103	103	103	103	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102		
Media aritmética	3,44	3,53	3,79	3,71	3,55	3,55	3,70	3,50	3,69	3,63	3,55	3,71	3,95	3,72	3,84	3,68	3,76	3,50	3,61	3,52	3,82	3,79	4,01	3,96	3,88	3,92	3,93	3,77	3,73	3,64	3,74	3,42	3,43	3,78	3,52	3,42	3,79	3,75	3,61	3,66	3,56	
Mediana de apartados	3,55					3,70												3,61					3,93					3,73				3,61										3,56
Mediana general	3,65																																									



RESULTADOS POR PREGUNTA

Total de respuestas recibidas 185 (101 completas; 84 incompletas)

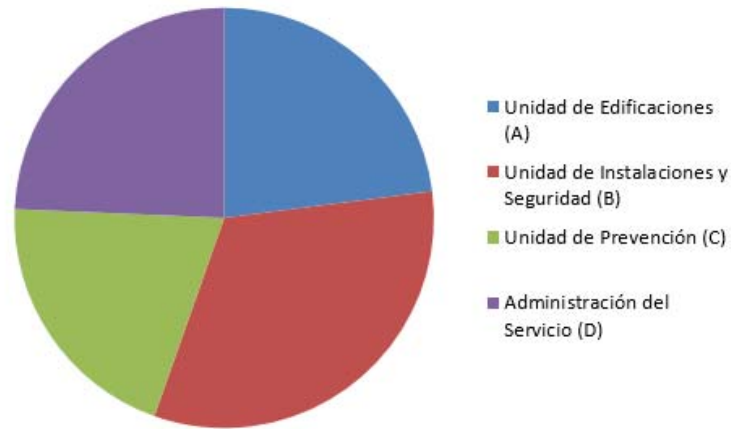
Indícanos el colectivo al que perteneces:			
Opción	Cuenta	Porcentaje	
Equipo de Gobierno de la Universidad (Consejo de Dirección) (A1)	3	1.62%	
Decanos/Directores de Centro (A2)	4	2.16%	
Directores de Departamento (A3)	1	0.54%	
Personal Docente Investigador (A4)	90	48.65%	
Personal de Administración y Servicios (A5)	44	23.78%	
Personal de Fundaciones e Institutos, ajeno a la UC (A6)	7	3.78%	
Otro personal (A7)	2	1.08%	
Sin respuesta	3	1.62%	
No completada o No mostrada	31	16.76%	





Marca las Unidades del Servicio de Infraestructuras a las que has tenido necesidad de acudir en alguna ocasión:

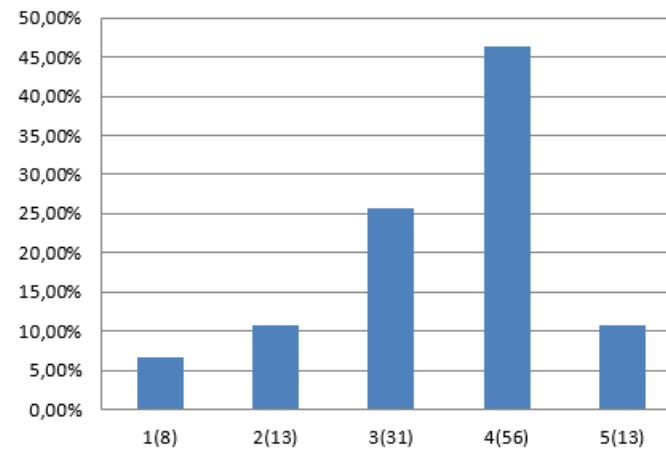
Opción	Cuenta	Porcentaje
Unidad de Edificaciones (A)	51	22,97%
Unidad de Instalaciones y Seguridad (B)	72	32,43%
Unidad de Prevención (C)	45	20,27%
Administración del Servicio (D)	54	24,32%





Las infraestructuras son correctas y funcionales.

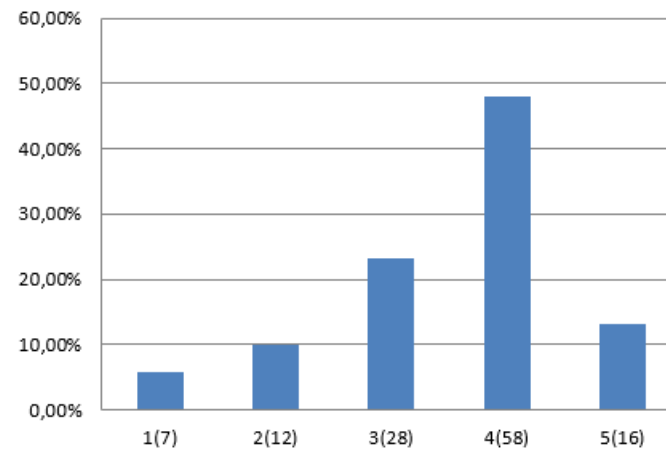
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	8	6,61%
2 (2)	13	10,74%
3 (3)	31	25,62%
4 (4)	56	46,28%
5 (5)	13	10,74%
Suma (Opciones)	121	100,00%
Número de casos	122	100,00%
Sin respuesta	1	
Media aritmética		3,44
Desviación estándar		1,04





Las instalaciones físicas están cuidadas y aptas para permitirme cumplir con el cometido de mi actividad.

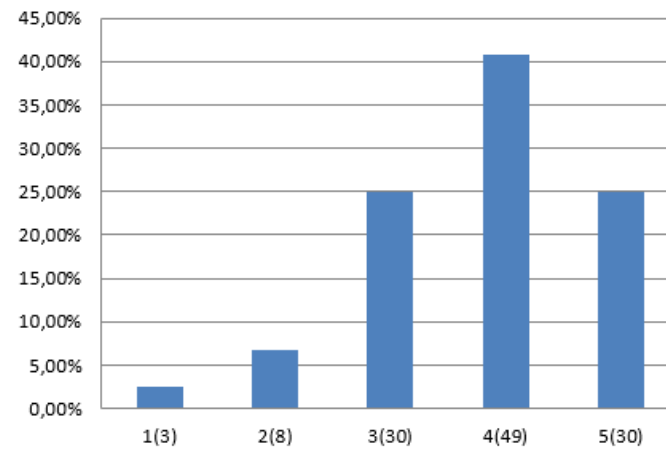
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	7	5,79%
2 (2)	12	9,92%
3 (3)	28	23,14%
4 (4)	58	47,93%
5 (5)	16	13,22%
Suma (Opciones)	121	100,00%
Número de casos	122	100,00%
Sin respuesta	1	
Media aritmética		3,53
Desviación estándar		1,03





Los profesionales del Servicio de Infraestructuras transmiten cercanía y transparencia en sus expresiones no verbales.

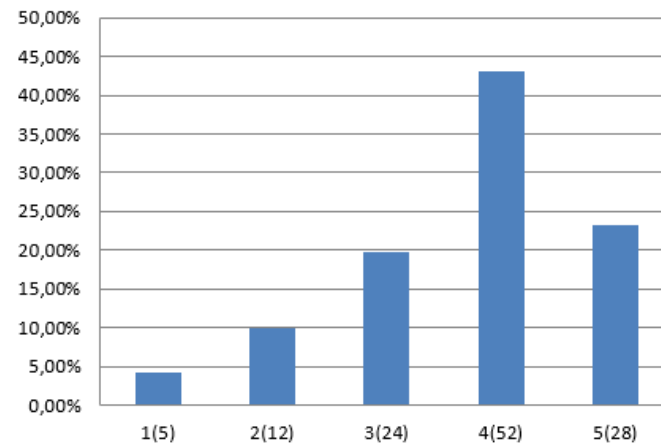
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	3	2,50%
2 (2)	8	6,67%
3 (3)	30	25,00%
4 (4)	49	40,83%
5 (5)	30	25,00%
Suma (Opciones)	120	100,00%
Número de casos	121	100,00%
Sin respuesta	1	
Media aritmética		3,79
Desviación estándar		0,97





Los medios de comunicación asociados con el servicio (tales como correos electrónicos, plataforma de administración electrónica, etc.) son prácticos, atractivos a la vista y fáciles de usar.

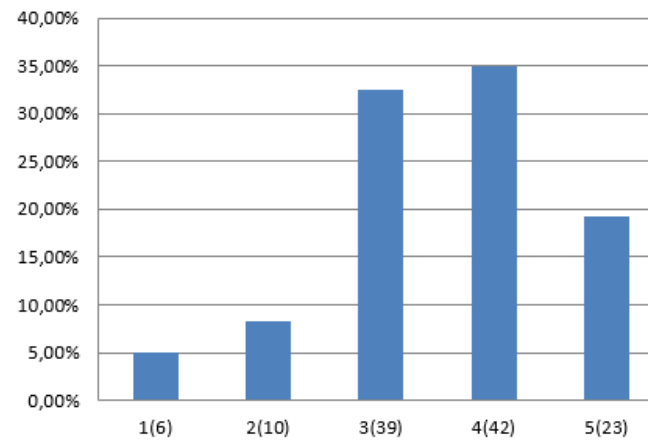
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	5	4,13%
2 (2)	12	9,92%
3 (3)	24	19,83%
4 (4)	52	42,98%
5 (5)	28	23,14%
Suma (Opciones)	121	100,00%
Número de casos	122	100,00%
Sin respuesta	1	
Media aritmética		3,71
Desviación estándar		1,06





Percibo la utilización de medios y herramientas suficientes para recibir el servicio que necesito.

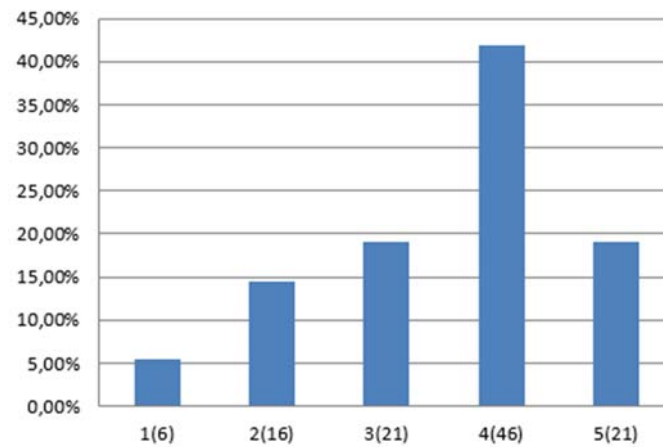
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	6	5,00%
2 (2)	10	8,33%
3 (3)	39	32,50%
4 (4)	42	35,00%
5 (5)	23	19,17%
Suma (Opciones)	120	100,00%
Número de casos	121	100,00%
Sin respuesta	1	
Media aritmética		3,55
Desviación estándar		1,05





Cuando prometen hacer algo en un cierto tiempo, lo cumplen.

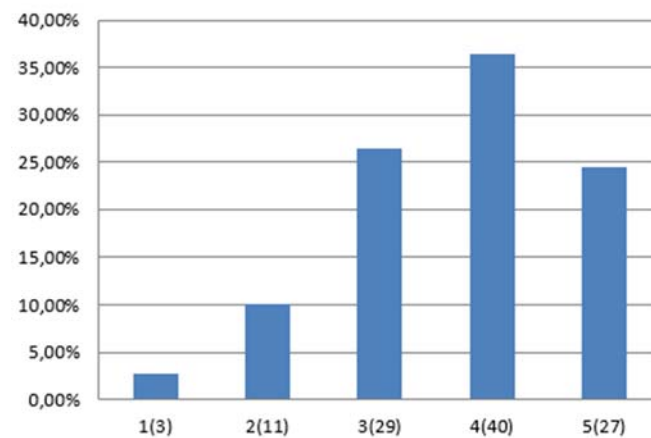
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	6	5,45%
2 (2)	16	14,55%
3 (3)	21	19,09%
4 (4)	46	41,82%
5 (5)	21	19,09%
Suma (Opciones)	110	100,00%
Número de casos	112	100,00%
Sin respuesta	2	
Media aritmética		3,55
Desviación estándar		1,12





Se dedica el tiempo necesario y suficiente para cada necesidad.

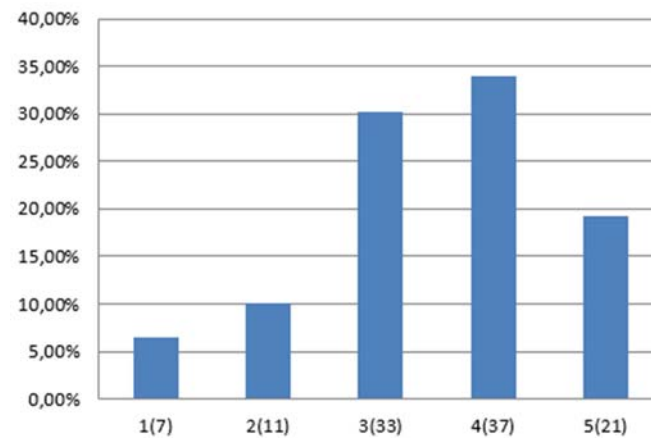
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	3	2,73%
2 (2)	11	10,00%
3 (3)	29	26,36%
4 (4)	40	36,36%
5 (5)	27	24,55%
Suma (Opciones)	110	100,00%
Número de casos	112	100,00%
Sin respuesta	2	
Media aritmética		3,70
Desviación estándar		1,03





Los diseños de los procesos para demandar un servicio al Servicio de Infraestructuras, alguno de los cuales he utilizado en algún momento, son adecuados y favorecen el poder disponer de información adicional sobre el servicio que requiero.

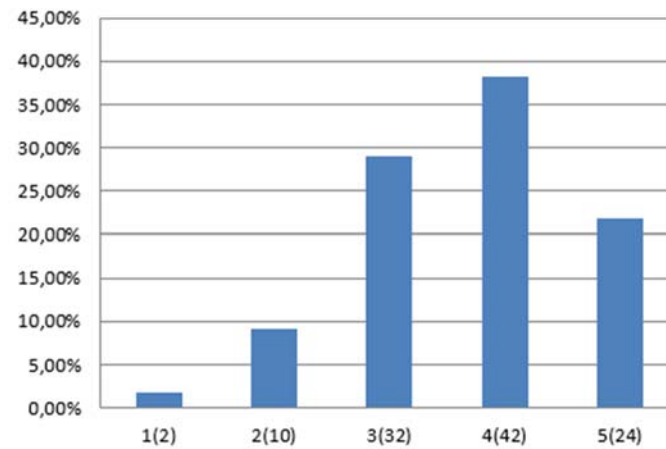
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	7	6,42%
2 (2)	11	10,09%
3 (3)	33	30,28%
4 (4)	37	33,94%
5 (5)	21	19,27%
Suma (Opciones)	109	100,00%
Número de casos	112	100,00%
Sin respuesta	3	
Media aritmética		3,50
Desviación estándar		1,11





Los medios materiales y los equipos se utilizan de manera adecuada.

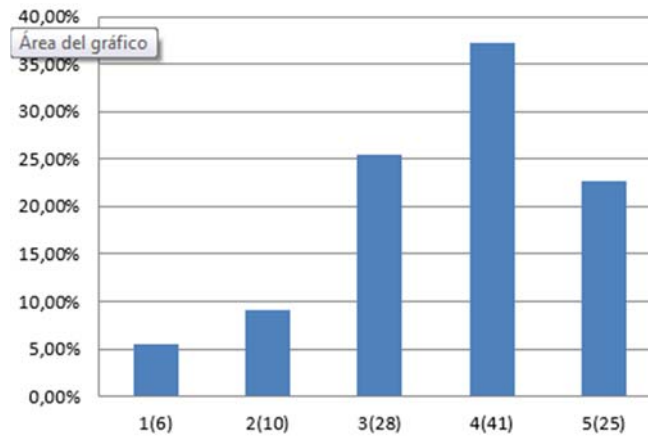
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	2	1,82%
2 (2)	10	9,09%
3 (3)	32	29,09%
4 (4)	42	38,18%
5 (5)	24	21,82%
Suma (Opciones)	110	100,00%
Número de casos	112	100,00%
Sin respuesta	2	
Media aritmética		3,69
Desviación estándar		0,97





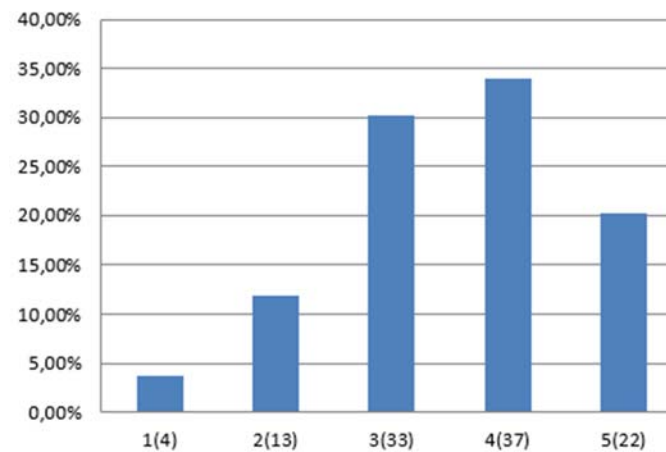
El servicio responde a lo que Vd. esperaba. Usted obtiene el servicio que esperaba.

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	6	5,45%
2 (2)	10	9,09%
3 (3)	28	25,45%
4 (4)	41	37,27%
5 (5)	25	22,73%
Suma (Opciones)	110	100,00%
Número de casos	112	100,00%
Sin respuesta	2	
Media aritmética		3,63
Desviación estándar		1,09





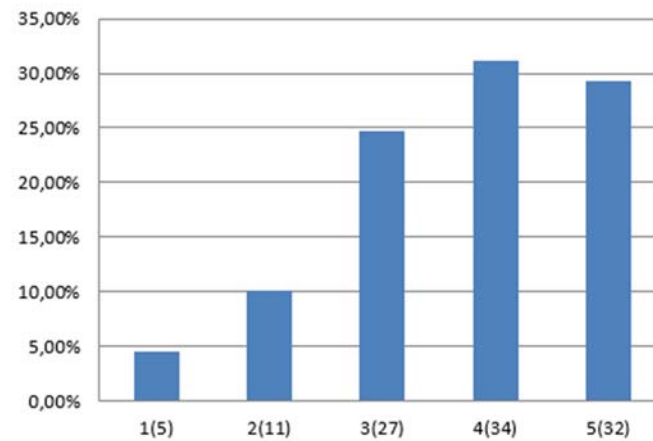
La metodología aplicada para el desarrollo del servicio le satisface.		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	4	3,67%
2 (2)	13	11,93%
3 (3)	33	30,28%
4 (4)	37	33,94%
5 (5)	22	20,18%
Suma (Opciones)		100,00%
Número de casos	112	100,00%
Sin respuesta	3	
Media aritmética		3,55
Desviación estándar		1,05





Coincide en que la metodología favorece el trato igualitario, sin distinción de personas o grupos.

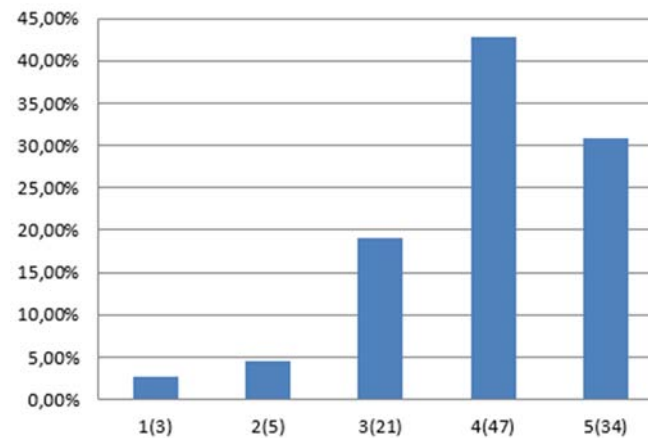
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	5	4,59%
2 (2)	11	10,09%
3 (3)	27	24,77%
4 (4)	34	31,19%
5 (5)	32	29,36%
Suma (Opciones)		100,00%
Número de casos	112	100,00%
Sin respuesta	3	
Media aritmética		3,71
Desviación estándar		1,13





El personal técnico demuestra capacidad técnica para el servicio que Vd. precisa.

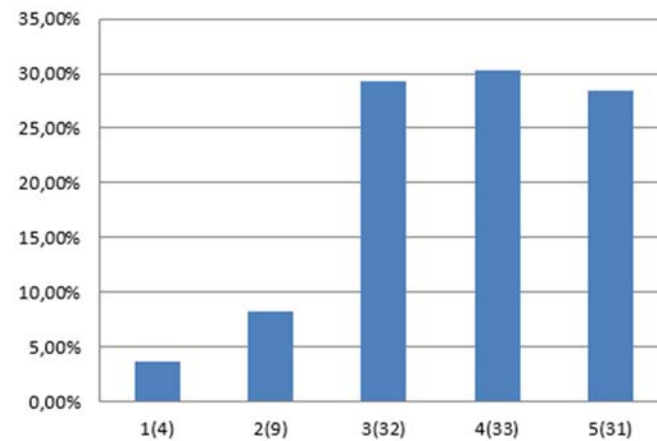
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	3	2,73%
2 (2)	5	4,55%
3 (3)	21	19,09%
4 (4)	47	42,73%
5 (5)	34	30,91%
Suma (Opciones)	110	100,00%
Número de casos	112	100,00%
Sin respuesta	2	
Media aritmética		3,95
Desviación estándar		0,96





El personal técnico demuestra capacidad pedagógica para el servicio del que Vd. precisa.

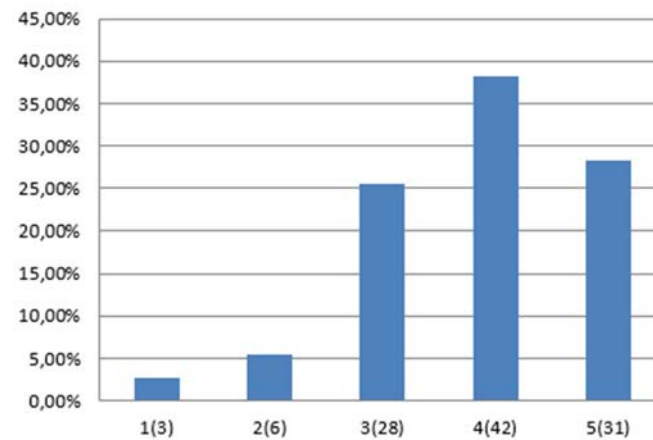
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	4	3,67%
2 (2)	9	8,26%
3 (3)	32	29,36%
4 (4)	33	30,28%
5 (5)	31	28,44%
Suma (Opciones)	109	100,00%
Número de casos	112	100,00%
Sin respuesta	3	
Media aritmética		3,72
Desviación estándar		1,08





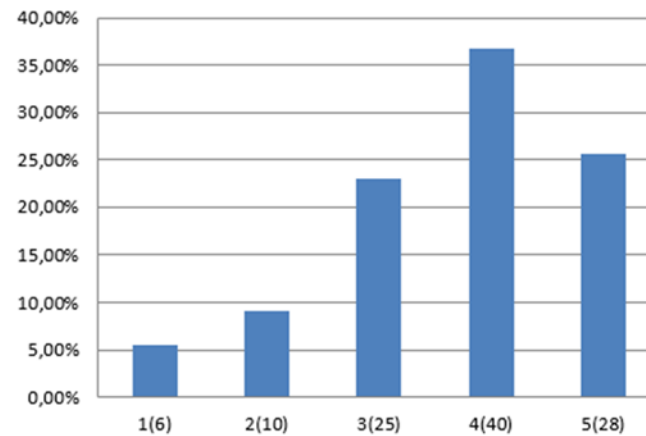
El personal técnico demuestra estar capacitado para responder a sus preguntas.

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	3	2,73%
2 (2)	6	5,45%
3 (3)	28	25,45%
4 (4)	42	38,18%
5 (5)	31	28,18%
Suma (Opciones)	110	100,00%
Número de casos	112	100,00%
Sin respuesta	2	
Media aritmética		3,84
Desviación estándar		0,99





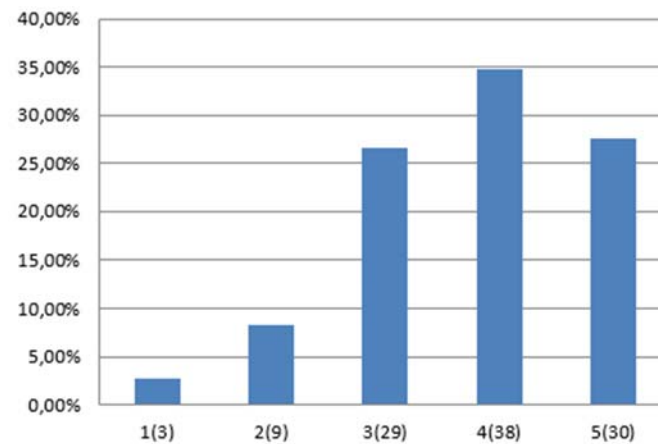
Desempeñan el servicio correcto a la primera.		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	6	5,50%
2 (2)	10	9,17%
3 (3)	25	22,94%
4 (4)	40	36,70%
5 (5)	28	25,69%
Suma (Opciones)	109	100,00%
Número de casos	112	100,00%
Sin respuesta	3	
Media aritmética		3,68
Desviación estándar		1,12





El personal técnico demuestra flexibilidad y capacidad para hacer frente a imprevistos y dificultades.

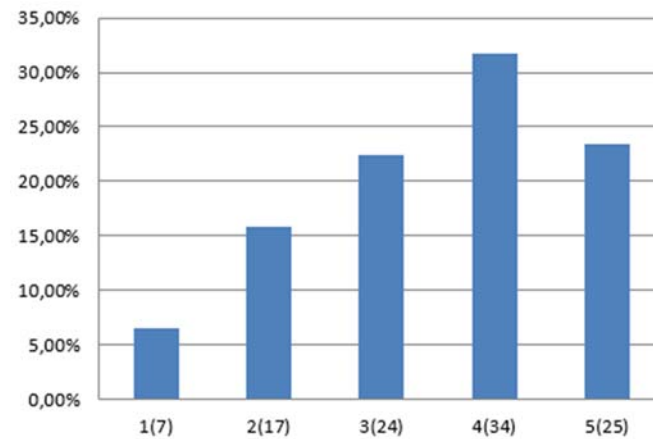
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	3	2,75%
2 (2)	9	8,26%
3 (3)	29	26,61%
4 (4)	38	34,86%
5 (5)	30	27,52%
Suma (Opciones)	109	100,00%
Número de casos	112	100,00%
Sin respuesta	3	
Media aritmética		3,76
Desviación estándar		1,03





El tiempo agudardo para obtener el servicio es satisfactorio.

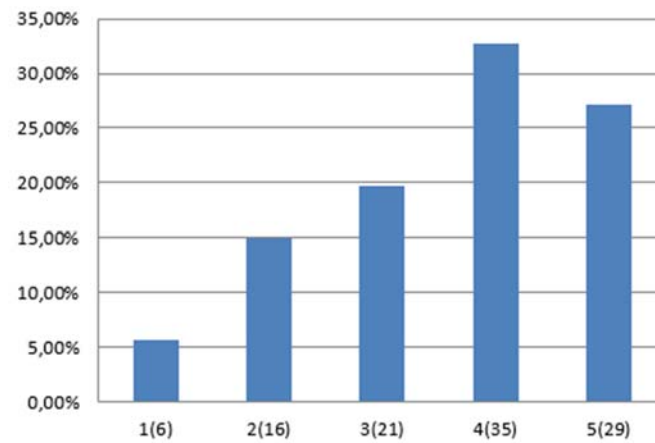
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	7	6,54%
2 (2)	17	15,89%
3 (3)	24	22,43%
4 (4)	34	31,78%
5 (5)	25	23,36%
Suma (Opciones)	107	100,00%
Número de casos	107	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,50
Desviación estándar		1,19





Obtuvo el servicio conforme al calendario y el horario que fue ofrecido.

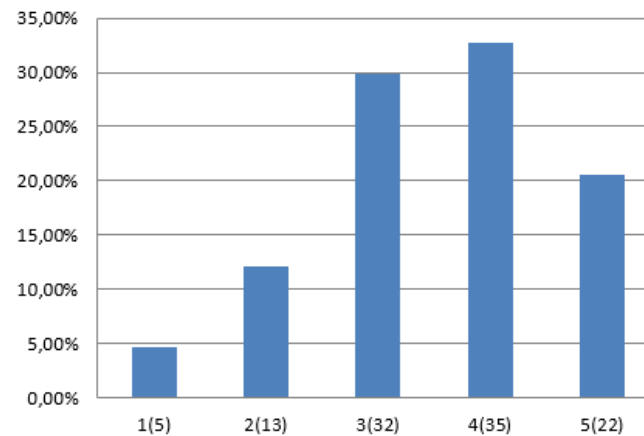
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	6	5,61%
2 (2)	16	14,95%
3 (3)	21	19,63%
4 (4)	35	32,71%
5 (5)	29	27,10%
Suma (Opciones)	107	100,00%
Número de casos	107	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,61
Desviación estándar		1,19





Tuvo información del tiempo necesario para obtener el servicio, así como del coste que ello suponía.

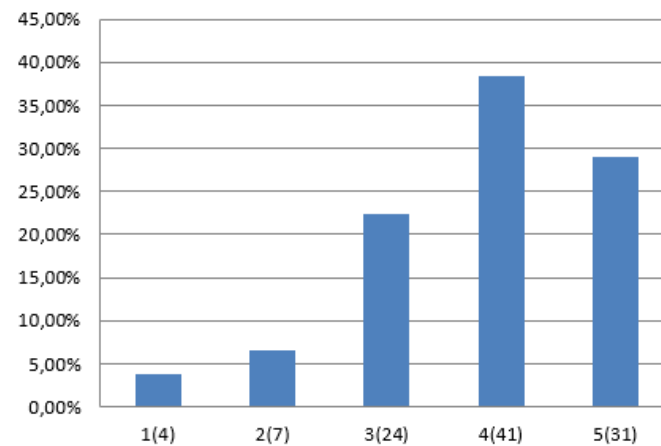
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	5	4,67%
2 (2)	13	12,15%
3 (3)	32	29,91%
4 (4)	35	32,71%
5 (5)	22	20,56%
Suma (Opciones)	107	100,00%
Número de casos	107	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,52
Desviación estándar		1,09





El personal técnico demuestra estar capacitado para ofrecer un pronto servicio.

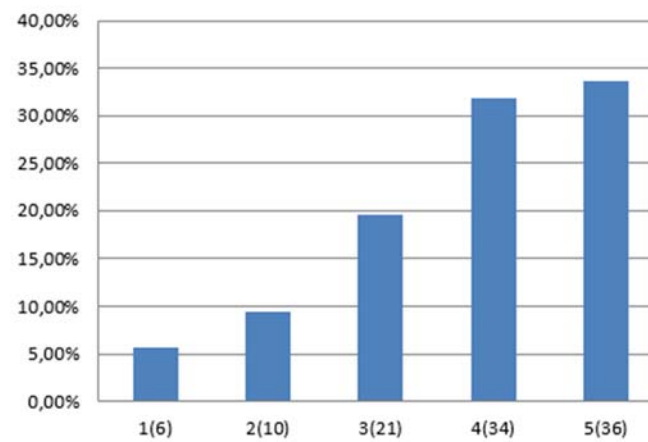
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	4	3,74%
2 (2)	7	6,54%
3 (3)	24	22,43%
4 (4)	41	38,32%
5 (5)	31	28,97%
Suma (Opciones)	107	100,00%
Número de casos	107	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,82
Desviación estándar		1,04





Si necesitó resolver dudas posteriores a la prestación del servicio, obtuvo respuestas rápidas y adecuadas.

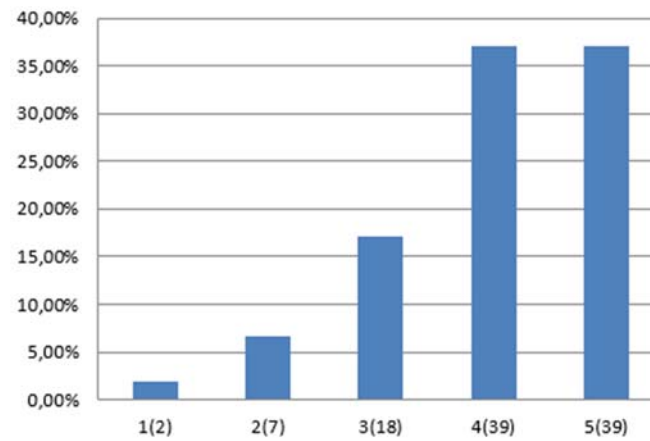
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	6	5,61%
2 (2)	10	9,35%
3 (3)	21	19,63%
4 (4)	34	31,78%
5 (5)	36	33,64%
Suma (Opciones)	107	100,00%
Número de casos	107	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,79
Desviación estándar		1,17





El personal técnico demuestra amabilidad y buen trato.

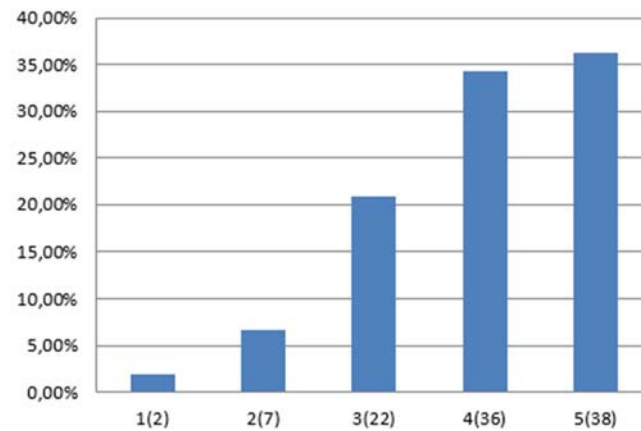
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	2	1,90%
2 (2)	7	6,67%
3 (3)	18	17,14%
4 (4)	39	37,14%
5 (5)	39	37,14%
Suma (Opciones)	105	100,00%
Número de casos	105	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		4,01
Desviación estándar		0,99





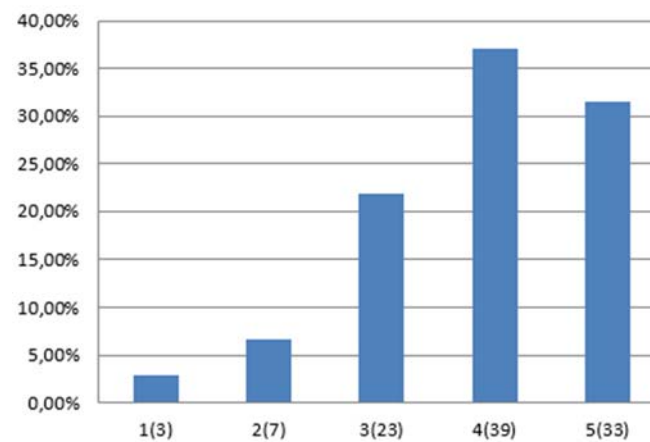
El personal técnico demuestra acercamiento y disponibilidad hacia sus requerimientos.

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	2	1,90%
2 (2)	7	6,67%
3 (3)	22	20,95%
4 (4)	36	34,29%
5 (5)	38	36,19%
Suma (Opciones)	105	100,00%
Número de casos	105	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,96
Desviación estándar		1,00





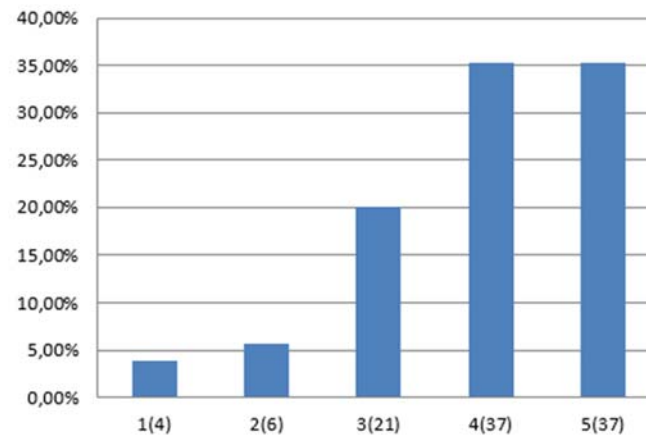
El personal técnico demuestra capacidad de organización.			
Opción		Cuenta	Porcentaje
1 (1)		3	2,86%
2 (2)		7	6,67%
3 (3)		23	21,90%
4 (4)		39	37,14%
5 (5)		33	31,43%
Suma (Opciones)		105	100,00%
Número de casos		105	100,00%
Sin respuesta		0	
Media aritmética			3,88
Desviación estándar			1,02





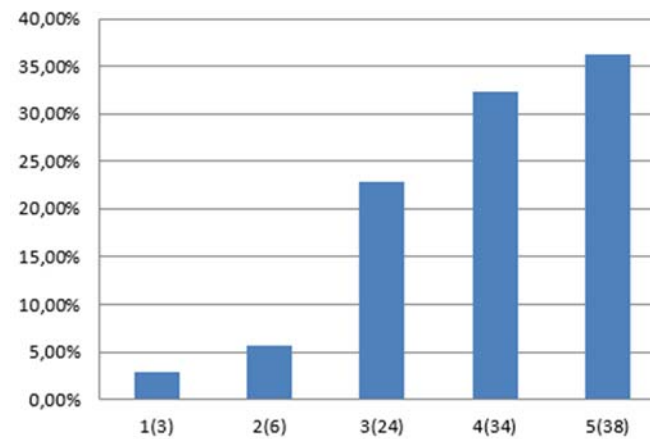
El personal técnico demuestra actitudes de trato igualitario y desinteresado.

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	4	3,81%
2 (2)	6	5,71%
3 (3)	21	20,00%
4 (4)	37	35,24%
5 (5)	37	35,24%
Suma (Opciones)	105	100,00%
Número de casos	105	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,92
Desviación estándar		1,06





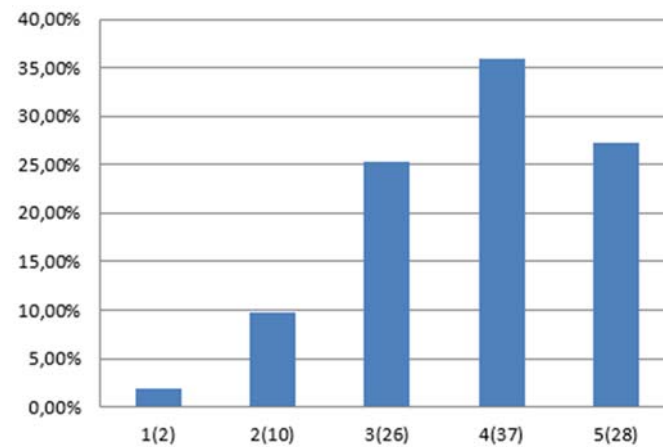
El comportamiento del personal técnico inspira confianza.			
Opción	Cuenta	Porcentaje	
1 (1)	3	2,86%	
2 (2)	6	5,71%	
3 (3)	24	22,86%	
4 (4)	34	32,38%	
5 (5)	38	36,19%	
Suma (Opciones)	105	100,00%	
Número de casos	105	100,00%	
Sin respuesta	0		
Media aritmética		3,93	
Desviación estándar		1,04	





Cree que el Servicio de Infraestructuras ofrece horarios de atención adecuados para todos sus usuarios.

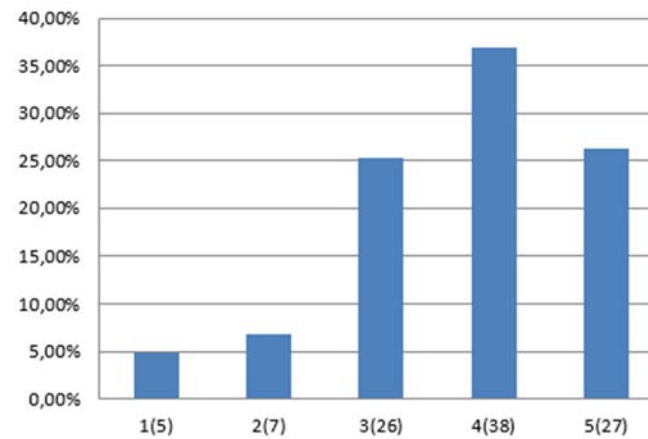
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	2	1,94%
2 (2)	10	9,71%
3 (3)	26	25,24%
4 (4)	37	35,92%
5 (5)	28	27,18%
Suma (Opciones)	103	100,00%
Número de casos	104	100,00%
Sin respuesta	1	
Media aritmética		3,77
Desviación estándar		1,02





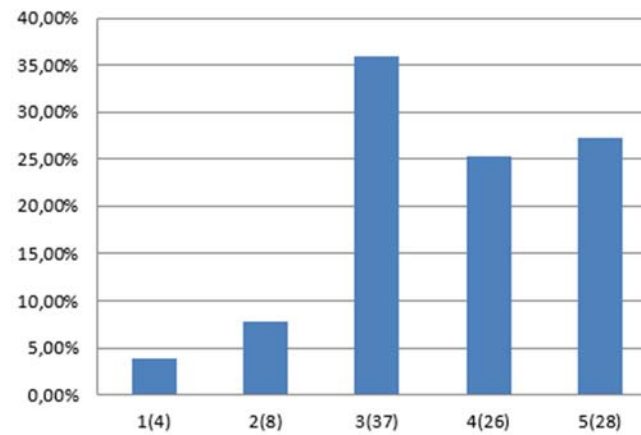
Usted piensa que el Servicio de Infraestructuras se preocupa en salvaguardar los intereses de sus usuarios.

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	5	4,85%
2 (2)	7	6,80%
3 (3)	26	25,24%
4 (4)	38	36,89%
5 (5)	27	26,21%
Suma (Opciones)	103	100,00%
Número de casos	104	100,00%
Sin respuesta	1	
Media aritmética		3,73
Desviación estándar		1,07





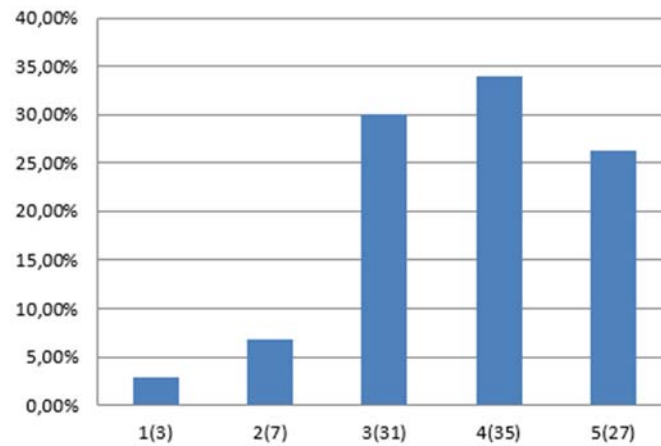
Usted piensa que puede obtener un servicio personalizado.		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	4	3,88%
2 (2)	8	7,77%
3 (3)	37	35,92%
4 (4)	26	25,24%
5 (5)	28	27,18%
Suma (Opciones)	103	100,00%
Número de casos	104	100,00%
Sin respuesta	1	
Media aritmética		3,64
Desviación estándar		1,08





Usted piensa que el Servicio de Infraestructuras entiende sus necesidades específicas.

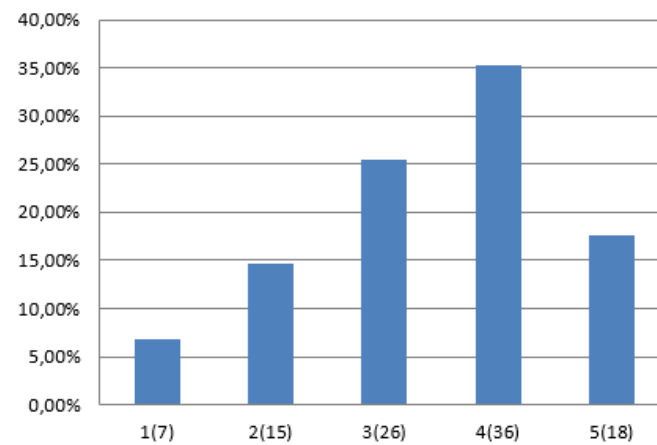
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	3	2,91%
2 (2)	7	6,80%
3 (3)	31	30,10%
4 (4)	35	33,98%
5 (5)	27	26,21%
Suma (Opciones)	103	100,00%
Número de casos	104	100,00%
Sin respuesta	1	
Media aritmética		3,74
Desviación estándar		1,01





Creo que la gestión del mantenimiento preventivo y correctivo por parte del Servicio de Infraestructuras es correcta.

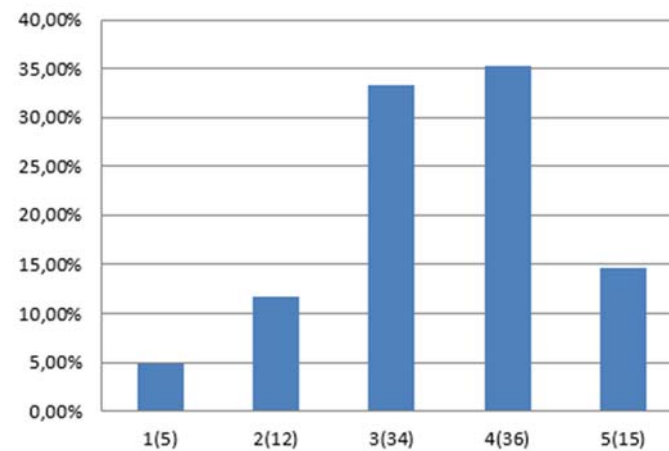
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	7	6,86%
2 (2)	15	14,71%
3 (3)	26	25,49%
4 (4)	36	35,29%
5 (5)	18	17,65%
Suma (Opciones)	102	100,00%
Número de casos	102	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,42
Desviación estándar		1,14





Por lo que conozco, creo que la gestión de la recogida de residuos en la UC es adecuada.

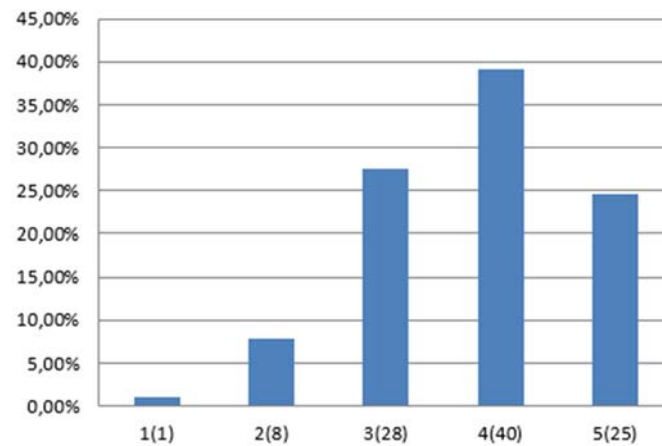
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	5	4,90%
2 (2)	12	11,76%
3 (3)	34	33,33%
4 (4)	36	35,29%
5 (5)	15	14,71%
Suma (Opciones)	102	100,00%
Número de casos	102	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,43
Desviación estándar		1,03





Considero que la gestión de las comunicaciones de voz y datos es satisfactoria.

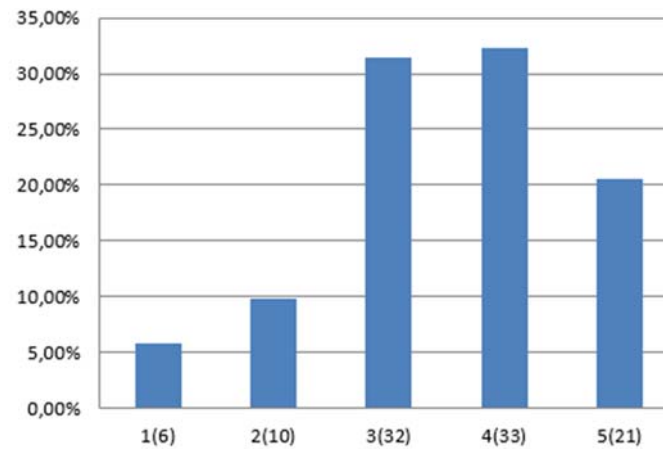
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	1	0,98%
2 (2)	8	7,84%
3 (3)	28	27,45%
4 (4)	40	39,22%
5 (5)	25	24,51%
Suma (Opciones)	102	100,00%
Número de casos	102	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,78
Desviación estándar		0,94





La gestión de la Prevención es correcta, tanto en la identificación y evaluación de riesgos, como en la implementación de medidas preventivas o correctivas.

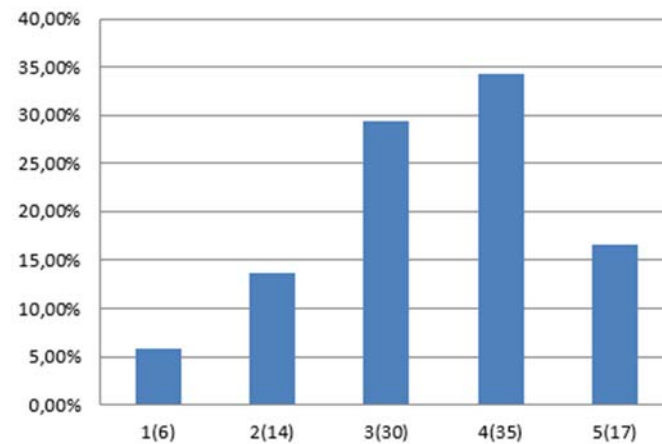
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	6	5,88%
2 (2)	10	9,80%
3 (3)	32	31,37%
4 (4)	33	32,35%
5 (5)	21	20,59%
Suma (Opciones)	102	100,00%
Número de casos	102	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,52
Desviación estándar		1,10





La vigilancia de la salud llevada a cabo a través de empresa externa está bien gestionada y es de calidad.

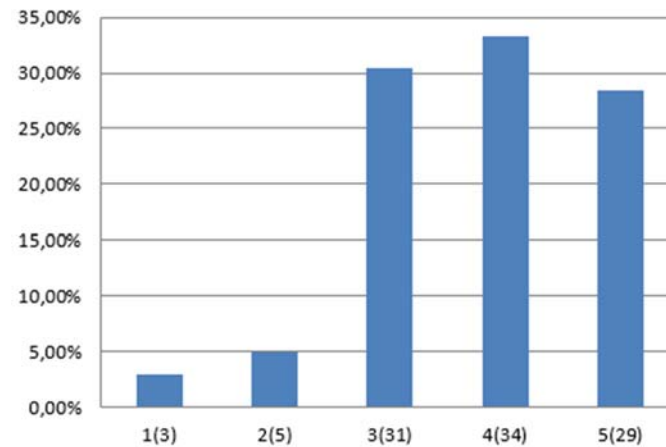
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	6	5,88%
2 (2)	14	13,73%
3 (3)	30	29,41%
4 (4)	35	34,31%
5 (5)	17	16,67%
Suma (Opciones)	102	100,00%
Número de casos	102	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,42
Desviación estándar		1,10





Recibo una adecuada y pronta respuesta a mis solicitudes de información y asesoramiento por parte del Servicio de Infraestructuras.

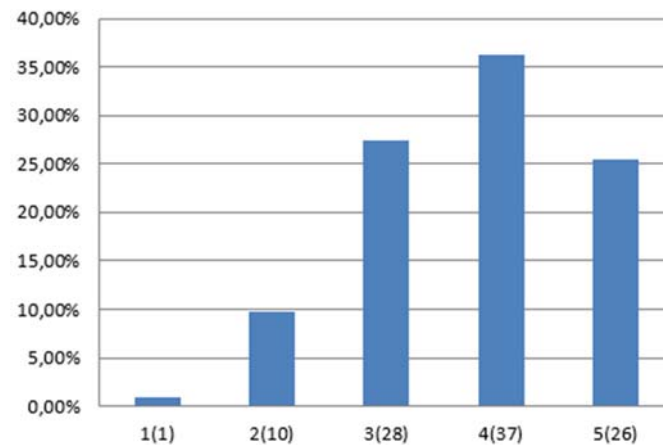
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	3	2,94%
2 (2)	5	4,90%
3 (3)	31	30,39%
4 (4)	34	33,33%
5 (5)	29	28,43%
Suma (Opciones)	102	100,00%
Número de casos	102	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,79
Desviación estándar		1,00





Dispongo de canales de comunicación adecuados y eficaces para trasladar mis necesidades al Servicio de Infraestructuras y he obtenido, cuando lo he requerido, respuesta rápida y satisfactoria a mis quejas y/o sugerencias.

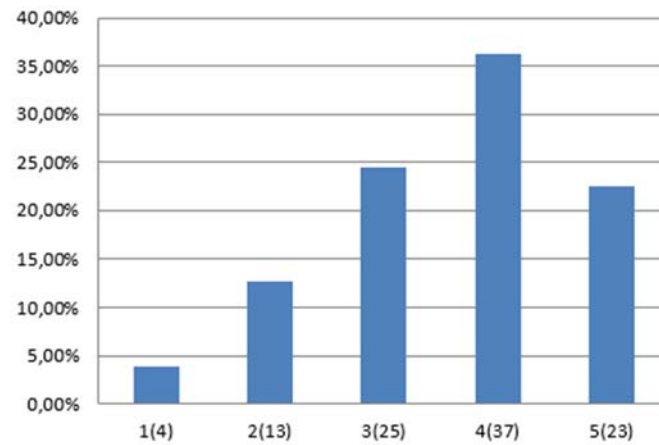
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	1	0,98%
2 (2)	10	9,80%
3 (3)	28	27,45%
4 (4)	37	36,27%
5 (5)	26	25,49%
Suma (Opciones)	102	100,00%
Número de casos	102	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,75
Desviación estándar		0,97





Estoy regularmente informado de las acciones y servicios que se ofrecen desde el Servicio de Infraestructuras.

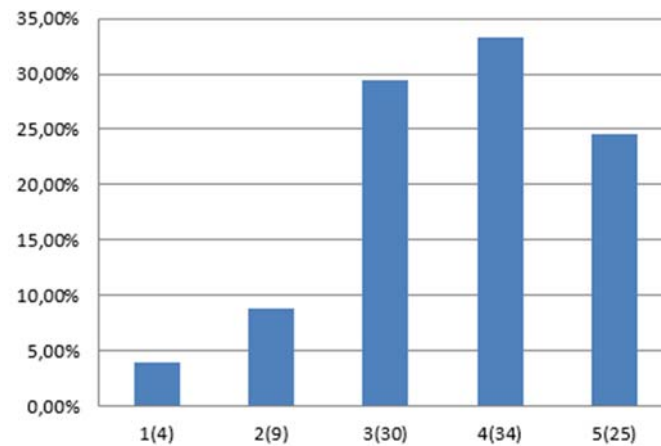
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	4	3,92%
2 (2)	13	12,75%
3 (3)	25	24,51%
4 (4)	37	36,27%
5 (5)	23	22,55%
Suma (Opciones)	102	100,00%
Número de casos	102	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,61
Desviación estándar		1,09





Creo que el Servicio de Infraestructuras trabaja por ampliar y mejorar los servicios que ofrece, haciendo una adecuada promoción de los mismos de cara a que la Comunidad Universitaria los conozca.

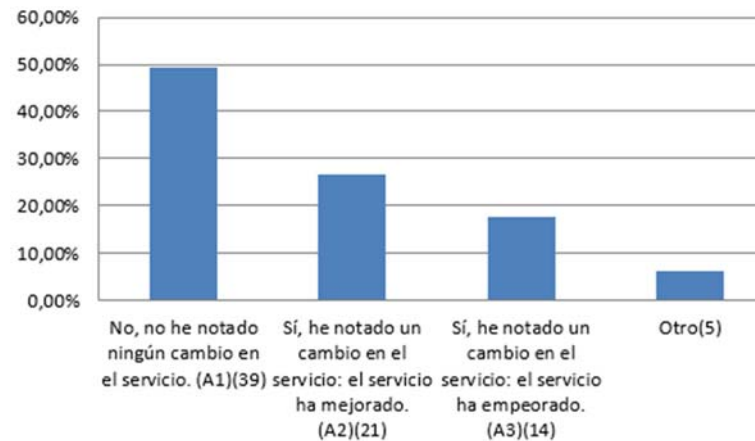
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	4	3,92%
2 (2)	9	8,82%
3 (3)	30	29,41%
4 (4)	34	33,33%
5 (5)	25	24,51%
Suma (Opciones)	102	100,00%
Número de casos	102	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,66
Desviación estándar		1,06





En el año 2015 la UC ha adoptado el modelo Mantenimiento Integral, mediante el que una única empresa realiza los trabajos preventivos y correctivos de varias áreas (albañilería, electricidad, fontanería, pintura, etc.). ¿Ha percibido alguna diferencia en el servicio prestado mediante Mantenimiento Integral respecto al servicio de los años anteriores?

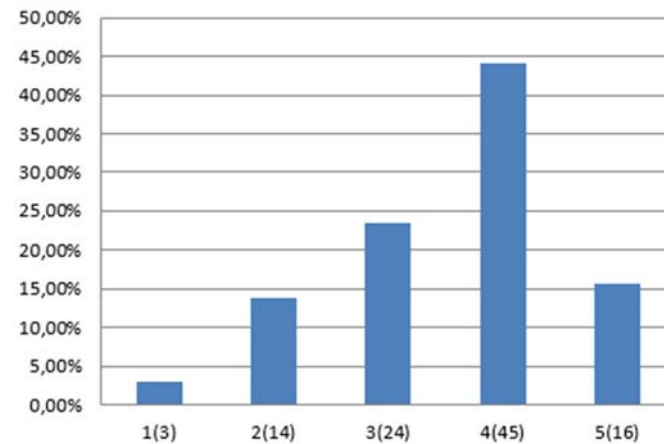
Opción	Cuenta	Porcentaje
No, no he notado ningún cambio en el servicio. (A1)	39	49,37%
Sí, he notado un cambio en el servicio: el servicio ha mejorado. (A2)	21	26,58%
Sí, he notado un cambio en el servicio: el servicio ha empeorado. (A3)	14	17,72%
Otro	5	6,33%
Suma (Opciones)	79	100,00%





Considerando los aspectos valorados a lo largo de la encuesta ¿cómo está usted de satisfecho con el Servicio de Infraestructuras?

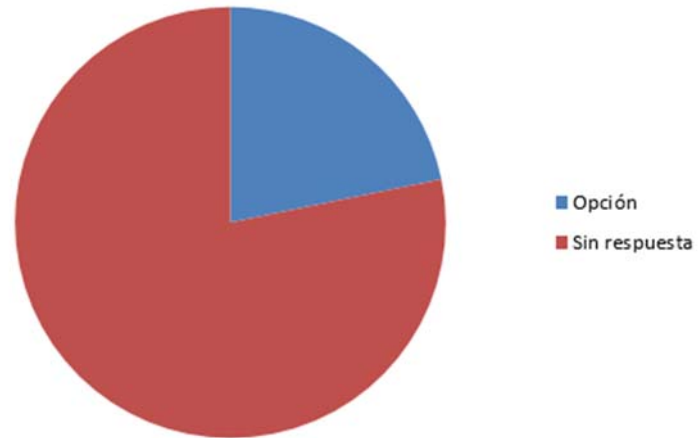
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	3	2,94%
2 (2)	14	13,73%
3 (3)	24	23,53%
4 (4)	45	44,12%
5 (5)	16	15,69%
Suma (Opciones)		100,00%
Número de casos	102	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,56
Desviación estándar		1,01





Describe lo más claramente que sea posible las observaciones, comentarios o sugerencias que nos desea transmitir.

	Cuenta	Porcentaje
Opción	22	21,78%
Sin respuesta	79	78,22%





FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA.

Realización: Servicio de Infraestructuras de la Universidad de Cantabria.

Muestreo: cuestionario en línea con dos avisos por correo electrónico (primer anuncio y recordatorio final).

Programa de encuestas en línea: LimeSurvey Versión 2.06+ Build 151018.

Número de preguntas: 42.

Fechas de encuesta activa: Del 14 de octubre de 2015 al 5 de noviembre de 2015.

Población:

- Lista de distribución PAS: 711
- Lista de distribución PDI: 1.821
- Total: **2.532**

Respuestas: 185 (101 completas; 84 incompletas).

Nivel de confianza: 95%

Intervalo de confianza: 7



COMPARATIVA CON LA ENCUESTA DE AÑOS ANTERIORES

	2013	2014	2015	Dif. 14-15	Porc. dif.
Participación	234	144	185	41	28,47%
Percepción física	3,66	3,71	3,55	-0,16	-4,31%
Prestación del servicio	3,77	3,75	3,70	-0,05	-1,33%
Tiempo de respuesta	3,78	3,80	3,61	-0,19	-5,00%
Seguridad	4,08	4,06	3,93	-0,13	-3,20%
Empatía	3,76	3,79	3,73	-0,06	-1,58%
Elementos tangibles	3,70	3,70	3,61	-0,09	-2,43%
Valoración general	3,73	3,76	3,56	-0,20	-5,32%
Mediana general	3,76	3,76	3,65	-0,11	-2,93%
Comentarios (número)	24	20	22	2	10,00%
Comentarios (porcentaje)	20	25	21,78	-3,22	-12,88%



CONCLUSIONES

El nivel obtenido en la **Percepción** es de **3,55** sobre 5. Esta valoración se refiere a las infraestructuras (estado y recursos para su mantenimiento) y proximidad o cercanía que muestra el personal del Servicio (expresiones no verbales).

La **Prestación de Servicio**, obtiene una mediana de **3,70** sobre 5. Las valoraciones mayoritarias (4) y las valoraciones bajas (iguales o inferiores a 2) muestran una opinión sobre el servicio prestado que cumple las expectativas con escasa incidencia de errores.

Para los **Tiempos de Respuesta** la puntuación es de un **3,61** sobre 5.

En la **Seguridad**, valorando en esta dimensión el conocimiento y la profesionalidad del personal del Servicio y su capacidad para inspirar confianza y seguridad, se alcanzan los **3,93** puntos sobre 5; es la mejor puntuación de todas las dimensiones y refleja la importancia de la labor desarrollada por las personas que forman el Servicio.

En la dimensión de **Empatía**, se obtiene una puntuación de **3,73** sobre 5, lo que permite determinar que desde el Servicio se intenta cuidar la atención al usuario, teniendo presente la necesidad de saber situarse en el lugar del otro.

Y en el apartado de **Elementos Tangibles** la puntuación es de **3,61** puntos sobre 5. En general es alta la percepción del interés en prestar servicio con calidad y con mejor conocimiento del usuario.

La **Valoración Global** del Servicio es de **3,56** puntos sobre 5. La mediana de las seis dimensiones analizadas es 3,65, lo que confirma la alta fiabilidad de la encuesta, y el índice notable de satisfacción de los usuarios con el Servicio de Infraestructuras.

La puntuación más baja (**3,42**) se obtiene en las cuestiones *Creo que la gestión del mantenimiento preventivo y correctivo por parte del Servicio de Infraestructuras es correcta* y *La vigilancia de la salud llevada a cabo a través de empresa externa está bien gestionada y es de calidad*.

La puntuación más alta (**4,01**) se obtiene en la cuestión *El personal técnico demuestra amabilidad y buen trato*.



Por último, en la comparativa con el año anterior se aprecia un **significativo incremento en la participación** (de 144 a 185 participantes), aunque sin llegar a los niveles de 2013.

Sobre la apreciación del servicio, se aprecia una **disminución en todos los apartados**, con una valoración general 2 décimas inferior (sobre 5 puntos) respecto al año 2014.

En el año 2015 se ha añadido como pregunta específica la valoración sobre el sistema de Mantenimiento Integral adoptado por la UC desde el 1 de Enero. La mitad de los usuarios que han contestado a esta cuestión no han apreciado cambio en el servicio, mientras que un poco más de la cuarta parte consideran que ha habido mejoría, y casi un 18% opinan que el servicio ha empeorado.

Las valoraciones de los participantes en la encuesta, junto con las quejas y sugerencias recibidas por otras vías (buzón corporativo de la Universidad, encuestas directas en las solicitudes cursadas al servicio, consultas realizadas, etc.), así como otros indicadores (tiempos de respuesta) constituyen elementos de preocupación y análisis para la toma de futuras decisiones estratégicas del Servicio.

El cambio de modelo preventivo y correctivo ha supuesto un periodo de adaptación que se ha prolongado más de lo previsto, y a fecha de realización de este informe, no se ha consolidado ni ha ofrecido los resultados buscados. Se han adoptado medidas para favorecer mejoras en los procedimientos (sistemas abreviados de gestión de partes, calendario de acciones preventivas), que junto con el estudio e implantación de nuevas acciones pretenden recuperar los estándares de calidad previamente ofrecidos, aprovechar las oportunidades de la gestión integral y cambiar la tendencia negativa que se aprecia en las valoraciones de los usuarios.

Sobre los comentarios realizados por los participantes, estos comentarios han aumentado en términos netos (2 comentarios más), pero disminuyen en términos relativos (casi un 15% menos).



RESPUESTAS A OPINIONES/SUGERENCIAS

Se transcriben literalmente los comentarios de los usuarios, excepto en algunos casos en que, sin alterar el contenido, se han corregido evidentes errores tipográficos, faltas de ortografía o usos abusivos de mayúsculas.

Considero que se puede mejorar la comunicación. Por ejemplo, algunos ascensores de la Facultad de Ciencias muestran un fallo en el funcionamiento de la pantallas con el piso en que se encuentran (un fallo que no impide en absoluto el uso de los ascensores). No existe ninguna indicación de a quién dirigirse para comunicar este tipo de fallos, sólo la actuación en case de emergencia.

Por otro lado, considero la encuesta como incompleta. En varias preguntas se indica la posibilidad de contestar NS/NC para casos en que no se haya hecho uso del servicio, pero sin embargo dicha casilla no figura en ninguna pregunta de la encuesta.

RESPUESTA:

El procedimiento de aviso de cualquier avería ya está establecido, y en el caso de ascensores es el mismo que para cualquier otra instalación: el mismo usuario puede notificar y solicitar la reparación a través del sistema de administración electrónica del Servicio de Infraestructuras. También puede notificarlo según el caso a la administración del centro o en general de la Unidad Funcional afectada.

Respecto a la posibilidad de incluir la opción NS/NC en las posibles contestaciones, la incluiremos en próximas ediciones de la encuesta.

La Facultad de Medicina se encuentra en un estado ruinoso. Las pequeñas intervenciones a nivel de infraestructura solo sirven para conseguir mejoras transitoriamente.

RESPUESTA:

Las intervenciones en la Facultad de Medicina son prioritarias en las áreas más deterioradas (cubiertas y fachadas). Es cierto que la limitación presupuestaria de los últimos años no ha permitido abordar las acciones deseables y en algunos casos se toman medidas transitorias para controlar las situaciones más graves.

En esta encuesta se generaliza bastante y habría que enfocarla a los diferentes servicios prestados. No funciona igual la telefonía o seguridad que prevención, mantenimiento de edificios u otros servicios.

En el caso de la telefonía, todo está muy personalizado (aunque funciona correctísimamente) y la empresa de seguridad atiende siempre de forma eficiente y profesional.

RESPUESTA:



Particularizar la encuesta por áreas o por los servicios ofrecidos la haría más larga. El segundo apartado de la encuesta pregunta sobre las Unidades del Servicio con las que el usuario ha tenido relación. La valoración más detallada se puede hacer en el área de comentarios.

Hola, la encuesta se hace un poco larga y compleja. No existe la opción NS/NC para algunas preguntas de las desconozco la respuesta o que no se sabe bien a qué se refieren. Un saludo.

RESPUESTA:

La encuesta ha sido prácticamente la misma desde hace varios años para poder obtener una evolución comparable en las respuestas. Asumimos que es demasiado larga y para próximas ediciones se acometerá la reducción de preguntas a la vez que la conservación de bloques temáticos que permitan la comparación a lo largo del tiempo.

La opción NS/NC también se añadirá, tal como se ha explicado en una respuesta anterior.

Sugerencia: En la actualidad, que todo el mundo tiene un móvil a mano, se podría facilitar al Servicio de Infraestructuras el poder mandar fotografías adjuntas a la descripción del problema, reduciendo los tiempos de respuesta.

Observaciones: Tiempo de respuesta en las actuaciones muy elevado, sobre todo en aquellas que no la empresa contratada no obtiene el beneficio deseado.

RESPUESTA:

Gracias por la sugerencia. Estudiaremos con el Servicio de Informática la posibilidad de añadir la funcionalidad sugerida.

Sobre los tiempos de respuesta, en efecto se han producido durante los primeros meses de 2015 retrasos en algunas actuaciones por parte de la empresa de mantenimiento integral. Además de plantear a la empresa estos problemas, se han ido desarrollando diversas actuaciones para intentar disminuir los retrasos e informaciones actualizadas del estado de los partes. Por parte de la Universidad la prioridad queda establecida, no únicamente por criterios económicos, sino por cuestiones de seguridad, servicio al usuario, eficiencia, etc.

En la encuesta no queda claro si "personal técnico" se refiere al personal del Servicio de infraestructuras o al personal técnico de la contrata que viene a hacer las intervenciones. En el primer caso mi percepción es mejor que en el segundo caso.

La nueva contrata tiene alguna falta de coordinación (como que cambie una persona y la que llega no se ha enterado de peticiones que estaban en proceso con el correspondiente desconcierto y retraso).

RESPUESTA:

El personal técnico citado en la encuesta es el personal propio del Servicio de Infraestructuras. Lo aclararemos mejor en próximas encuestas.



Las faltas de coordinación en algún caso, y de forma general cualquier incidencia en la prestación del servicio, es comunicada al responsable de la empresa con el fin de obtener explicaciones de lo sucedido y si procede adoptar medidas que impidan la repetición de situaciones similares.

No existe casilla de no sabe / no contesta. Por lo que ante la duda he indicado mi total desacuerdo dado que el sistema obliga a cumplimentar todas las respuestas para poder continuar.

Considero que es una encuesta demasiado larga.

En cualquier caso, en mi modesta opinión, el servicio de infraestructuras actúa del mismo modo que la administración municipal y autonómica, limitándose a plantear requisitos y verificar su cumplimiento sin responder a las necesidades reales de los usuarios.

RESPUESTA:

Sobre los cambios para futuras encuestas (nº de preguntas y opción NS/NC) ya se ha respondido anteriormente.

Sobre la falta de respuesta a las necesidades reales de los usuarios no entendemos exactamente el alcance de la afirmación. Una parte de los servicios prestados se originan precisamente de las solicitudes, principalmente correctivas, de los usuarios. Las entrevistas directas con los responsables de edificios, el buzón de sugerencias corporativo, y en general cualquier forma de contacto que el usuario estime (personal, telefónico, por correo electrónico), son vías válidas para que cualquier usuario nos comunique sus necesidades e inquietudes.

Sigo echando en falta información sobre las actuaciones que se llevan a cabo en mi entorno.

RESPUESTA:

La información a los usuarios ha sido una de las prioridades en los procedimientos establecidos en el Servicio. Esta información se desarrolla en varios niveles: de forma general mediante boletines, web, etc. para que la comunidad universitaria en general tenga conocimiento de las actuaciones más importantes. También los edificios y el resto de Unidades Funcionales son informadas de las actuaciones realizadas en sus instalaciones o que puedan afectarles. Y en última instancia, el estado de cada actuación es notificada personalmente a su solicitante y a los directamente afectados. Ignoramos los casos concretos a los que se refiere el usuario, cuya queja gustosamente atenderíamos para localizar el origen de esa falta de información e intentar solucionarla.

Falta canal de comunicación con la empresa de gestión integral, facturas, cargos, presupuestos, consultas.

RESPUESTA:

Entendemos que el usuario se refiere a la empresa de mantenimiento integral, en cuyo caso recordamos que las actuaciones de esta empresa (salvo las de expresa urgencia por razones obvias) requieren presupuesto detallado según los precios y condiciones establecidas en el contrato. Posteriormente se controla la ejecución del trabajo, que sólo con el visto bueno de los técnicos de la Universidad puede pasar a facturarse. Una vez realiza un usuario una solicitud, se le mantiene informado del estado de la misma.



Reconocemos que en los primeros meses de 2015 con la incorporación de la nueva empresa para mantenimiento integral, la fluidez y exactitud de esta comunicación no ha sido en algunas solicitudes la adecuada.

El "espacio" UC está abandonado. Los problemas se arrastran durante años o de por vida. Conseguir una pequeña mejora lleva muchísimo tiempo y trabajo. 2015, tiempo de tener una verdadera recogida selectiva de residuos, etc.

RESPUESTA:

Tal como hemos respondido anteriormente al usuario que comentaba el estado de la Facultad de Medicina, en general para todas las instalaciones de la UC se prioriza en función de las necesidades, el estado de mantenimiento y la (escasa) dotación presupuestaria. Estamos de acuerdo en el reconocimiento del tiempo y trabajo que lleva conseguir mejoras.

Sobre la recogida selectiva de residuos, La Unidad De Prevención se encarga de la gestión de todos los residuos peligrosos; el Servicio de Infraestructuras colabora en la gestión de los no peligrosos cuando el Vicerrectorado de Espacios, Servicios y Sostenibilidad nos lo requiere.

El servicio de prevención no me pareció adecuado cuando acudí a él. El médico fue bastante grosero y las enfermeras muy ineficientes en su trabajo.

RESPUESTA:

Entendemos que el usuario no se refiere al Servicio de Prevención de la Universidad (en rigor Servicio de Prevención Mancomunado), sino al Servicio de Vigilancia de la Salud que la UC tiene contratado para realizar entre otras actividades los reconocimientos médicos. Agradeceríamos una explicación más detallada del incidente con el médico y las enfermeras para poder plantear adecuadamente el caso a la empresa y ofrecer explicaciones adecuadas y evitar situaciones similares en el futuro.

Hola observaciones ninguna sé que es un departamento muy complicado y complejo y aún más difícil en responder a todas y cada una de las demandas en tiempo y forma pero en general el servicio es altamente satisfactorio.

Saludos

RESPUESTA:

Muchas gracias por el comentario.

Excepto por una incidencia con un operario que se comportó de manera seca y cortante, cuando despectiva para con nosotros, por lo demás todo ha funcionado razonablemente bien hasta ahora.

RESPUESTA:



Muchas gracias por el comentario. Las empresas con contratos coordinados y supervisados por el Servicio de Infraestructuras reciben instrucciones sobre los procedimientos y normas exigibles a sus trabajadores. Cualquier incidencia que se nos comunique sobre las intervenciones de operarios en las instalaciones de la UC es inmediatamente tratada con la empresa del trabajador.

En mi lugar de trabajo tenemos varios asuntos pendientes. No sé si es debido a retraso del servicio de infraestructuras o por falta de dinero.

RESPUESTA:

No podemos contestar adecuadamente a este comentario sin disponer de datos más detallados. Cualquier duda que tenga un usuario sobre los retrasos en sus solicitudes puede planteárnosla de forma directa que gustosamente la atenderemos. Cuando por disponibilidad presupuestaria una intervención se retrasa comentamos esta circunstancia al usuario.

Creo que el tema de prevención debe de mejorar. Por ejemplo no hemos tenido ningún simulacro de evacuación en el edificio de Derecho y Económicas desde que se inauguró dicho edificio.

RESPUESTA:

El Plan de Autoprotección del Edificio ya está redactado y se encuentra en fase de implantación. Esta implantación consiste en que los responsables de las Facultades designan los miembros de los Equipos de Emergencia, y tras la formación impartida por la Unidad de Prevención se desarrolla un ejercicio de evacuación. Esperamos poder completar todos estos pasos a lo largo del curso 2015/16.

He observado un cambio sustancial en el servicio. Antes era cuanto menos imposible que acudieran a hacer algo sin quejarte un montón de veces, ahora mismo el servicio es inmediato. Felicitaciones a quien haya hecho esto posible.

RESPUESTA:

Muchas gracias por el comentario, si bien no nos consta que en años anteriores fuera necesario de forma general plantear quejas para atender las solicitudes.

OK.

RESPUESTA:

Muchas gracias por el comentario.

Encuesta larguuuuuuuuísima.



Se tarda más en hacer la encuesta que en realizar la petición del servicio.

RESPUESTA:

Los cambios para futuras encuestas ya se han contestado en cuestiones anteriores.

Se debería implementar un servicio de recogida de las papeleras de los despachos, aulas y servicios para reciclar el papel. Se deberían poner más papeleras dentro del Interfacultativo y poner papeleras en el exterior, ya que no hay en el Interfacultativo. La recogida de desperdicios es insuficiente.

RESPUESTA:

El Servicio de Limpieza contratado por la Universidad es coordinado por el Servicio de Gestión Económica, Patrimonio y Contratación, al que trasladamos el comentario.

En la encuesta hay numerosas preguntas en las que no puedo opinar por falta de datos y experiencia, sin embargo no se puede dejar de contestar ninguna; por ello creo que el cuestionario no tiene una gran fiabilidad estadística. ¡Siempre!, antes de aplicar la estadística debe actuar el sentido común.

RESPUESTA:

Los cambios para futuras encuestas ya se han contestado en cuestiones anteriores.

No soy usuario permanente, por tanto mi encuesta tiene poco valor.

RESPUESTA:

Todas las respuestas son valiosas, incluidas las opiniones de usuarios esporádicos del Servicio, ya que forman parte de la naturaleza estadística de las encuestas. Agradecemos en todos los casos el tiempo dedicado a contestar la encuesta.

Simulacros de incendios y similar más frecuentemente.

Contenedores de plástico para basuras en más zonas del campus.

Recogida selectiva en edificios (papeleras, etc.) e instar al servicio de limpieza a hacerlo.

Hacer obligatorio para bedeles los cursos de prevención.

Cursos de concienciación y educación en prevención para estudiantes para que también conozcan que ellos pueden hacer una mejor UC.

RESPUESTA:

Contestamos por separado a cada uno de los asuntos planteados.



Ejercicios de evacuación: Los procedimientos de implantación de los Planes de Autoprotección mencionados anteriormente para el Edificio de Derecho y Económicas son extensibles a otros edificios en los que aún no se han realizados estos ejercicios de evacuación.

Limpieza y recogida de residuos no peligrosos: El Servicio de Limpieza contratado por la Universidad es coordinado por el Servicio de Gestión Económica, Patrimonio y Contratación, al que trasladamos el comentario.

Formación en prevención: Los cursos se ofrecen en coordinación con el Servicio de Recursos Humanos y aplicando las directrices legales sobre esta formación.

Concienciación y educación en prevención para estudiantes: Nos consta que varios planes de estudios lo incluyen. La Unidad de Prevención colabora con los docentes que así lo solicitan para mejorar las condiciones de las prácticas docentes y la formación a los alumnos.