

Encuestas 2013

UC

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS DEL SERVICIO DE PERSONAL
DOCENTE INVESTIGADOR, RETRIBUCIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

UNIVERSIDAD
DE CANTABRIA



INDICE

INTRODUCCIÓN	2
PARTICIPANTES.....	3
VALIDEZ	3
VALORACIÓN GLOBAL DEL RESULTADO	4
CUESTIONARIO	4
RESPUESTAS OFRECIDAS Y PUNTUACIÓN MEDIA POR CADA DIMENSIÓN Y GLOBAL DE TODAS ELLAS	4
RESPUESTAS Y RESULTADOS POR PREGUNTA	5
Colectivos que responden.....	6
Áreas de mayor demanda.....	7
Fiabilidad.- Pregunta 1.....	8
Fiabilidad.- Pregunta 2.....	9
Fiabilidad.- Pregunta 3.....	10
Fiabilidad.- Pregunta 4.....	11
Fiabilidad.- Pregunta 5.....	12
Capacidad de respuesta.- Pregunta 6.....	13
Capacidad de respuesta.- Pregunta 7.....	14
Capacidad de respuesta.- Pregunta 8.....	15
Seguridad y confianza.- Pregunta 9.....	16
Seguridad y confianza.- Pregunta 10.....	17
Seguridad y confianza.- Pregunta 11.....	18
Seguridad y confianza.- Pregunta 12.....	19
Empatía.- Pregunta 13.....	20
Empatía.- Pregunta 14.....	21
Empatía.- Pregunta 15.....	22
Empatía.- Pregunta 16.....	23
Elementos tangibles.- Pregunta 17.....	24
Elementos tangibles.- Pregunta 18.....	25
Elementos tangibles.- Pregunta 19.....	26
Elementos tangibles.- Pregunta 20.....	27
Elementos tangibles.- Pregunta 21.....	28
Valoración General del Servicio.- Pregunta 22.....	29
OPINIONES/SUGERENCIAS.....	30



INTRODUCCIÓN

Los usuarios del Servicio de Personal Docente Investigador, Retribuciones y Seguridad Social de la Universidad de Cantabria, como puede ser en otros casos similares, acuden a él con unas necesidades y expectativas que deben ser satisfechas con criterios de calidad y excelencia. Esa es la razón por la que desde el propio Servicio se promueve el análisis de las necesidades y expectativas de los usuarios sobre los servicios que se ofrecen, así como mediciones 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 entregada (la percibida). La evaluación de la satisfacción de los Usuarios es una pieza clave en los principales Modelos de Gestión de Calidad, como el modelo EFQM y la Norma ISO 9001.

El método empleado por el Servicio de Personal Docente Investigador, Retribuciones y Seguridad Social 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 22 preguntas (ítems) agrupadas en 5 categorías (dimensiones), aplicables prácticamente a cualquier servicio, y que por tanto, ofrece valores comparables.

Estas dimensiones son:

- **Fiabilidad:** Cumplimiento con el tiempo de servicio, la organización encaja con los estándares del sector, y preocupación por solventar las dificultades del usuario
- **Capacidad de respuesta:** Amabilidad y rapidez en el servicio, capacidad de atender al cliente frente a cualquier contratiempo, disposición de ayuda, pronta resolución de dudas, quejas o sugerencias.
- **Seguridad y confianza:** Comportamientos de empleados, adecuados conocimientos de éstos para solventar dudas o incidencias, amabilidad hacia los usuarios, transmisión de confianza a las personas que acuden a la organización.
- **Empatía:** Atención personalizada adaptable a cada usuario/cliente, preocupación por el interés del usuario/cliente y sus necesidades específicas, respuestas individualizadas.



- **Elementos tangibles:** Equipos de apariencia moderna en la organización, adecuadas instalaciones físicas, personal que muestra una correcta apariencia, calidad en los materiales de apoyo...)

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 el 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 previa 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 reproduce aparecen los datos de participantes, diferenciados por sectores. De dichos datos se desprende que los sectores o grupos que más respuestas han ofrecido son los de la Plantilla de PDI y PAS, por ese orden, siendo muy poco relevante la de otros como Equipo de Gobierno, Directores y Decanos de Centros y Departamento.

El total de respuestas recibidas es de **354**, si bien el número de encuestas completadas asciende a **213**. Por colectivos, el porcentaje de respuesta es de aproximadamente el **13 %** para cada uno de ellos.

VALIDEZ

La validez de los resultados mide la correlación entre dos variables. La mediana de todas las dimensiones, obtenida a partir de las medias aritméticas de todas las preguntas de cada dimensión, y el dato resultante 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 **3,99**, que comparado con la valoración media obtenida del ítem de satisfacción general, que es de **4,00**, hace que la diferencia sea de tan sólo **0,01** puntos, indicando que el nivel de discrepancia es en la práctica inexistente y por lo tanto hay máxima garantía de que el resultado que se obtiene es de la **máxima fiabilidad**.

VALORACIÓN GLOBAL DEL RESULTADO

A la vista de los datos que se obtienen a través de la encuesta, se puede concluir que hay un alto grado de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios y atención que se ofrecen desde el Servicio de Personal Docente Investigador, Retribuciones y Seguridad Social, y con ello que éstos ven cumplidas adecuadamente sus expectativas cuando acuden al Servicio, si bien algunos apartados podrían dejar entrever la necesidad de acometer algunas acciones de mejora, relativas sobre todo a la comunicación y la formación.

Los resultados, así como las opiniones y sugerencias serán debatidas en grupo por la plantilla del Servicio.

CUESTIONARIO

DIMENSIÓN	Nº PREGUNTA	PREGUNTA
Fiabilidad	1	Cuando el SPDIRySS promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.
Fiabilidad	2	Cuando he tenido algún problema y he acudido al SPDIRySS, he percibido un sincero interés por ayudarme a resolverlo.
Fiabilidad	3	Tengo la impresión de que el SPDIRySS desempeña el servicio de manera correcta a la primera
Fiabilidad	4	El SPDIRySS proporciona servicios de una manera adecuada y conforme a como se compromete a hacerlo
Fiabilidad	5	El SPDIRySS mantiene adecuadamente informados a sus usuarios/grupos de interés.
Capacidad de respuesta	6	El personal del SPDIRySS presta el servicio con prontitud.
Capacidad de respuesta	7	El personal del SPDIRySS muestra una clara disposición de ayudar.
Capacidad de respuesta	8	El personal del SPDIRySS demuestran una clara intención de atenderme, incluso cuando se encuentran ocupados en otros asuntos.
Seguridad y confianza	9	El personal del SPDIRySS me inspira confianza.
Seguridad y confianza	10	Me siento seguro al acudir al SPDIRySS.
Seguridad y confianza	11	He recibido en todo momento un trato de cortesía por parte del personal del SPDIRySS.
Seguridad y confianza	12	El personal del SPDIRySS manifiesta competencia y conocimiento a la hora de dar respuesta a usuarios/grupos de interés.
Empatía	13	Cuando lo he requerido, he recibido del SPDIRySS una atención individualizada.



Empatía	14	El SPDIRySS cuenta con una organización que le permite dar una atención personal.
Empatía	15	Percibo del SPDIRySS que se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios/grupos de interés
Empatía	16	Tengo constancia de que el SPDIRySS entiende de las necesidades específicas de sus usuarios/grupos de interés.
Elementos tangibles	17	Los equipos y herramientas de que dispone el personal del SPDIRySS son en apariencia modernos y apropiados.
Elementos tangibles	18	Las instalaciones físicas en donde se ubica el SPDIRySS son adecuadas y de fácil acceso.
Elementos tangibles	19	La presencia del personal del SPDIRySS es buena.
Elementos tangibles	20	Los materiales utilizados en el SPDIRySS (folletos, impresos, catálogos, Web, etc...) son útiles, se ajustan a lo necesario y son de fácil acceso.
Elementos tangibles	21	Los horarios de atención del SPDIRySS son correctos y cómodos.
Valoración general	22	Considerando los aspectos valorados a lo largo de la encuesta ¿cómo está usted de satisfecho con el Servicio de Personal Docente e Investigador, Retribuciones y Seguridad Social?

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

Opciones	Fiabilidad					Capacidad de respuesta			Seguridad y confianza				Empatía				Elementos tangibles (equipos, instalaciones, materiales, etc...)					VG
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Nada satisfecho/de acuerdo	2	4	4	3	13	2	4	3	2	5	1	3	1	2	2	4	2	1	1	5	3	1
Poco satisfecho/de acuerdo	6	6	7	8	20	8	7	12	12	7	4	10	4	10	19	12	7	7	2	17	12	10
Satisfecho/de acuerdo	38	33	41	40	47	45	35	41	36	37	31	36	25	38	38	32	55	51	29	51	57	43
Muy satisfecho/de acuerdo	78	80	87	75	71	76	79	70	83	74	61	82	72	63	68	65	64	76	76	66	77	94
Totalmente satisfecho/de acuerdo	73	94	76	80	53	77	87	71	67	73	111	76	84	57	65	53	24	51	79	21	50	66
Total respuestas	197	217	215	206	204	208	212	197	200	196	208	207	186	170	192	166	152	186	187	160	199	214
Media aritmética	4,09	4,17	4,04	4,07	3,64	4,05	4,12	3,98	4,01	4,04	4,33	4,05	4,26	3,96	3,91	3,91	3,66	3,91	4,23	3,51	3,80	4,00
Mediana general de apartados					4,07			4,05				4,04				3,94					3,80	3,99

RESPUESTAS Y RESULTADOS POR PREGUNTA

Número de encuestas respondidas en esta consulta: **357**

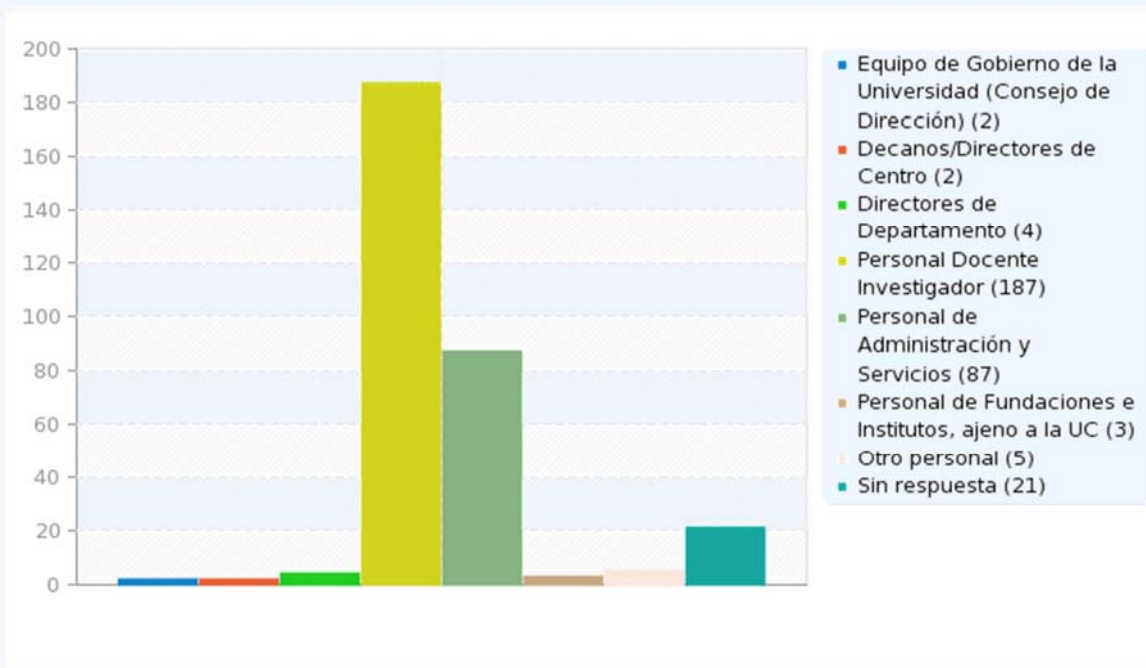
Número de encuestas completadas en esta consulta: **214**

Porcentaje de encuestas completadas sobre respondidas: **59,94 %**



Indícanos el colectivo al que perteneces:

Colectivo	Número	Porcentaje
Equipo de Gobierno de la Universidad (Consejo de Dirección) (A1)	2	0.64%
Decanos/Directores de Centro (A2)	2	0.64%
Directores de Departamento (A3)	4	1.29%
Personal Docente Investigador (A4)	187	60.13%
Personal de Administración y Servicios (A5)	87	27.97%
Personal de Fundaciones e Institutos, ajeno a la UC (A6)	3	0.96%
Otro personal (A7)	5	1.61%
Sin respuesta	21	6.75%



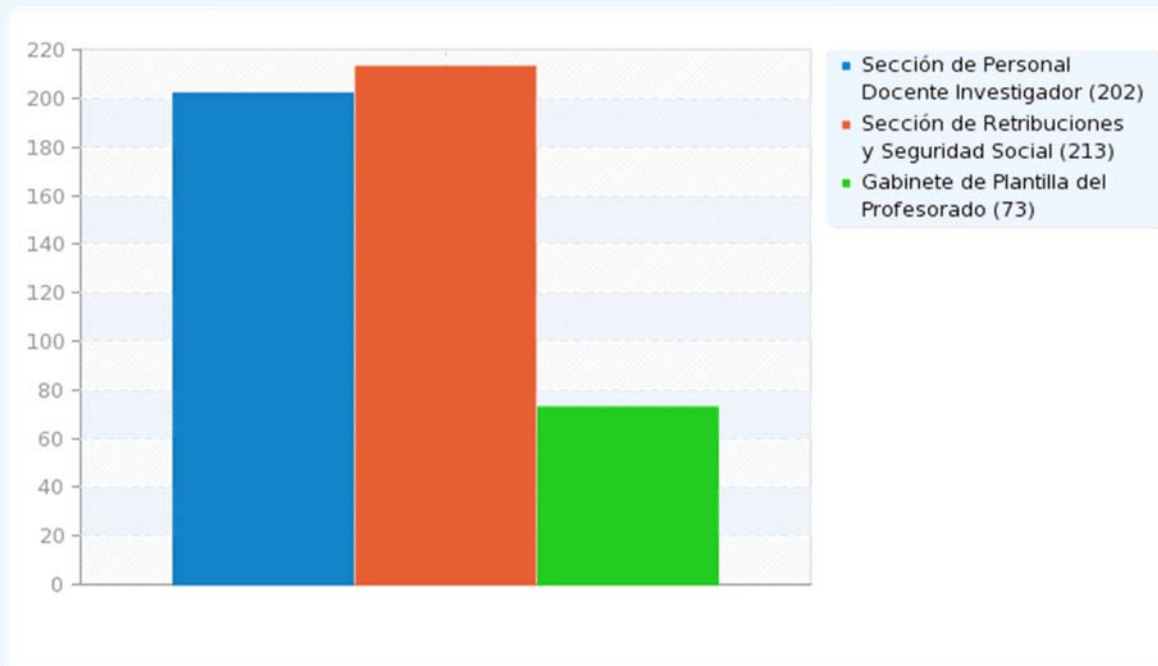


Estadísticas

Encuesta 2013 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS' SERVICIO DE PERSONAL DOCENTE INVESTIGADOR, RETRIBUCIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

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

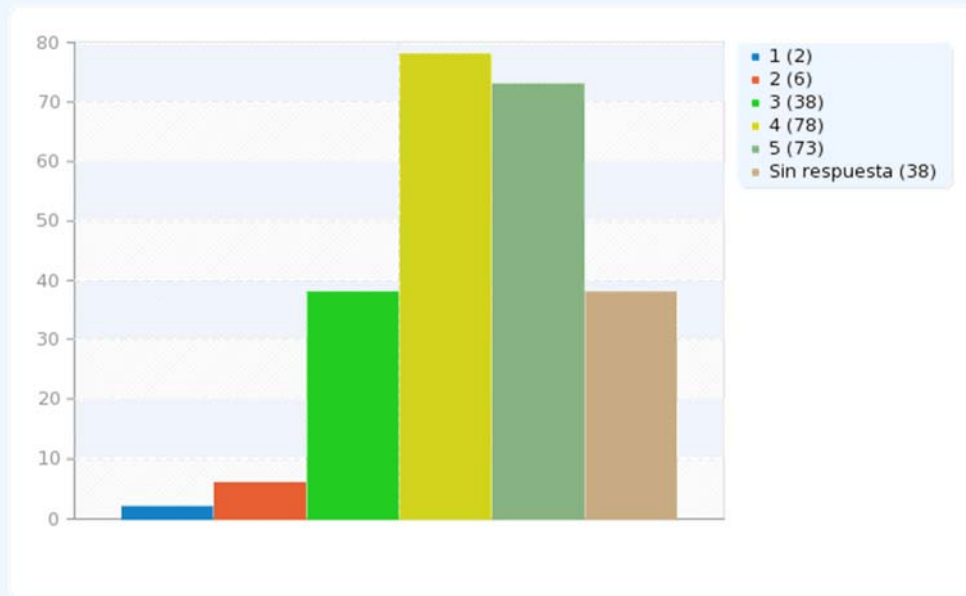
Área	Número	Porcentaje
Sección de Personal Docente Investigador (A)	202	64.95%
Sección de Retribuciones y Seguridad Social (B)	213	68.49%
Gabinete de Plantilla del Profesorado (C)	73	23.47%





1.- Cuando el SPDIRySS promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.

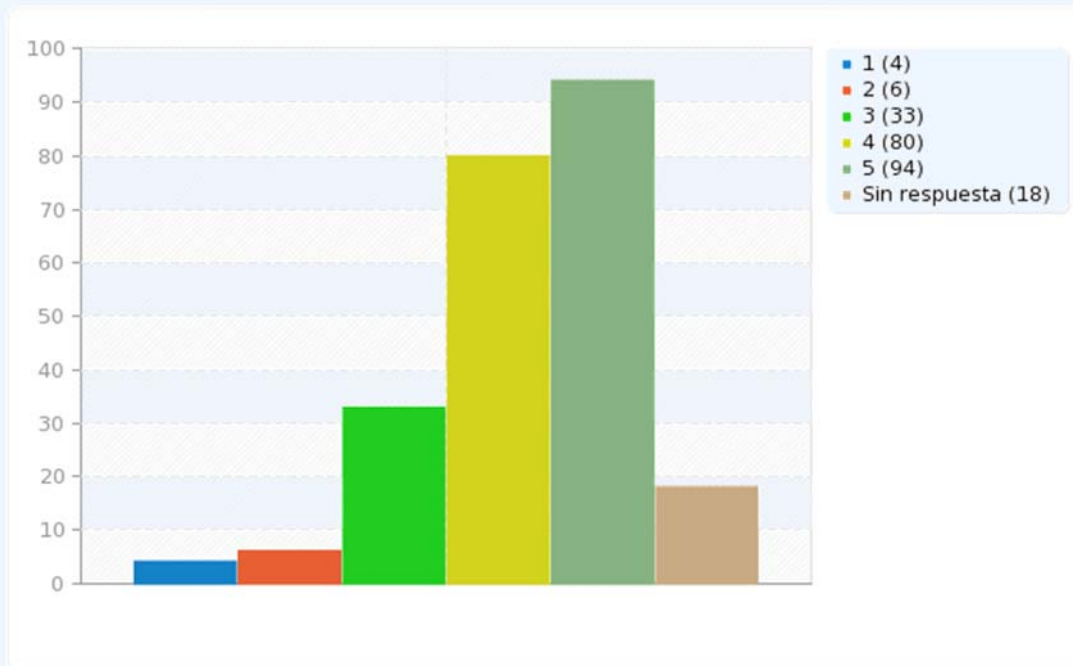
Opción	Respuestas	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	2	0.63%	2.51%
Poco satisfecho/de acuerdo	6	1.88%	
Satisfecho/de acuerdo	38	11.91%	11.91%
Muy satisfecho/de acuerdo	78	24.45%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	73	22.88%	47.34%
Suma	197	100.00%	100.00%
Número de respuestas	235	100.00%	
No sabe/no contesta	38	10.64%	
Media aritmética		4.09	
Desviación estándar		0.88	





2.- Cuando he tenido algún problema y he acudido al SPDIRySS, he percibido un sincero interés por ayudarme a resolverlo.

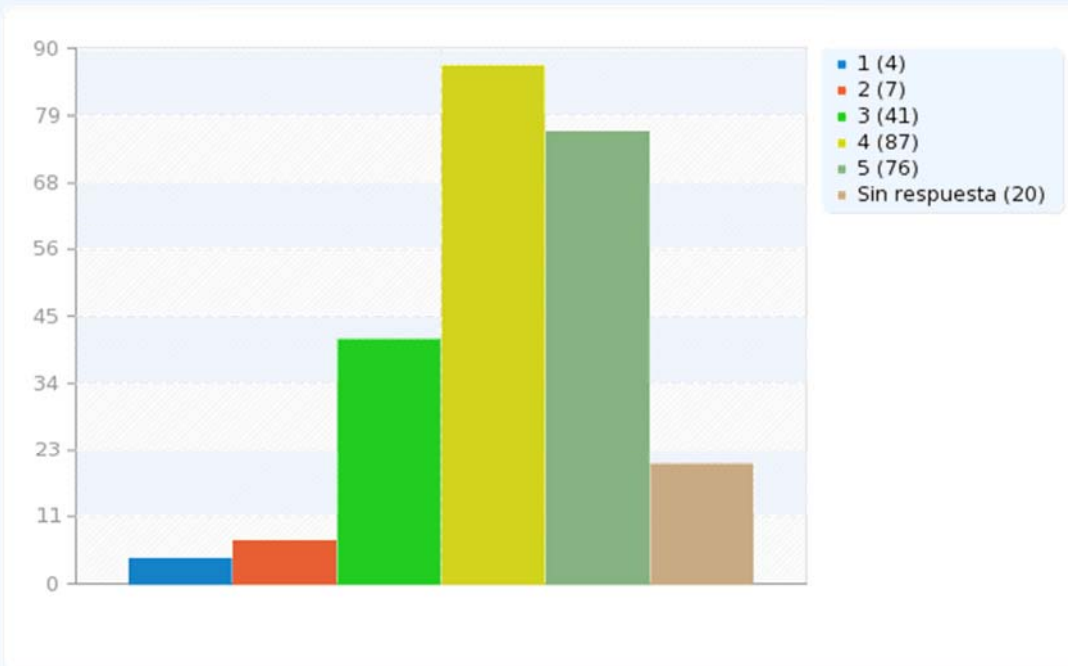
Opción	Respuestas	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	4	1.18%	2.95%
Poco satisfecho/de acuerdo	6	1.77%	
Satisfecho/de acuerdo	33	9.73%	9.73%
Muy satisfecho/de acuerdo	80	23.60%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	94	27.73%	51.33%
Suma	217	100.00%	100.00%
Número de respuestas	235	100.00%	
No sabe/no contesta	18	5.04%	
Media aritmética		4.17	
Desviación estándar		0.91	





3.- Tengo la impresión de que el SPDIRySS desempeña el servicio de manera correcta a la primera.

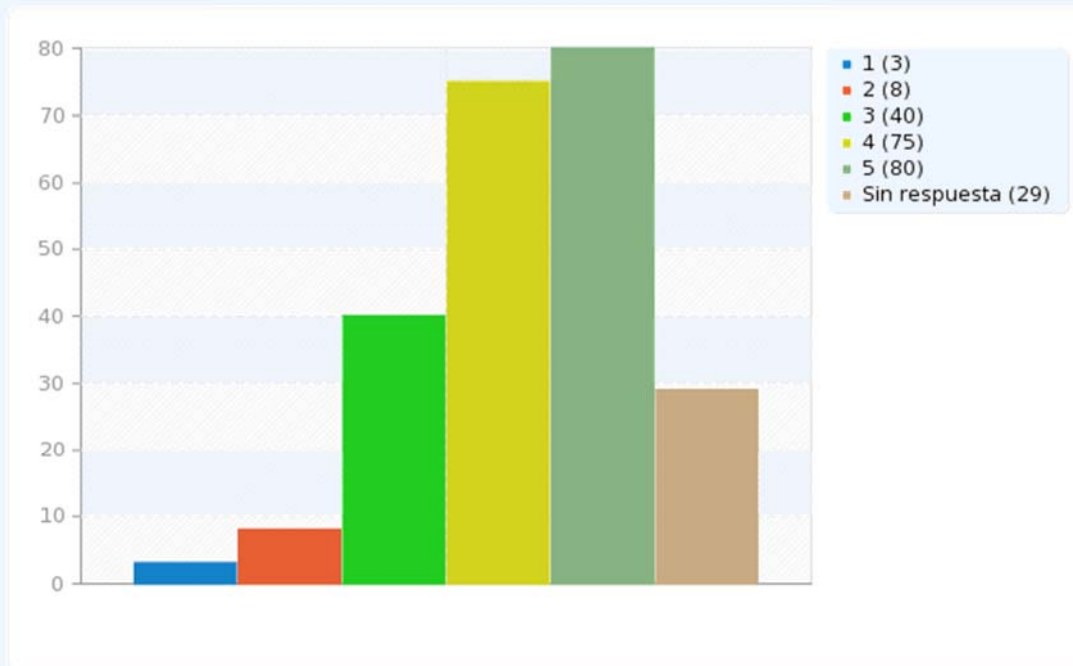
Opción	Respuestas	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	4	1.19%	3.26%
Poco satisfecho/de acuerdo	7	2.08%	
Satisfecho/de acuerdo	41	12.17%	12.17%
Muy satisfecho/de acuerdo	87	25.82%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	76	22.55%	48.37%
Suma	215	100.00%	100.00%
Número de respuestas	235	100.00%	
No sabe/no contesta	20	5.60%	
Media aritmética		4.04	
Desviación estándar		0.92	





4.- El SPDIRySS proporciona servicios de una manera adecuada y conforme a como se compromete a hacerlo

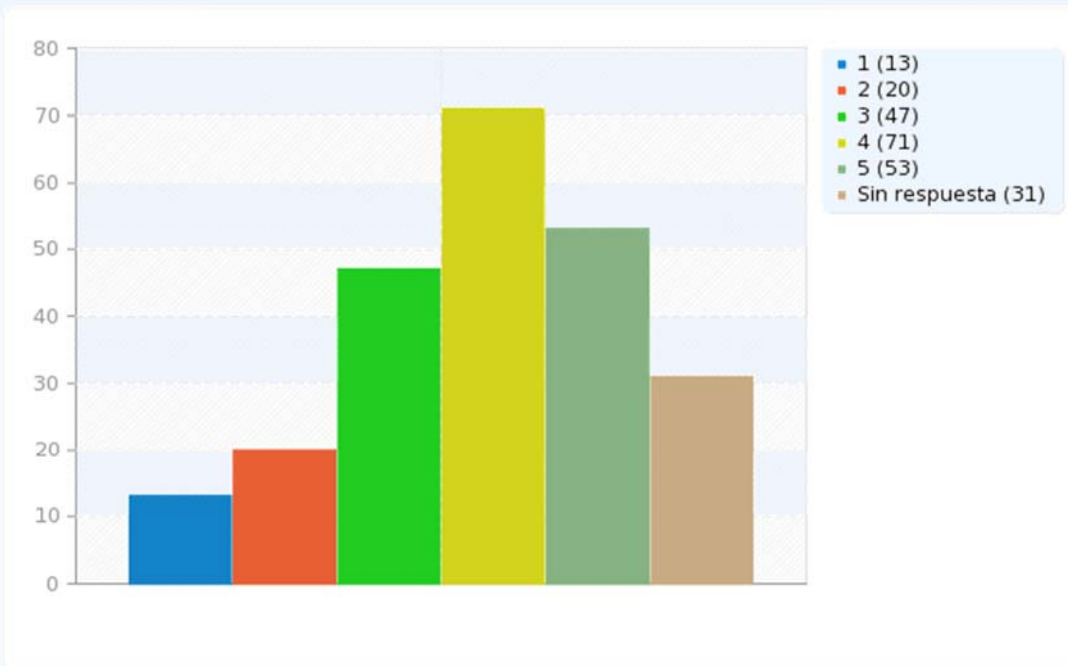
Opción	Respuestas	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	3	0.91%	3.35%
Poco satisfecho/de acuerdo	8	2.44%	
Satisfecho/de acuerdo	40	12.20%	12.20%
Muy satisfecho/de acuerdo	75	22.87%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	80	24.39%	47.26%
Suma	206	100.00%	100.00%
Número de respuestas	235	100.00%	
No sabe/no contesta	29	8.12%	
Media aritmética		4.07	
Desviación estándar		0.93	





5.- El SPDIRySS mantiene adecuadamente informados a sus usuarios/grupos de interés.

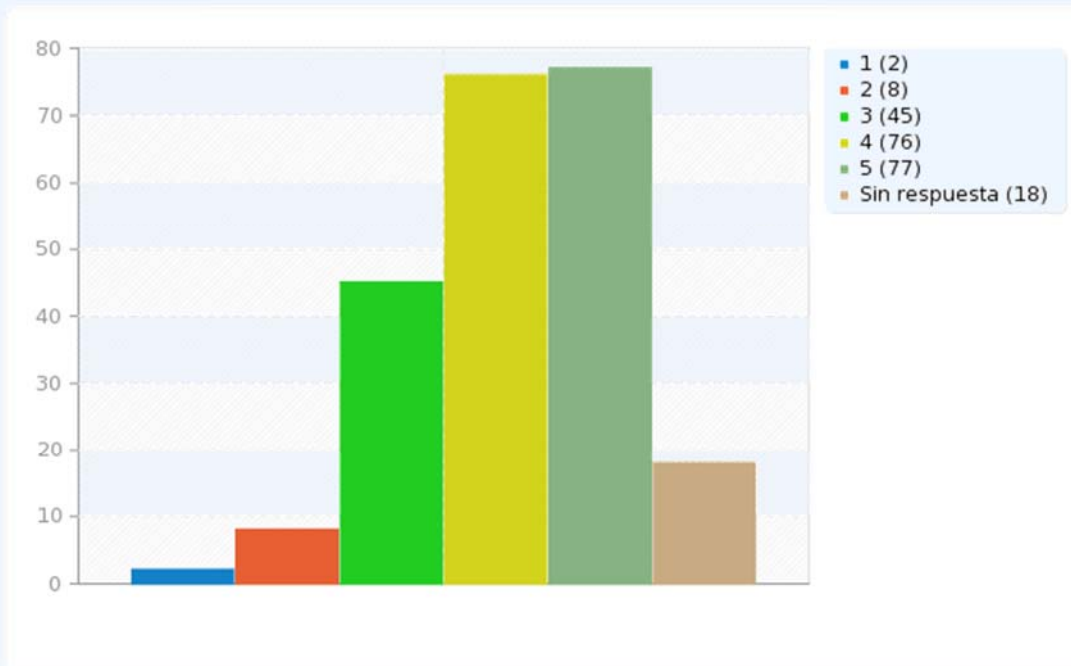
Opción	Respuestas	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	13	3.99%	10.12%
Poco satisfecho/de acuerdo	20	6.13%	
Satisfecho/de acuerdo	47	14.42%	14.42%
Muy satisfecho/de acuerdo	71	21.78%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	53	16.26%	38.04%
Suma	204	100.00%	100.00%
Número de respuestas	235	100.00%	
No sabe/no contesta	31	8.68%	
Media aritmética		3.64	
Desviación estándar		1.16	





6.- El personal del SPDIRySS presta el servicio con prontitud.

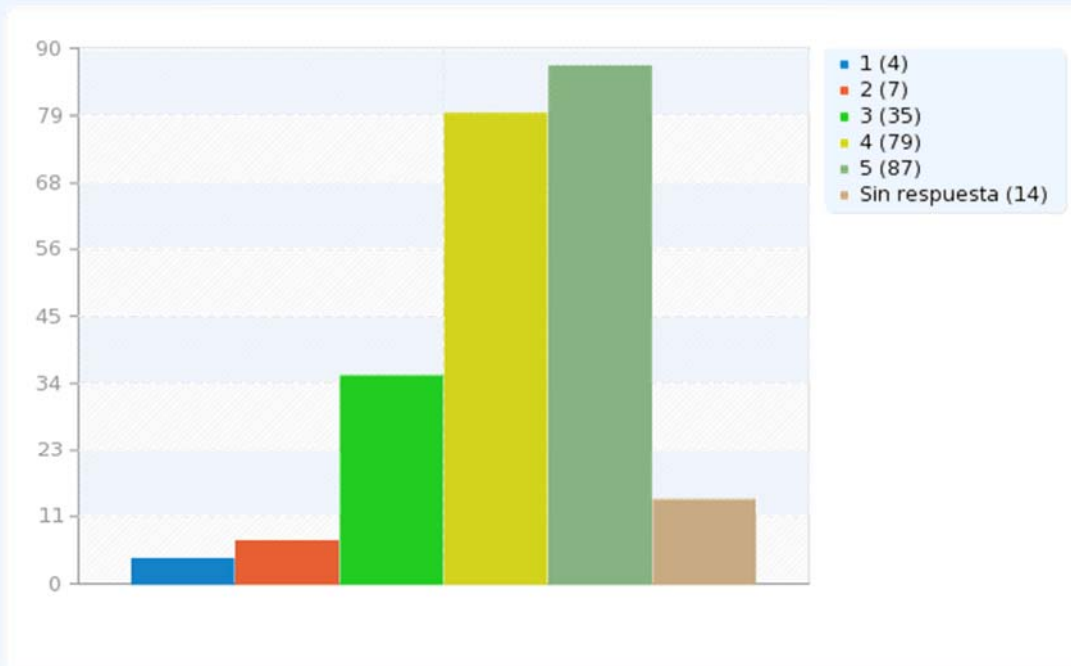
Opción	Respuestas	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	2	0.59%	2.95%
Poco satisfecho/de acuerdo	8	2.36%	
Satisfecho/de acuerdo	45	13.27%	13.27%
Muy satisfecho/de acuerdo	76	22.42%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	77	22.71%	45.13%
Suma	208	100.00%	100.00%
Número de respuestas	226	100.00%	
No sabe/no contesta	18	5.04%	
Media aritmética		4.05	
Desviación estándar		0.91	





7.- El personal del SPDIRySS muestra una clara disposición de ayudar.

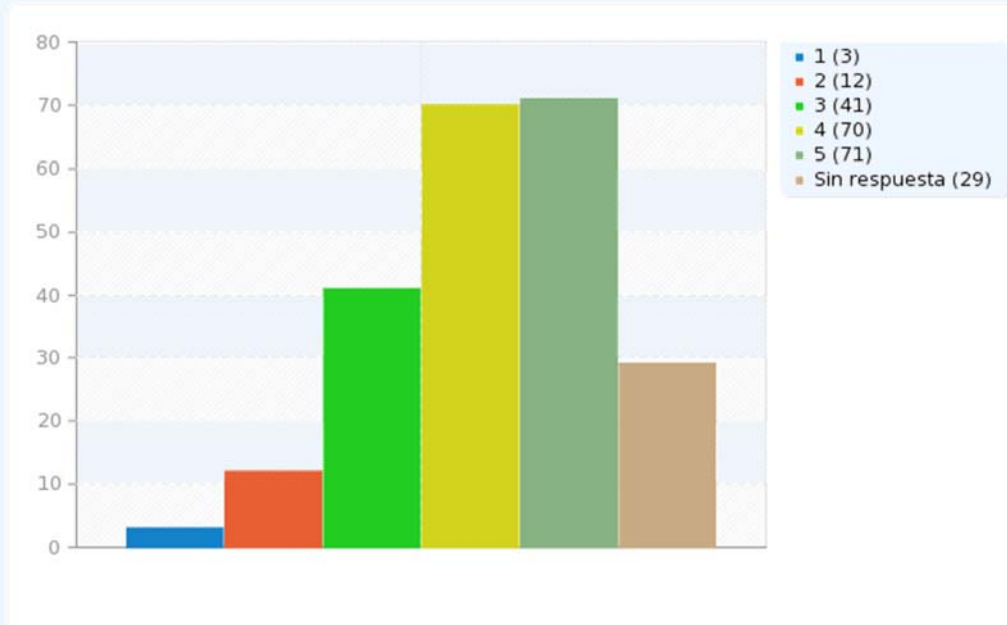
Opción	Respuestas	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	4	1.17%	3.21%
Poco satisfecho/de acuerdo	7	2.04%	
Satisfecho/de acuerdo	35	10.20%	10.20%
Muy satisfecho/de acuerdo	79	23.03%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	87	25.36%	48.40%
Suma	212	100.00%	100.00%
Número de respuestas	226	100.00%	
No sabe/no contesta	14	3.92%	
Media aritmética		4.12	
Desviación estándar		0.93	





8.- El personal del SPDIRySS demuestra una clara intención de atenderme, incluso cuando se encuentran ocupados en otros asuntos.

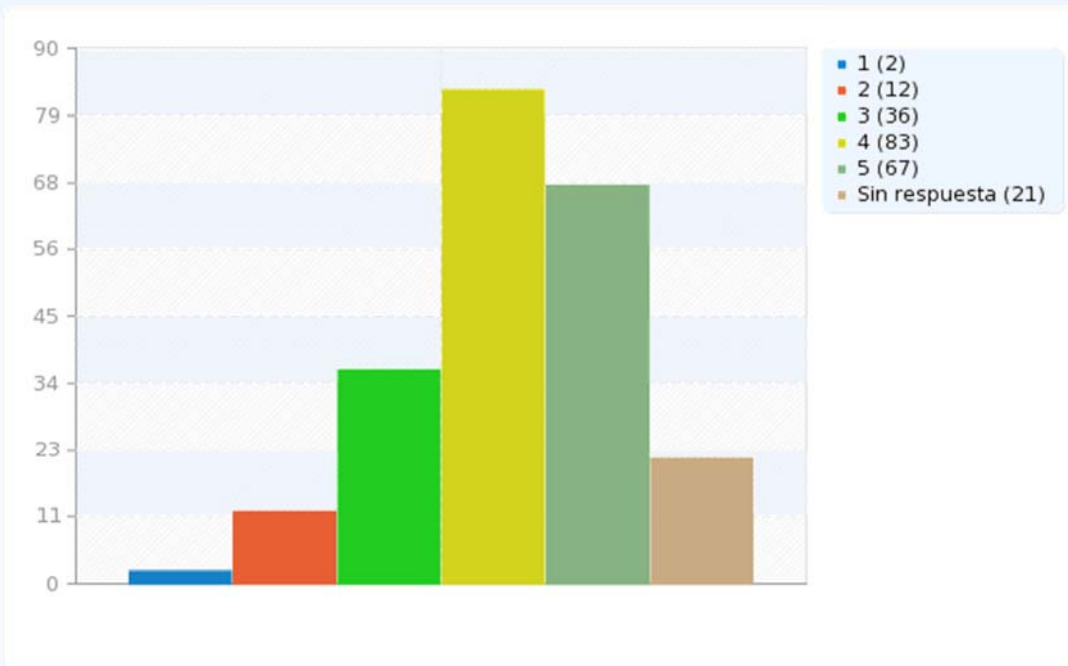
Opción	Respuestas	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	3	0.91%	4.57%
Poco satisfecho/de acuerdo	12	3.66%	
Satisfecho/de acuerdo	41	12.50%	12.50%
Muy satisfecho/de acuerdo	70	21.34%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	71	21.65%	42.99%
Suma	197	100.00%	100.00%
Número de respuestas	226	100.00%	
No sabe/no contesta	29	8.12%	
Media aritmética		3.98	
Desviación estándar		0.98	





9.- El personal del SPDIRySS me inspira confianza. Los medios materiales y los equipos se utilizan de manera adecuada.

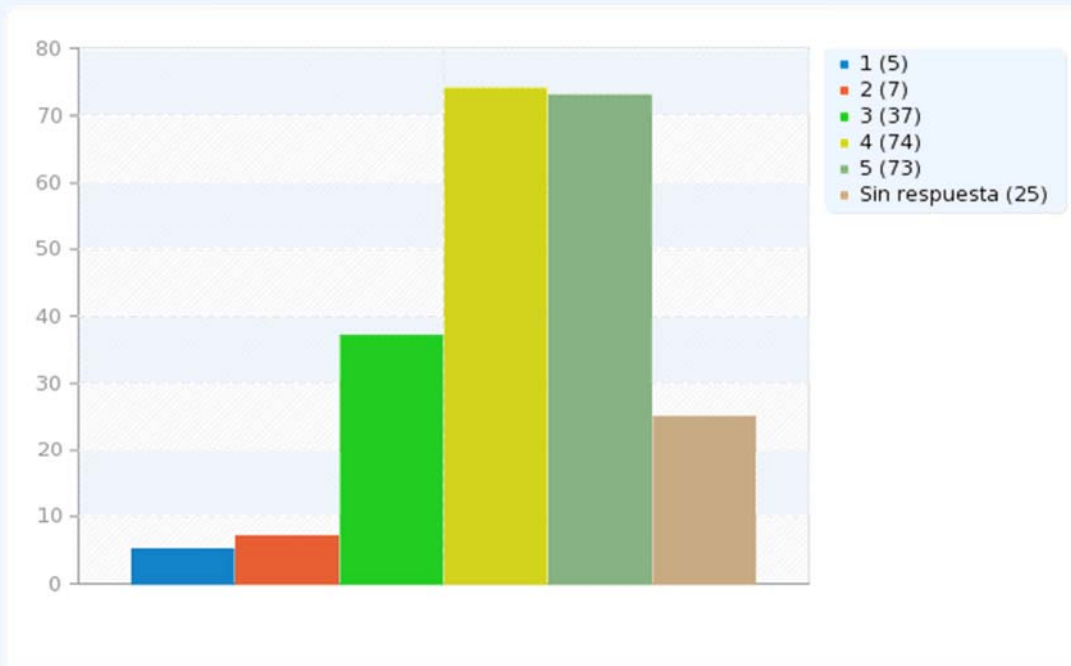
Opción	Respuestas	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	2	0.60%	4.17%
Poco satisfecho/de acuerdo	12	3.57%	
Satisfecho/de acuerdo	36	10.71%	10.71%
Muy satisfecho/de acuerdo	83	24.70%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	67	19.94%	44.64%
Suma	200	100.00%	100.00%
Número de respuestas	221	100.00%	
No sabe/no contesta	21	5.88%	
Media aritmética		4.01	
Desviación estándar		0.92	





10.- Me siento seguro al acudir al SPDIRySS.

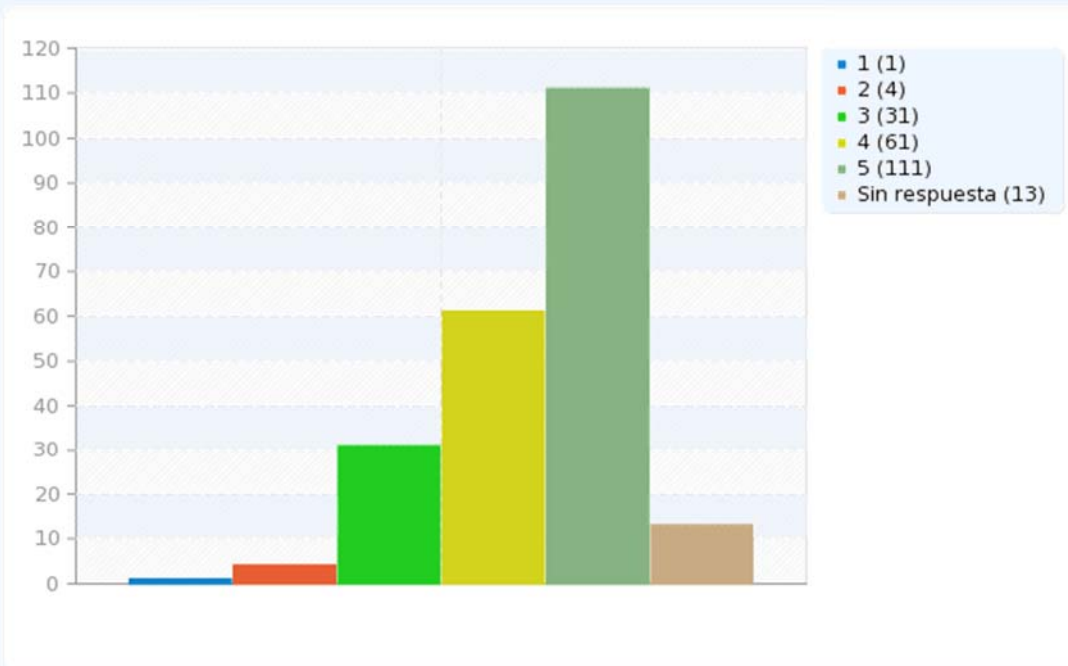
Opción	Respuestas	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	5	1.51%	3.61%
Poco satisfecho/de acuerdo	7	2.11%	
Satisfecho/de acuerdo	37	11.14%	11.14%
Muy satisfecho/de acuerdo	74	22.29%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	73	21.99%	44.28%
Suma	196	100.00%	100.00%
Número de respuestas	221	100.00%	
No sabe/no contesta	25	7.00%	
Media aritmética		4.04	
Desviación estándar		0.97	





11.- He recibido en todo momento un trato de cortesía por parte del personal del SPDIRySS.

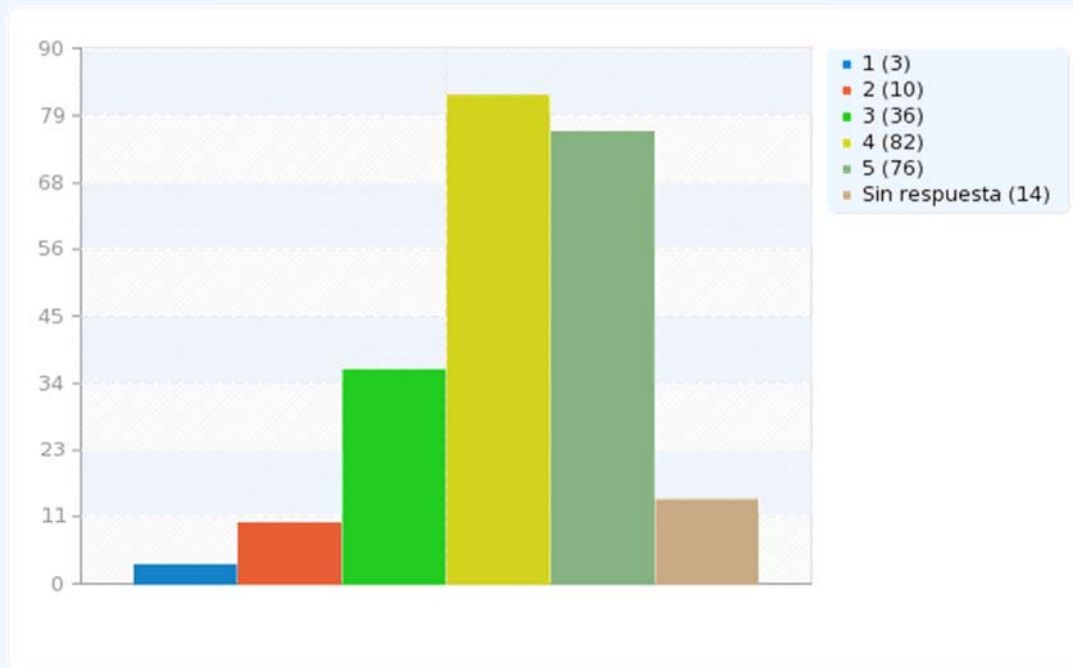
Opción	Respuestas	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	1	0.29%	1.45%
Poco satisfecho/de acuerdo	4	1.16%	
Satisfecho/de acuerdo	31	9.01%	9.01%
Muy satisfecho/de acuerdo	61	17.73%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	111	32.27%	50.00%
Suma	208	100.00%	100.00%
Número de respuestas	221	100.00%	
No sabe/no contesta	13	3.64%	
Media aritmética		4.33	
Desviación estándar		0.83	





12.- El personal del SPDIRySS manifiesta competencia y conocimiento a la hora de dar respuesta a usuarios/grupos de interés.

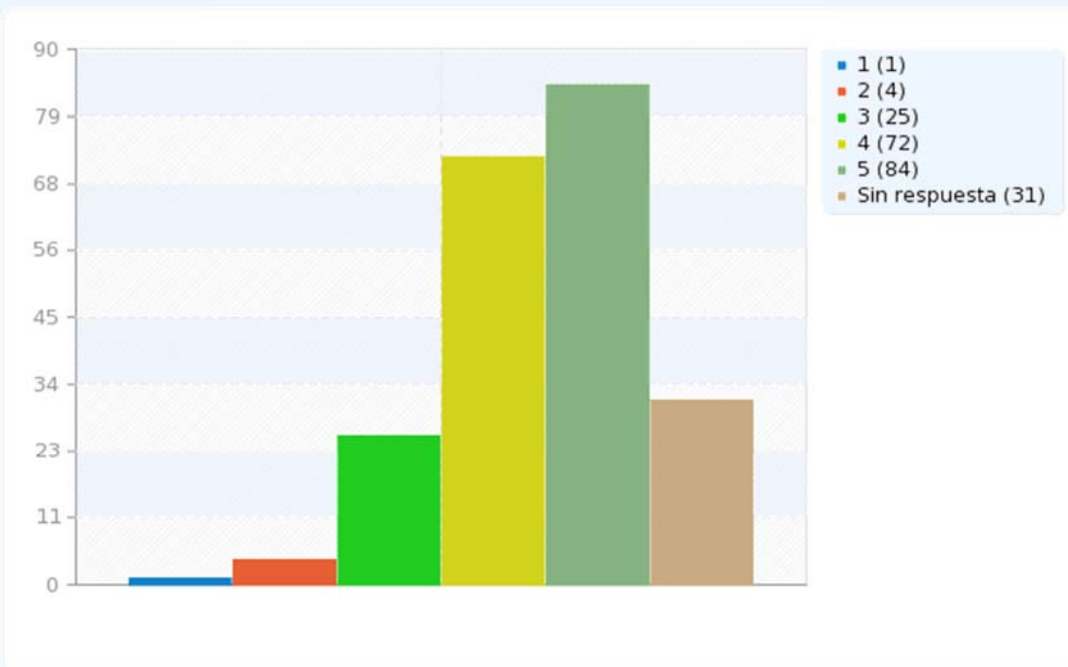
Opción	Respuestas	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	3	0.87%	3.79%
Poco satisfecho/de acuerdo	10	2.92%	
Satisfecho/de acuerdo	36	10.50%	10.50%
Muy satisfecho/de acuerdo	82	23.91%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	76	22.16%	46.06%
Suma	207	100.00%	100.00%
Número de respuestas	221	100.00%	
No sabe/no contesta	14	3.92%	
Media aritmética		4.05	
Desviación estándar		0.93	





13.- Cuando lo he requerido, he recibido del SPDIRySS una atención individualizada.

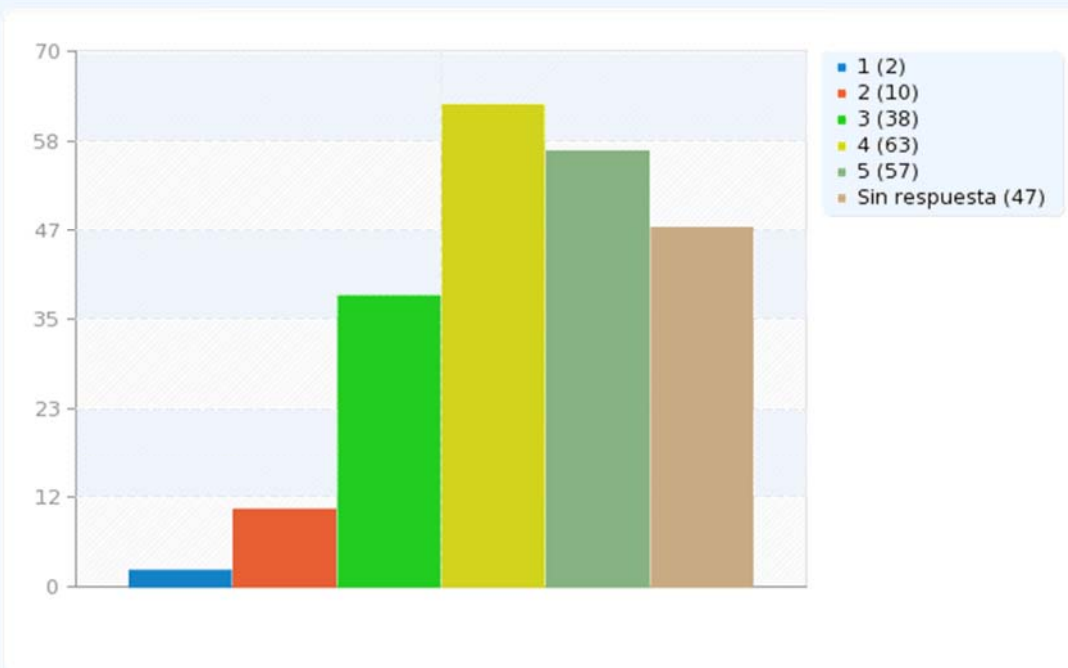
Opción	Respuestas	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	1	0.31%	1.53%
Poco satisfecho/de acuerdo	4	1.23%	
Satisfecho/de acuerdo	25	7.67%	7.67%
Muy satisfecho/de acuerdo	72	22.09%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	84	25.77%	47.85%
Suma	186	100.00%	100.00%
Número de respuestas	217	100.00%	
No sabe/no contesta	31	8.68%	
Media aritmética		4.26	
Desviación estándar		0.81	





14.- El SPDIRySS Respuestas con una organización que le permite dar una atención personal.

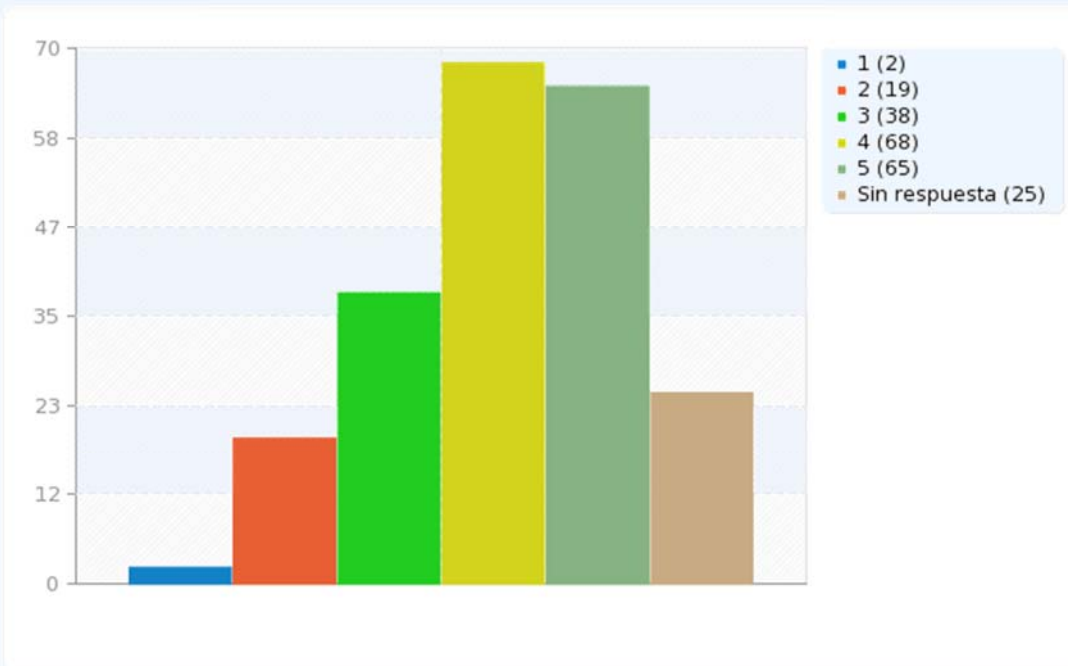
Opción	Respuestas	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	2	0.65%	3.87%
Poco satisfecho/de acuerdo	10	3.23%	
Satisfecho/de acuerdo	38	12.26%	12.26%
Muy satisfecho/de acuerdo	63	20.32%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	57	18.39%	38.71%
Suma	170	100.00%	100.00%
Número de respuestas	217	100.00%	
No sabe/no contesta	47	13.17%	
Media aritmética		3.96	
Desviación estándar		0.95	





15.- Percibo del SPDIRySS que se preocupa de cuidar los intereses de sus usuarios/grupos de interés.

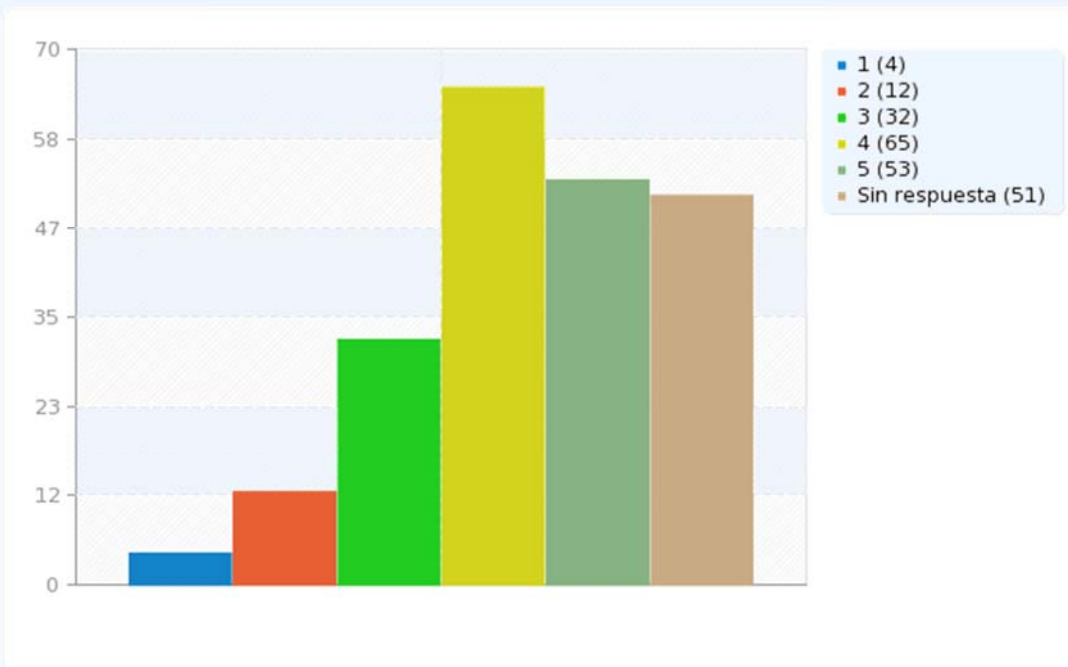
Opción	Respuestas	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	2	0.60%	6.33%
Poco satisfecho/de acuerdo	19	5.72%	
Satisfecho/de acuerdo	38	11.45%	11.45%
Muy satisfecho/de acuerdo	68	20.48%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	65	19.58%	40.06%
Suma	192	100.00%	100.00%
Número de respuestas	217	100.00%	
No sabe/no contesta	25	7.00%	
Media aritmética		3.91	
Desviación estándar		1.01	





16.- Tengo constancia de que el SPDIRySS entiende de las necesidades específicas de sus usuarios/grupos de interés.

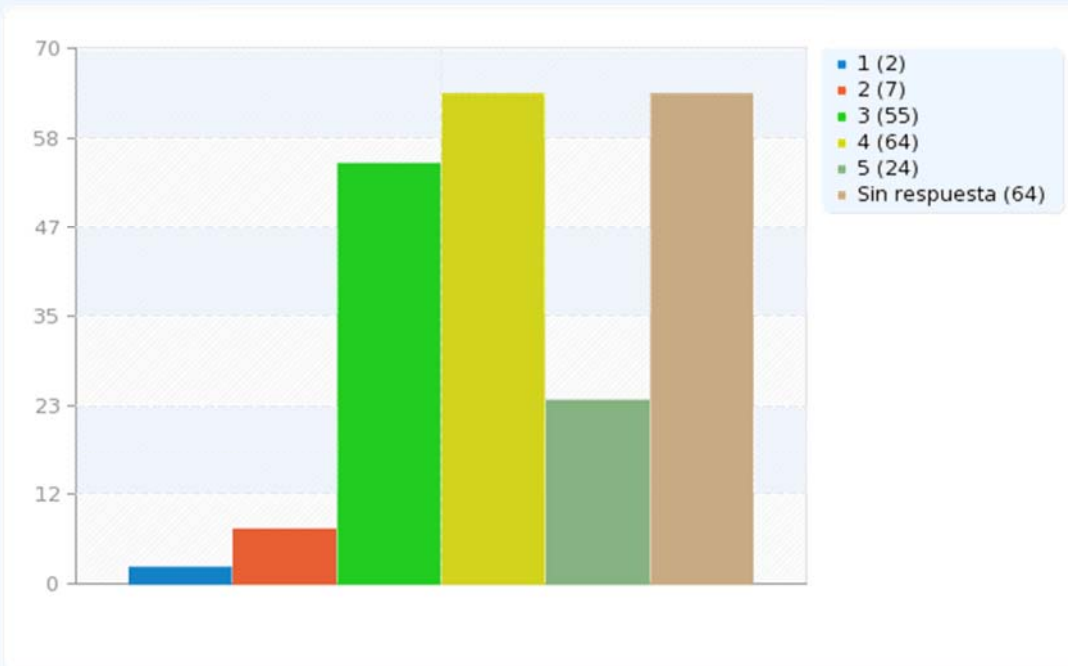
Opción	Respuestas	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	4	1.31%	5.23%
Poco satisfecho/de acuerdo	12	3.92%	
Satisfecho/de acuerdo	32	10.46%	10.46%
Muy satisfecho/de acuerdo	65	21.24%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	53	17.32%	38.56%
Suma	166	100.00%	100.00%
Número de respuestas	217	100.00%	
No sabe/no contesta	51	14.29%	
Media aritmética		3.91	
Desviación estándar		1.01	





17.- Los equipos y herramientas de que dispone el personal del SPDIRySS son en apariencia modernos y apropiados.

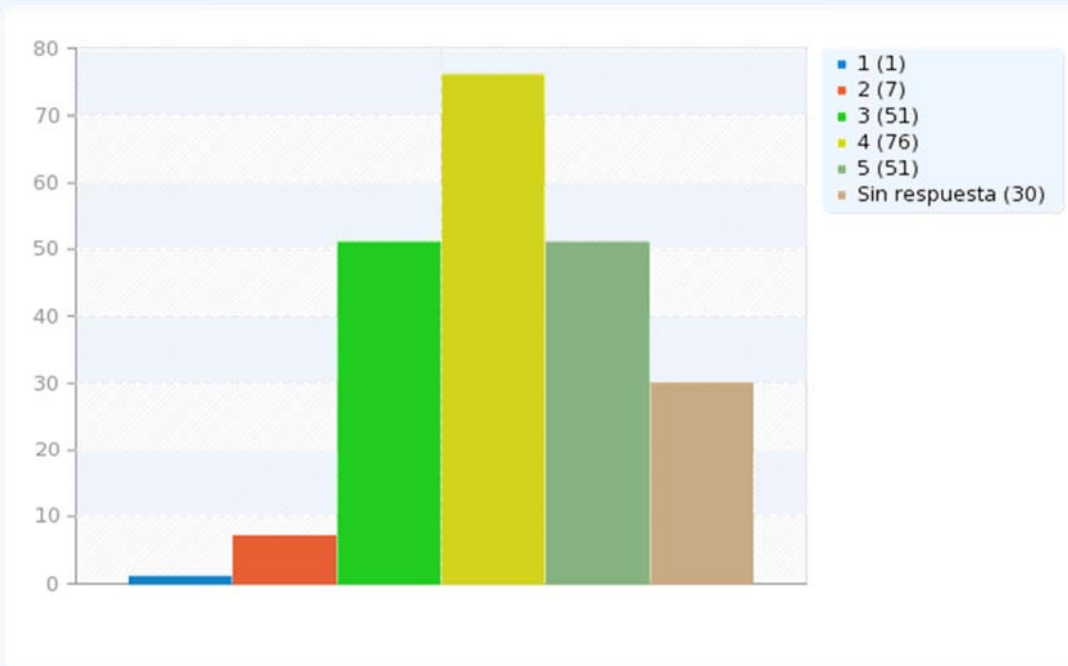
Opción	Respuestas	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	2	0.68%	3.07%
Poco satisfecho/de acuerdo	7	2.39%	
Satisfecho/de acuerdo	55	18.77%	18.77%
Muy satisfecho/de acuerdo	64	21.84%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	24	8.19%	30.03%
Suma	152	100.00%	100.00%
Número de respuestas	216	100.00%	
No sabe/no contesta	64	17.93%	
Media aritmética		3.66	
Desviación estándar		0.85	





18.- Las instalaciones físicas en donde se ubica el SPDIRySS son adecuadas y de fácil acceso.

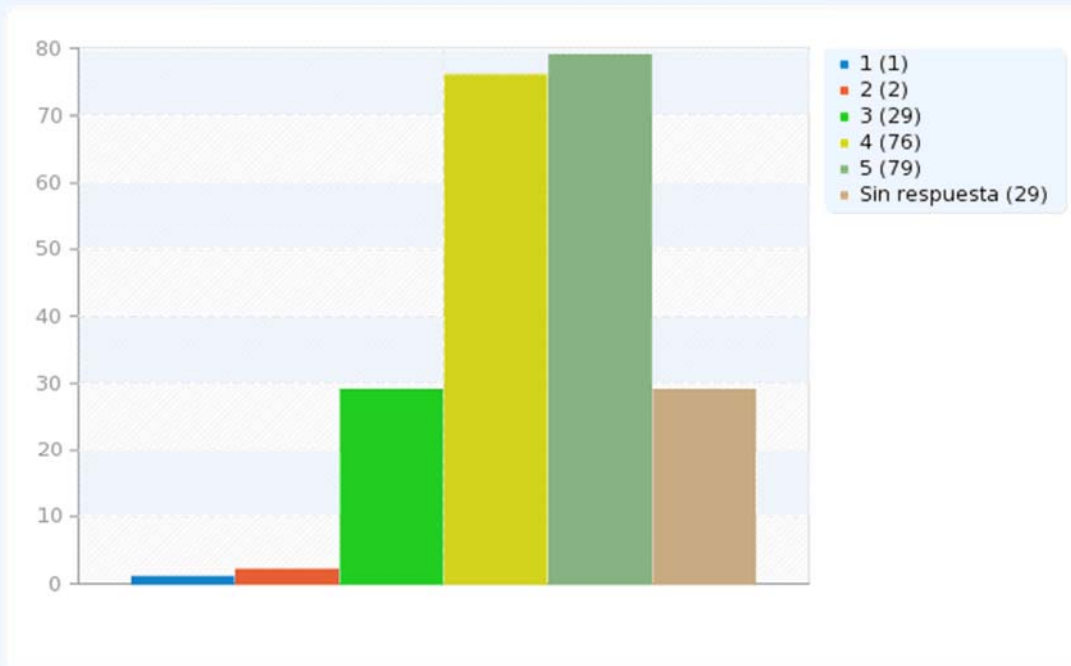
Opción	Respuestas	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	1	0.31%	2.45%
Poco satisfecho/de acuerdo	7	2.14%	
Satisfecho/de acuerdo	51	15.60%	15.60%
Muy satisfecho/de acuerdo	76	23.24%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	51	15.60%	38.84%
Suma	186	100.00%	100.00%
Número de respuestas	216	100.00%	
No sabe/no contesta	30	8.40%	
Media aritmética		3.91	
Desviación estándar		0.86	





19.- La presencia del personal del SPDIRySS es buena.

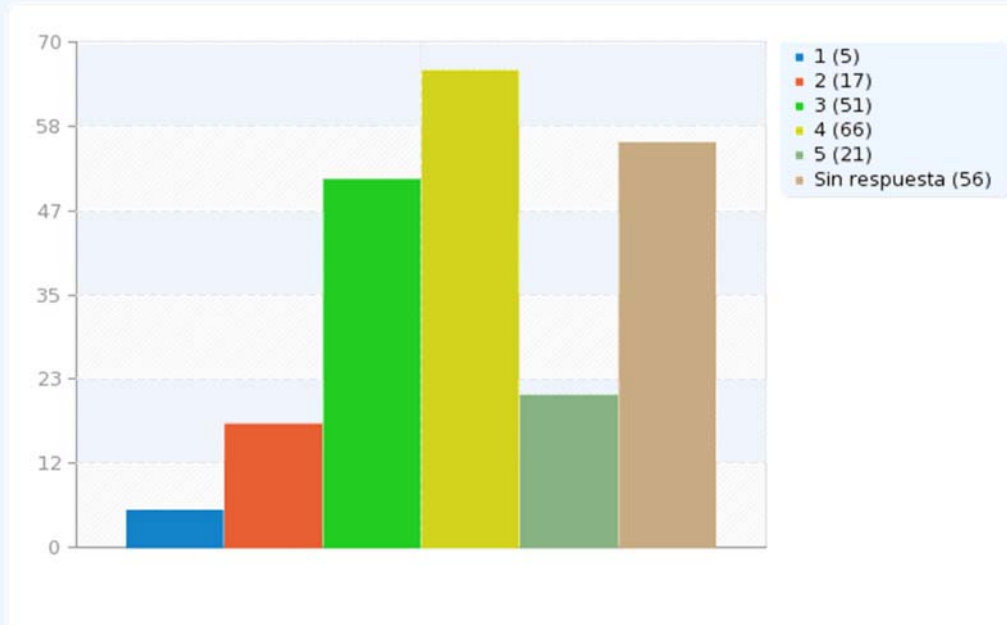
Opción	Respuestas	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	1	0.30%	0.91%
Poco satisfecho/de acuerdo	2	0.61%	
Satisfecho/de acuerdo	29	8.84%	8.84%
Muy satisfecho/de acuerdo	76	23.17%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	79	24.09%	47.26%
Suma	187	100.00%	100.00%
Número de respuestas	216	100.00%	
No sabe/no contesta	29	8.12%	
Media aritmética		4.23	
Desviación estándar		0.79	





20.- Los materiales utilizados en el SPDIRySS (folletos, impresos, catálogos, Web, etc...) son útiles, se ajustan a lo necesario y son de fácil acceso.

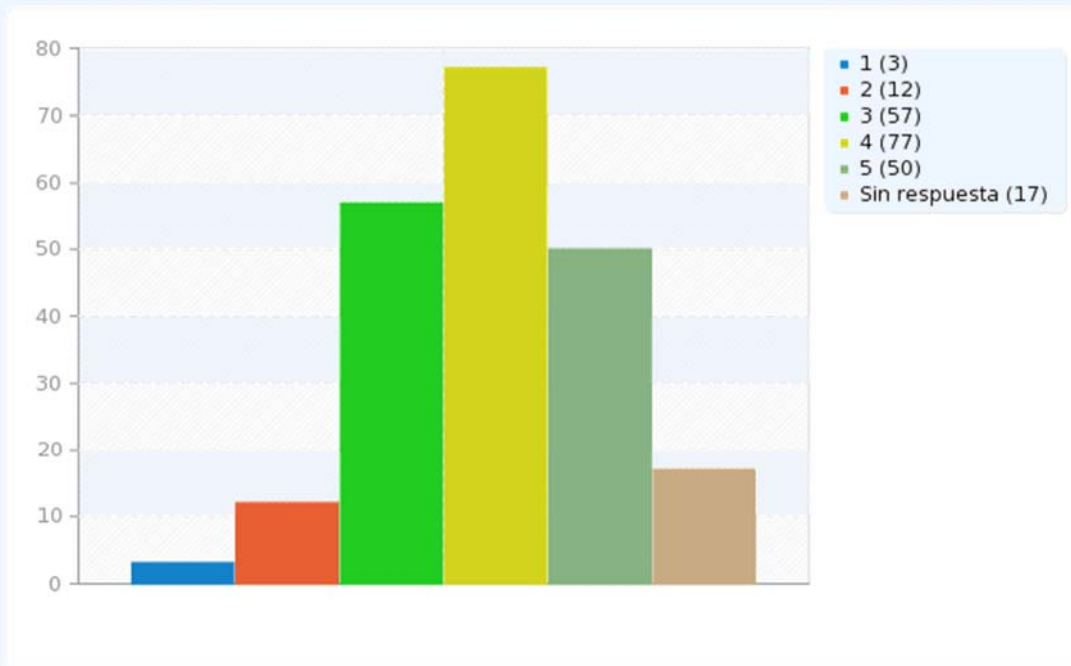
Opción	Respuestas	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	5	1.66%	7.31%
Poco satisfecho/de acuerdo	17	5.65%	
Satisfecho/de acuerdo	51	16.94%	16.94%
Muy satisfecho/de acuerdo	66	21.93%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	21	6.98%	28.90%
Suma	160	100.00%	100.00%
Número de respuestas	216	100.00%	
No sabe/no contesta	56	15.69%	
Media aritmética		3.51	
Desviación estándar		0.96	





21.- Los horarios de atención del SPDIRySS son correctos y cómodos.

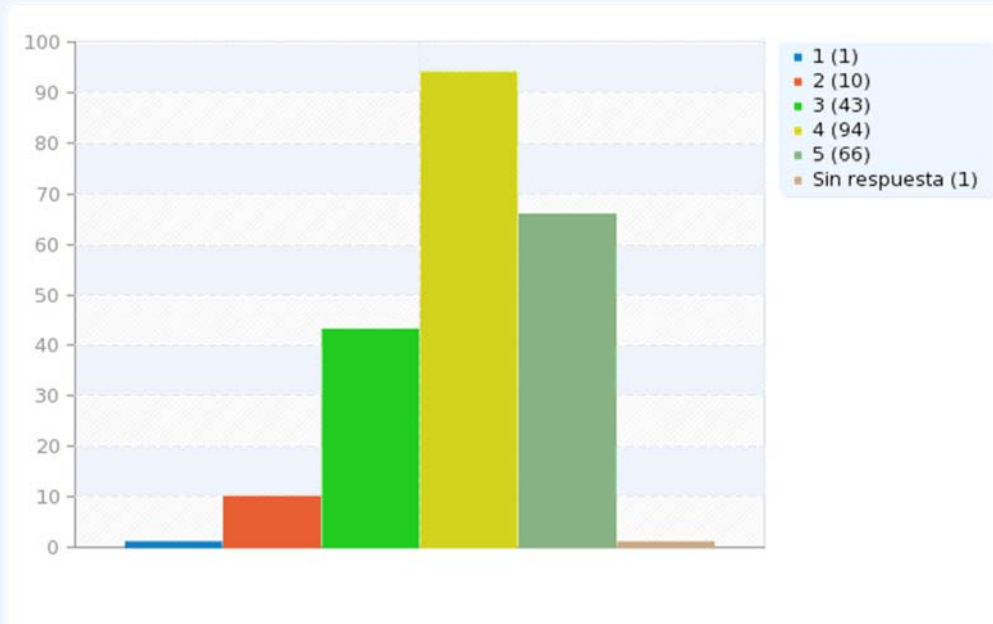
Opción	Respuestas	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	3	0.88%	4.41%
Poco satisfecho/de acuerdo	12	3.53%	
Satisfecho/de acuerdo	57	16.76%	16.76%
Muy satisfecho/de acuerdo	77	22.65%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	50	14.71%	37.35%
Suma	199	100.00%	100.00%
Número de respuestas	216	100.00%	
No sabe/no contesta	17	4.76%	
Media aritmética		3.8	
Desviación estándar		0.94	





22.- Considerando los aspectos valorados a lo largo de la encuesta ¿cómo está usted de satisfecho con el Servicio de Personal Docente e Investigador, Retribuciones y Seguridad Social?

Opción	Respuestas	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	1	0.28%	3.09%
Poco satisfecho/de acuerdo	10	2.81%	
Satisfecho/de acuerdo	43	12.08%	12.08%
Muy satisfecho/de acuerdo	94	26.40%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	66	18.54%	44.94%
Suma	214	100.00%	100.00%
Número de respuestas	215	100.00%	
No sabe/no contesta	1	0.28%	
Media aritmética		4	
Desviación estándar		0.86	





OPINIONES Y SUGERENCIAS

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

Respuestas ofrecidas: **26**

Porcentaje sobre encuestas completadas: **12,15 %**

Sin respuesta: **188**

Porcentaje sobre encuestas completadas: **87,85 %**

Nota: el texto que se reproduce a continuación, no ha sido tratado ni manipulado de forma alguna, se reproduce tal y como se ha aportado por los usuarios que los han proporcionado.

- A la hora de comunicarse con el personal de Administración, normalmente el Servicio se dirige a correos personales, y cuando hay alguien de vacaciones no permite la resolución de la cuestión. Para las unidades/departamentos que utilizan buzón, sugiero que la comunicación se realice a éstos en lugar de a personas en concreto.

Respuesta: Es complicado estar comprobando cuando está alguien de vacaciones o no, lo correcto sería que todo aquel o aquella que se va de vacaciones, crease una regla en su programa de correo para advertir de su ausencia, indicando cuales son las fechas en que permanecerá ausente. Es fácil de crear y permitiría que cualquier remitente al recibir el aviso de ausencia, pudiese determinar si hacer la remisión a otro destinatario.

- Les agradezco la excelente atención que siempre prestan, a pesar de ser conocedora de los pocos recursos humanos con los que cuentan.

Respuesta: Se agradece la opinión.

- Mi experiencia con estas unidades de la organización de la UC ha sido en general muy positiva. Quienes dan la cara son no solo amables sino competentes. Eventualmente hay algunas personas menos amables o excesivamente retraídas, pero al parecer (o al menos esa ha sido mi impresión) están en labores en las que ello no se traduce en la atención al usuario (PDI al menos). A lo largo de los años han habido fallos o errores de distinta índole a menudo causados/evidenciados por la sucesiva implantación de mecanismos de información más avanzados, pero no solo debo decir que se han resuelto, sino que además siempre he percibido buena voluntad por que sea así.

Respuesta: Se agradece la opinión.

- En general hay mucha diversidad en la satisfacción con los diferentes servicios que aborda la Unidad. me resulta difícil hacer una ponderación ya que hay servicios que en mi opinión funcionan muy bien y otros muy mal



Respuesta: Nos resultaría muy interesante conocer cuales, en opinión del encuestado, son los que deben mejorar.

- No cabe la opción de no haber necesitado los servicios de ninguna de las secciones

Respuesta: Sería deseable poder conocer con mayor detalle cuales son los que en opinión de este encuestado funcionan bien y cuales mal y poder identificar así posibles fallos con vista a su corrección.

- Creo que el número de ítem de la encuesta se puede reducir a la mitad.

Respuesta: Como ya habíamos explicado en la introducción a la encuesta, se trata de un modelo de escala más o menos estandarizado. Un modelo también llamado de "discrepancias", muy implantado en organizaciones que persiguen conocer la calidad de sus servicios a través de la diferencia que resulta de comparar las expectativas generales de los usuarios y las percepciones que ellos tienen de lo que reciben. El modelo resulta muy asequible de analizar y tiene los elementos básicos que posibilitan alcanzar la información que se busca. No somos expertos en estas lides, pero el modelo está avalado y nos resulta relativamente cómodo obtener mediciones con el.

- La verdad es que no he necesitado estos servicios habitualmente, por lo cual no puedo valorarlos. Lo siento. Tal vez, deberíamos conocer mejor qué servicios ofrece el SPDIRySS.

Respuesta: Lo que resulta de esta opinión es que quizás desde el Servicio deberíamos hacer un pequeño esfuerzo para dar a conocer mejor los servicios que ofrecemos. Este será uno de nuestros objetivos de mejora para 2014.

- Siempre que he necesitado un servicio de este servicio, aún teniendo un mínimo tiempo de ración por la premura con la que he planteado mi necesidad, he sido atendido y se ha solucionado el mismo con una gran profesionalidad y rapidez.

Respuesta: Se agradece la opinión.

- En algunas ocasiones se cometen errores (atribuidos al sistema) que no sé cómo se pueden seguir produciendo de vez en cuando, en materia de nóminas y cuantía de las retenciones.

Respuesta: No tenemos del todo claro a que errores se está aludiendo. Creemos que podría estar opinándose en relación a la aplicación de las **tablas de IRPF** que la Agencia Tributaria publica cada año, definiendo los tramos en los cuáles deberemos tributar y que sirven para poder planificar o por lo menos tener una idea de cuánto puede reclamarnos Hacienda a cada tipo de contribuyente. El tanto por ciento de retención se calcula en base a las retribuciones anuales que se prevé que perciba el contribuyente, pero pueden variar si éste a lo largo del año obtiene rendimientos variables no sujetos a periodicidad alguna, que suponen un salto en el tramo definido en la tablas y que al final da como resultado un incremento del porcentaje de retención que debe aplicarse teniendo en cuenta que la renta variable percibida se computa en el año natural.



Estadísticas

Encuesta 2013 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS' SERVICIO DE PERSONAL DOCENTE INVESTIGADOR, RETRIBUCIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

Podemos estar hablando largo y tendido sobre el tema, pero lo ideal en aquellos casos de personal con becas que previsiblemente se prorrogarán, o de perceptores con cargo a proyectos de investigación, es que estos soliciten de nuestro Servicio la aplicación de un mayor porcentaje de IRPF, ya que a lo largo del año éste sufrirá variación al alza con total seguridad, pudiéndose dar la circunstancia, caso de que la variación fuese en los meses finales de año, que el incremento fuese elevado al tenerse que computar la variación en computo anual.

- Son un buen equipo de profesionales que responden rápido y con fiabilidad. Felicidades.

Respuesta: Se agradece la opinión.

- A quien corresponda, soy profesor asociado y no entiendo que las retribuciones de los alumnos tutores se equiparen a las de los asociados teniendo en cuenta la diferencia cualitativa que existe entre ambos.. Que se recorten los asociados y no en alumnos-tutores si "cuestan" lo mismo!

Respuesta: En lo que es competente el SPDIRySS es en la parte administrativa siendo la opinión expresada trasladable a la parte política de la Universidad, comprometiéndonos a enviársela al Vicerrector Primero y de Profesorado para su conocimiento y tratamiento, si procede.

- Sería deseable un servicio mas centrado en los usuarios. La información que se transmite a veces es confusa y a veces se tiene la sensación de que hay que buscar las cosas cada uno por su cuenta y luego ir con todo cerrado a personal.

Respuesta: Coincidimos en que los servicios deben estar centrados en los usuarios, en el SPDIRySS nos esforzamos para que así sea. Estamos trabajando en la mejora continua tanto en este sentido, como en el de proporcionar una información adecuada, sencilla y comprensible a nuestros usuarios.

- Les pediría, si es competencia del Servicio, más transparencia en la información sobre los procedimientos para cubrir las plazas vacantes.

Mejorar las tramitaciones informáticas.

Respuesta: Como ya hemos manifestado en alguna respuesta anterior el SPDIRySS es competente en la parte administrativa del proceso, la cual está a nuestro juicio perfectamente legislada lo que garantiza transparencia al proceso. No podemos opinar de aquellas fases en las que no intervenimos, ya que desconocemos el desarrollo y resolución de las mismas.

Por lo que respecta a la mejora de las tramitaciones informáticas, hemos programado dentro del plan de mejora de los servicios propuestas conducentes a ello, desgraciadamente dependemos de la programación de otras Unidades y de que a nuestras propuestas les den prioridad.

- En mi opinion, es un muy buen servicio de la universidad. A destacar:
- su amabilidad



- su accesibilidad
- su empatía

A mejorar:

- Su conocimiento de algunos temas
- una mejor indicación a los usuarios sobre sus cometidos y capacidades (este ítem está relacionado con el anterior, porque quizá tenemos la percepción de falta de conocimiento sobre algún tema porque simplemente les pedimos cosas de las que no son responsables ni es su cometido, pero los usuarios ignoramos ese detalle.

Respuesta: Agradecemos la opinión, siendo conscientes de que tenemos aspectos que mejorar, entre los que se encuentran seguramente los vertidos.

- que actualicen en el campus virtual el hecho de que los contratados doctores son personal permanente, vease la aplicación "solicitud de anticipos"

Respuesta: Llevaremos a cabo las comprobaciones oportunas y de ser así trasladaremos al Servicio de Informática la necesidad de realizar la actualización sugerida.

- He acudido a este servicio, pero ha sido por teléfono...

Respuesta: No hay respuesta que ofrecer.

- Atención en horario de tarde

Respuesta: La atención en horario de tarde existe, si bien limitada en lo que a efectivos se refiere. Tanto en lo referente a plantilla, como a Seguridad Social y Derechos Pasivos se refiere, hay personas del Servicio que atienden en horario de tarde. Lo que quizás sí que debemos hacer es identificar a qué teléfonos o buzones de correo podemos dirigir a los usuarios para que estos puedan ser atendidos en ese horario. Daremos cumplida información de ello a través de la Web del Servicio.

- Sería de agradecer dotar a los profesores de un dossier actualizado con la información pertinente de la figura de contrato correspondiente (derechos, obligaciones, procedimientos más habituales, información disponible en intranet...)

Respuesta: A la vista de la sugerencia, vamos a intentar elaborar un Manual de acogida para nuevos empleados de la UC, haciendo entrega de un ejemplar a toda persona que acceda por primera vez a la Universidad y posibilitando que quien ya está pueda reciclar el conocimiento de derechos, obligaciones y procedimientos y servicios más habituales.

- No considero oportuna esta pregunta: " La presencia del personal del SPDIRySS es buena." Me parece fuera de contexto valorar al servicio por la presencia de las personas. Valoro si el servicio que da es bueno o malo, no como van vestidas las personas. ¿Un servicio es mejor si uno de sus integrantes se afeita todos los días? o ¿Si sus empleadas van maquilladas?



Respuesta: La pregunta debe ser entendida desde el punto de vista de que somos un Servicio que presta atención al público y la impresión que causas puede, en parte, resultar determinante para la imagen de la Universidad y del servicio que debes prestar. No procede poner ningún ejemplo, pero si decir que deben considerarse implícitas algunas reglas básicas de presencia personal.

- El servicio es bueno, en general, y cumple con su función de manera eficiente en lo que se refiere a la parte técnica. Nunca he tenido ningún problema en ese sentido. Pero no tengo datos para valorar algunas preguntas de la encuesta

Respuesta: Se agradece la opinión.

- En general el servicio es bastante satisfactorio pero, lamentablemente, no existe la posibilidad de cobrar la nómina en varias cuentas bancarias.

Respuesta: La posibilidad que se plantea requiere de la modificación de la aplicación informática, supone un coste que no se considera actualmente asumible, lo cual no quiere decir que no sea una actuación a llevar a cabo en el corto/medio plazo, cuando la coyuntura lo permita.

- Que sigan trabajando como hasta ahora.

Respuesta: Se agradece la opinión.

- El personal es muy bueno en su trabajo.

Respuesta: Se agradece la opinión.

- En cuestiones puntuales, no hay criterio para resolver. Tampoco dan resoluciones por escrito. Creo que deberían ser más cuidadosos en los temas médicos. Confidencialidad de datos. Creo que el trato personal es afable pero falta profesionalidad.

Respuesta: A la primera parte de la opinión decir que necesitaríamos un poco más de concreción, pues la afirmación de falta de criterio para resolver no la conseguimos encajar en ninguno de los actos que llevamos a cabo y mucho menos el no proporcionar resoluciones por escrito, salvo que resolución se entienda como arreglo de una cuestión planteada, en cuyo caso, puede que en ocasiones no hayamos dado la respuesta adecuada.

En lo que se refiere a un mayor cuidado en los temas médicos y más concretamente a la confidencialidad de datos, el SPDIRySS contempla en todos sus procedimientos la necesidad de garantizar la confidencialidad de los datos de carácter personal, máxime si estos tienen que ver con la salud de los empleados de la UC. No se tiene constancia alguna de que



Estadísticas

Encuesta 2013 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS' SERVICIO DE PERSONAL DOCENTE INVESTIGADOR, RETRIBUCIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

existan descuidos en el tratamiento de dichos datos y si así fuese aconsejamos que se nos traslade cualquier conocimiento de actos que en este sentido se hayan producido.

Agradecemos la opinión en lo relativo al trato afable, consideramos que la apreciación de posible falta de profesionalidad está directamente relacionada con la detección de una debilidad con que cuenta actualmente el personal del Servicio, poco tiempo para dedicarse a la actualización de los continuos cambios legislativos y las escasas oportunidades de formación que se dan en estos momentos en las distintas competencias que se dan en el Servicio.

- Estimular y mantener el servicio como hasta ahora.

Respuesta: Se agradece la opinión.

- FELICITAR SINCERAMENTE A DÑA ANA MARÍA MANCHÓN POR EL SERVICIO, ATENCIÓN Y ENTUSIASMO QUE DEMUESTRA EN SU TRABAJO

Respuesta: Se agradece la opinión, si bien consideramos que las opiniones sobre personas individuales no era lo que se buscaba a través de esta opción de la encuesta.