

- Fiabilidad*
- Capacidad de respuesta*
- Seguridad*
- Personas*
- Elementos tangibles*
- Satisfacción general*

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

2018

Informe de Resultados

ÍNDICE

Introducción	4
Participantes	4
Cuestionario	5
Validez	6
Valoración global del resultado	8
Respuestas y resultados por colectivos. Demanda de áreas del Servicio	9
Resumen de encuestas recibidas por colectivos	9
Análisis de respuestas ofrecidas por el colectivo Consejo de Dirección	10
Análisis de respuestas ofrecidas por el colectivo Directores y Decanos de Centros	10
Análisis de respuestas ofrecidas por el colectivo Directores de Departamento	10
Análisis de respuestas ofrecidas por el colectivo PDI	11
Análisis de respuestas ofrecidas por el colectivo PAS	11
Análisis de respuestas ofrecidas por el colectivo Personal de Fundaciones e Institutos, ajenos a la Universidad de Cantabria	11
Análisis de respuestas ofrecidas por el colectivo Otro personal	12
Nivel de demanda de áreas del Servicio	12
Respuestas y resultados por pregunta	13
Fiabilidad.- Pregunta 1.- Cuando he tenido algún problema y he acudido al SPDIRySS, he percibido un sincero interés por ayudarme a resolverlo.....	13
Fiabilidad.- Pregunta 2.- Tengo la impresión de que el SPDIRySS desempeña el servicio de manera correcta a la primera	14
Fiabilidad.- Pregunta 3.- El SPDIRySS mantiene adecuadamente informados a sus usuarios	15
Fiabilidad.- Pregunta 4.- Cuando el SPDIRySS promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple	16
Capacidad de respuesta.- Pregunta 5.- Los horarios de atención del SPDIRySS son correctos y cómodos	17
Capacidad de respuesta.- Pregunta 6.- Cuando lo he requerido, he recibido del SPDIRySS una atención individualizada	18
Capacidad de respuesta.- Pregunta 7.- El personal del SPDIRySS cuenta con una organización que le permite dar una atención personal con acceso a servicios en tiempos razonables	19
Capacidad de respuesta.- Pregunta 8.- El personal del SPDIRySS presta el servicio con prontitud... ..	20
Capacidad de respuesta.- Pregunta 9.- El personal del SPDIRySS muestra una clara disposición de ayudar	21
Seguridad.- Pregunta 10.- El personal del servicio me inspira confianza y seguridad en relación con el servicio prestado	22
Seguridad.- Pregunta 11.- Considero que en el funcionamiento del servicio se salvaguarda adecuadamente la intimidad y la confidencialidad	23
Personas.- Pregunta 12.- En mi opinión, el SPDIRySS se dota de una plantilla adecuada a las necesidades del servicio	24
Personas.- Pregunta 13.- He recibido en todo momento un trato de amabilidad y cortesía por parte del personal del SPDIRySS	25
Personas.- Pregunta 14.- A mi entender el lenguaje y la información que proporcionan es asequible y adecuada a las necesidades demandadas	26
Personas.- Pregunta 15.- El personal del SPDIRySS manifiesta competencia y conocimiento a la hora de dar respuesta a lo que les planteo	27
Elementos tangibles.- Pregunta 16.- Las instalaciones físicas en donde se ubica el SPDIRySS son adecuadas, de fácil acceso y sin barreras arquitectónicas que impidan el acceso a discapacitados... ..	28

Elementos tangibles.- Pregunta 17.- Percibo que los equipos y herramientas de que dispone el personal del SPDIRySS son modernos y apropiados	29
Elementos tangibles.- Pregunta 18.- Los materiales utilizados en el SPDIRySS (folletos, impresos, carálogos, Web, etc...) son útiles, se ajustan a lo necesario y son de fácil acceso	30
Satisfacción general.- Pregunta 19.- Considerando los aspectos valorados a lo largo de la encuesta ¿Cómo está usted de satisfecho con el Servicio que recibe del SPDIRySS?	31

INTRODUCCIÓN

El Servicio de Personal Docente, Retribuciones y Seguridad Social de la Universidad de Cantabria ha llevado a cabo la encuesta de satisfacción a clientes/usuarios, con el objeto de realizar una medición objetiva de la calidad del servicio que ofrecemos.

Al igual que años pasados, 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 clientes/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:** 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.
- **Personas:** 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 intenta medir 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

La encuesta ha sido dirigida a toda la plantilla de la Universidad en activo, incluido personal de Fundaciones e Institutos, intentado conocer el tipo de encuestados que participan en virtud de la definición previa de los siguientes 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 nuevamente los sectores o grupos que más respuestas han ofrecido son los de la Plantilla de PDI y PAS, por ese orden, y siguen siendo los menos participativos otros como el equipo de Gobierno o los Directores y Decanos de Centros y Departamento.

El total de respuestas recibidas han sido de **658** (300 en 2015), de las cuales **476** han sido totalmente completadas (224 en 2015). Respecto a 2015, se produce un aumento de encuestas completadas del **212,50 %**.

Resumen de respuestas	2013	2014	2015	2018	% Δ 14/15
Número de encuestas respondidas	357	306	300	658	+ 219,33%
Número de encuestas completadas	214	225	224	476	+ 212,50%
Porcentaje de encuestas completadas sobre respondidas	59,94%	73,53%	74,67%	72,34%	

CUESTIONARIO

DIMENSIÓN	Nº PREGUNTA	PREGUNTA
Fiabilidad	1	Cuando he tenido algún problema y he acudido al SPDIRySS, he percibido un sincero interés por ayudarme a resolverlo.
Fiabilidad	2	Tengo la impresión de que el SPDIRySS desempeña el servicio de manera correcta a la primera.
Fiabilidad	3	El SPDIRySS mantiene adecuadamente informados a sus usuarios.
Fiabilidad	4	Cuando el SPDIRySS promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.
Capacidad de Respuesta	5	Los horarios de atención del SPDIRySS son correctos y cómodos.
Capacidad de Respuesta	6	Cuando lo he requerido, he recibido del SPDIRySS una atención individualizada.
Capacidad de Respuesta	7	El personal del SPDIRySS cuenta con una organización que le permite dar una atención personal con acceso a servicios en tiempo razonable.
Capacidad de Respuesta	8	El personal del SPDIRySS presta el servicio con prontitud.
Capacidad de Respuesta	9	El personal del SPDIRySS muestra una clara disposición de ayudar.
Seguridad	10	El personal del SPDIRySS me inspira confianza y seguridad en relación con el servicio prestado.
Seguridad	11	Considero que en el funcionamiento del servicio se salvaguarda adecuadamente la intimidad y la confidencialidad.
Personas	12	En mi opinión, el SPDIRySS se dota de una plantilla adecuada a las necesidades del servicio.
Personas	13	He recibido en todo momento un trato de amabilidad y cortesía por parte del personal del SPDIRySS.
Personas	14	A mi entender, el lenguaje y la información que proporcionan es asequible y adecuada a las necesidades demandadas.

Encuesta de satisfacción 2018 SPDIRySS

Personas	15	El personal del SPDIRySS manifiesta competencia y conocimiento a la hora de dar respuesta a lo que planteo.
Elementos Tangibles	16	Las instalaciones físicas en donde se ubica el SPDIRySS son adecuadas, de fácil acceso y sin barreras arquitectónicas que impidan el acceso a discapacitados.
Elementos Tangibles	17	Percibo que los equipos y herramientas de que dispone el personal del SPDIRySS son modernos y apropiados.
Elementos Tangibles	18	Los materiales utilizados en el SPDIRySS (folletos, impresos, catálogos, Web, etc...) son útiles, se ajustan a lo necesario y son de fácil acceso
Satisfacción General	19	Considerando los aspectos valorados a lo largo de la encuesta ¿cómo está usted de satisfecho con el servicio que recibe del SPDIRySS?

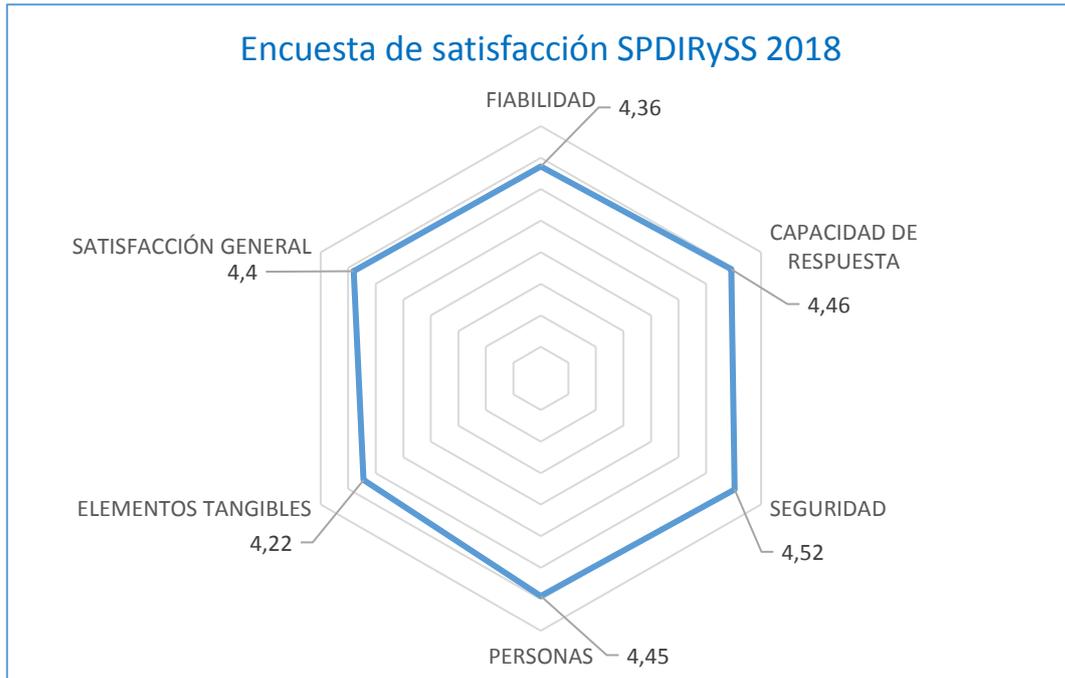
RESULTADOS Y PARTICIPACIÓN

Se analiza, por un lado, el promedio de todas las dimensiones, obtenida a partir de las medias aritméticas de todas las preguntas de cada dimensión, y por otro, el porcentaje de respuestas completas obtenidas sobre el total de la población destinataria de la encuesta.

La población total a la que se ha dirigido la encuesta asciende a 2582 personas. Se han obtenido un total de 476 respuestas completas, lo que supone un índice de participación del 18,43%.

		Preguntas	2018	MEDIA DE DIMENSIONES
FIABILIDAD	1	Cuando he tenido algún problema y he acudido al SPDIRySS, he percibido un sincero interés por ayudarme a resolverlo.	4,47	
	2	Tengo la impresión de que el SPDIRySS desempeña el servicio de manera correcta a la primera.	4,43	
	3	El SPDIRySS mantiene adecuadamente informados a sus usuarios.	4,14	
	4	Cuando el SPDIRySS promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.	4,40	4,36
CAPACIDAD DE RESPUESTA	5	Los horarios de atención del SPDIRySS son correctos y cómodos.	4,34	
	6	Cuando lo he requerido, he recibido del SPDIRySS una atención individualizada.	4,60	
	7	El personal del SPDIRySS cuenta con una organización que le permite dar una atención personal con acceso a servicios en tiempo razonable.	4,37	
	8	El personal del SPDIRySS presta el servicio con prontitud.	4,44	

	9	El personal del SPDIRySS muestra una clara disposición de ayudar.	4,53	4,46
SEGURIDAD	10	El personal del SPDIRySS me inspira confianza y seguridad en relación con el servicio prestado.	4,48	
	11	Considero que en el funcionamiento del servicio se salvaguarda adecuadamente la intimidad y la confidencialidad.	4,56	4,52
PERSONAS	12	En mi opinión, el SPDIRySS se dota de una plantilla adecuada a las necesidades del servicio.	4,19	
	13	He recibido en todo momento un trato de amabilidad y cortesía por parte del personal del SPDIRySS.	4,60	
	14	A mi entender, el lenguaje y la información que proporcionan es asequible y adecuada a las necesidades demandadas.	4,53	
	15	El personal del SPDIRySS manifiesta competencia y conocimiento a la hora de dar respuesta a lo que planteo.	4,48	4,45
ELEMENTOS TANGIBLES	16	Las instalaciones físicas en donde se ubica el SPDIRySS son adecuadas, de fácil acceso y sin barreras arquitectónicas que impidan el acceso a discapacitados.	4,47	
	17	Percibo que los equipos y herramientas de que dispone el personal del SPDIRySS son modernos y apropiados.	4,18	
	18	Los materiales utilizados en el SPDIRySS (folletos, impresos, catálogos, Web, etc...) son útiles, se ajustan a lo necesario y son de fácil acceso	4,01	4,22
SATISFACCIÓN GENERAL	19	Considerando los aspectos valorados a lo largo de la encuesta ¿cómo está usted de satisfecho con el servicio que recibe del SPDIRySS?	4,34	4,34



VALORACIÓN GLOBAL DEL RESULTADO

A la vista de los datos que se obtienen a través de la encuesta, todos los apartados mantienen un alto grado de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios y atención que ofrece el Servicio de Personal Docente e Investigador, Retribuciones y Seguridad Social, de lo que se desprende que los usuarios advierten cumplidas adecuadamente sus expectativas cuando acuden al Servicio.

En el conjunto de las 19 preguntas que se realizan, la que obtiene una menor puntuación es la referida a los materiales utilizados por el Servicio (folletos, impresos, catálogos, Web, etc...) en relación a la utilidad y la facilidad de acceso a los mismos. Aun así, la puntuación que se obtiene es de 4,01 sobre 5.

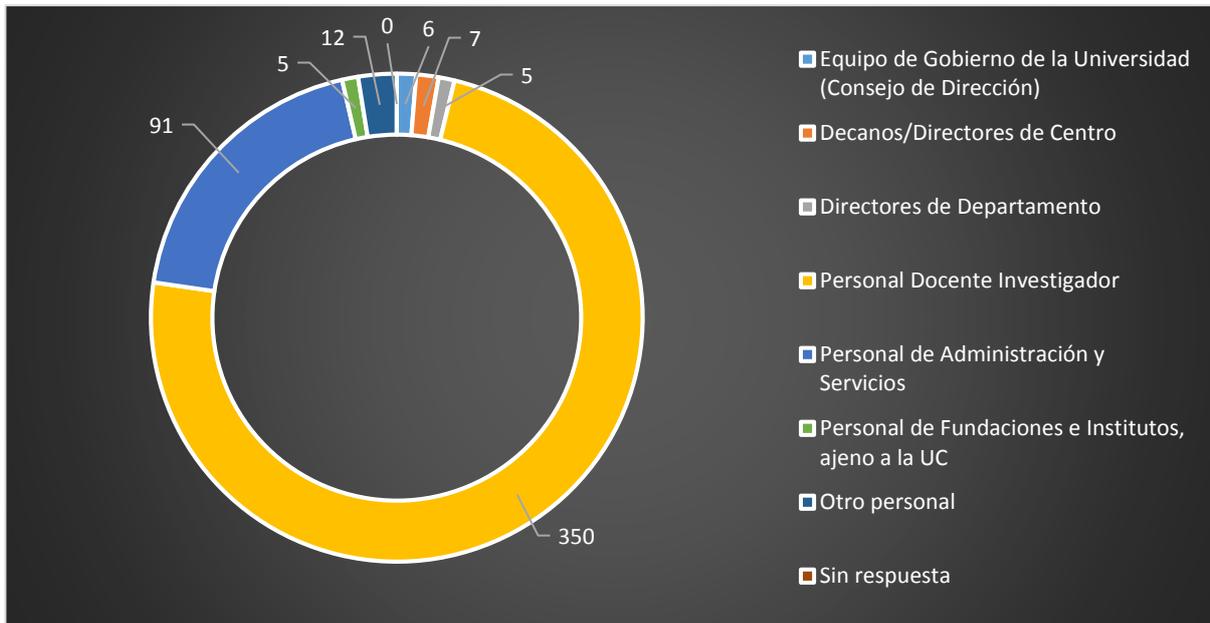
RESPUESTAS Y RESULTADOS POR COLECTIVOS Y POR DEMANDA DE AREAS DEL SERVICIO

Número de encuestas respondidas en esta consulta: **658**

Número de encuestas completadas en esta consulta: **476**

Porcentaje de encuestas completadas sobre respondidas: **72,34 %**

RESUMEN DE ENCUESTAS RECIBIDAS POR COLECTIVOS		
Equipo de Gobierno de la Universidad (Consejo de Dirección)	6	1,26%
Decanos/Directores de Centro	7	1,47%
Directores de Departamento	5	1,05%
Personal Docente e Investigador	350	73,53%
Personal de Administración y Servicios	91	19,12%
Personal de Fundaciones e Institutos, ajeno a la UC	5	1.05%
Otro personal	12	2,52%
Sin respuesta	0	0.00%



Como puede observarse la mayor participación corresponde a los colectivos “Personal Docente e Investigador” y “Personal de Administración y Servicios”, lo cual no es de extrañar puesto que son los colectivos que más se relacionan con el Servicio para la realización de trámites relacionados con su vida laboral y administrativa en nuestra Universidad.

Análisis de respuestas ofrecidas por el colectivo Consejo de Dirección

DIMENSIÓN	PROMEDIO
FIABILIDAD	4,63
CAPACIDAD DE RESPUESTA	4,50
SEGURIDAD	4,83
PERSONAS	4,28
ELEMENTOS TANGIBLES	3,68
SATISFACCIÓN GENERAL	4,67

Número encuestas completadas recibidas	6
---	----------

Análisis de respuestas ofrecidas por el colectivo Decanos y Directores de Centro

DIMENSIÓN	PROMEDIO
FIABILIDAD	4,19
CAPACIDAD DE RESPUESTA	4,41
SEGURIDAD	4,59
PERSONAS	4,10
ELEMENTOS TANGIBLES	3,71
SATISFACCIÓN GENERAL	4,29

Número encuestas completadas recibidas	7
---	----------

Análisis de respuestas ofrecidas por el colectivo Directores de Departamento

DIMENSIÓN	PROMEDIO
FIABILIDAD	4,95
CAPACIDAD DE RESPUESTA	4,92
SEGURIDAD	5,00
PERSONAS	4,87
ELEMENTOS TANGIBLES	4,78
SATISFACCIÓN GENERAL	5,00

Número encuestas completadas recibidas	5
---	----------

Análisis de respuestas ofrecidas por el colectivo Personal Docente e Investigador

DIMENSIÓN	PROMEDIO
FIABILIDAD	4,34
CAPACIDAD DE RESPUESTA	4,46
SEGURIDAD	4,52
PERSONAS	4,47
ELEMENTOS TANGIBLES	4,26
SATISFACCIÓN GENERAL	4,33

Número encuestas completadas recibidas	350
---	------------

Análisis de respuestas ofrecidas por el colectivo Personal de Administración y Servicios

DIMENSIÓN	PROMEDIO
FIABILIDAD	4,37
CAPACIDAD DE RESPUESTA	4,44
SEGURIDAD	4,49
PERSONAS	4,39
ELEMENTOS TANGIBLES	4,11
SATISFACCIÓN GENERAL	4,31

Número encuestas completadas recibidas	91
---	-----------

Análisis de respuestas ofrecidas por el colectivo Personal de Fundaciones e Institutos, ajeno a la UC

DIMENSIÓN	PROMEDIO
FIABILIDAD	3,81
CAPACIDAD DE RESPUESTA	3,97
SEGURIDAD	4,40
PERSONAS	3,97
ELEMENTOS TANGIBLES	4,00
SATISFACCIÓN GENERAL	3,80

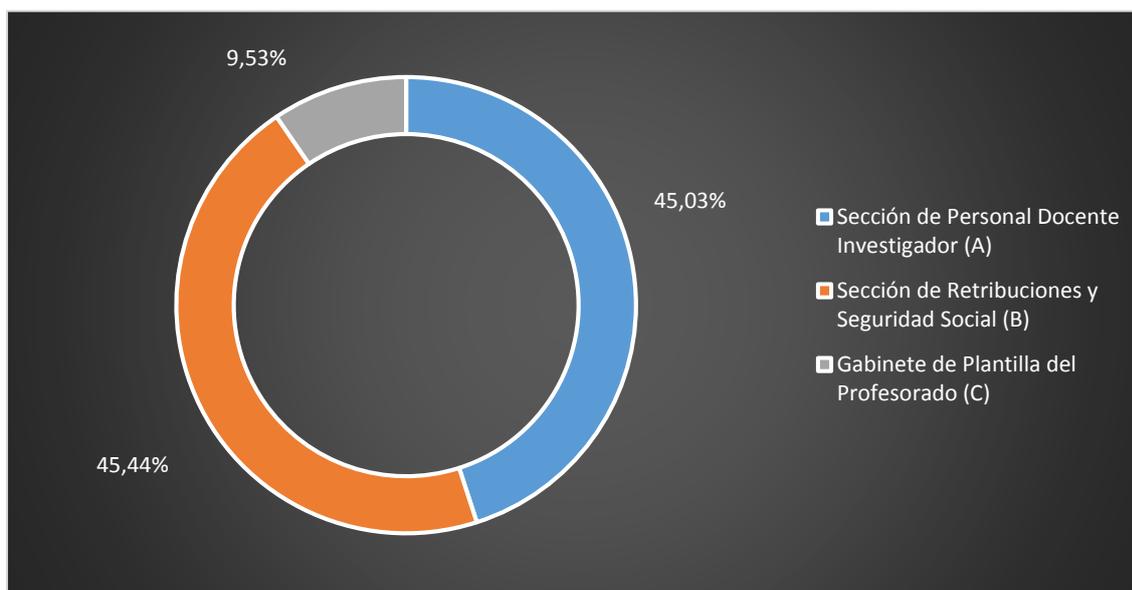
Número encuestas completadas recibidas	5
---	----------

Análisis de respuestas ofrecidas por el colectivo Otro Personal

DIMENSIÓN	PROMEDIO
FIABILIDAD	4,66
CAPACIDAD DE RESPUESTA	4,54
SEGURIDAD	4,47
PERSONAS	4,63
ELEMENTOS TANGIBLES	4,31
SATISFACCIÓN GENERAL	4,42

Número encuestas completadas recibidas	12
--	----

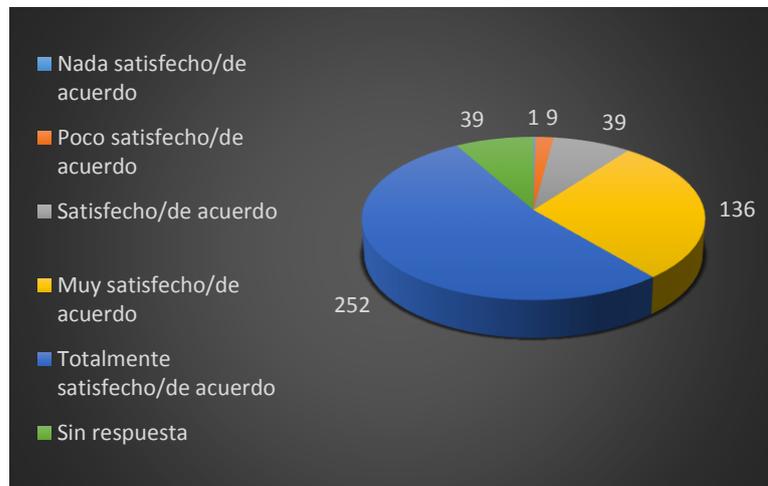
NIVEL DE DEMANDA DE ÁREAS DEL SERVICIO		
Sección de Personal Docente e Investigador	331	45,03%
Sección de Retribuciones y Seguridad Social	334	45,44%
Gabinete de Plantilla de Profesorado	70	9,53%



Las áreas del Servicio más demandadas son las de Personal Docente e Investigador y la de Retribuciones y Seguridad Social, que se sitúan por encima de la del Gabinete de Plantilla de Profesorado, con un 45,03 % y 45,44 % respectivamente; y tiene razón de ser pues son áreas más ligadas a la prestación de servicios, diferenciándose del Gabinete de Plantilla de Profesorado, que es demandado en un 9,53 %, ya que esta última se enfoca más a la realización de estudios y la gestión de acciones directamente relacionadas con el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado.

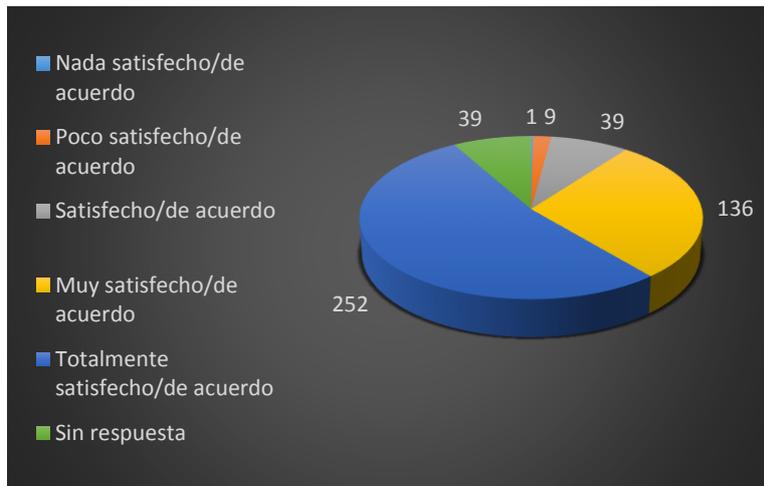
RESPUESTAS Y RESULTADOS POR PREGUNTA

01.- Cuando he tenido algún problema y he acudido al SPDIRySS, he percibido un sincero interés por ayudarme a resolverlo.			
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	2	0,44%	2,41%
Poco satisfecho/de acuerdo	9	1,97%	
Satisfecho/de acuerdo	39	8,55%	8,55%
Muy satisfecho/de acuerdo	129	28,29%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	277	60,75%	89,04%
Suma (Opciones)	456	100.00%	100.00%
Sin respuesta	20	4,20%	
Media aritmética	4,47		
Desviación estándar	0,77		

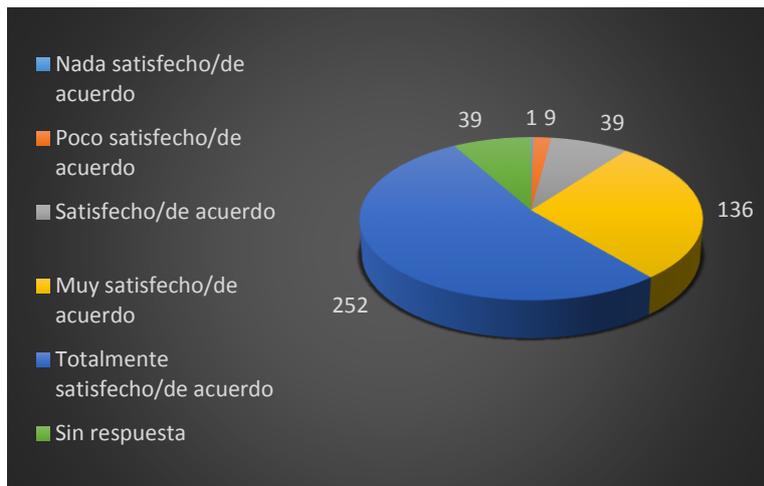


02.- Tengo la impresión de que el SPDIRySS desempeña el servicio de manera correcta a la primera.

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	4	0,88%	2,65%
Poco satisfecho/de acuerdo	8	1,77%	
Satisfecho/de acuerdo	40	8,83%	8,83%
Muy satisfecho/de acuerdo	138	30,46%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	263	58,06%	88,52%
Suma (Opciones)	453	100.00%	100.00%
Sin respuesta	23	4,83%	
Media aritmética	4,43		
Desviación estándar	0,8		

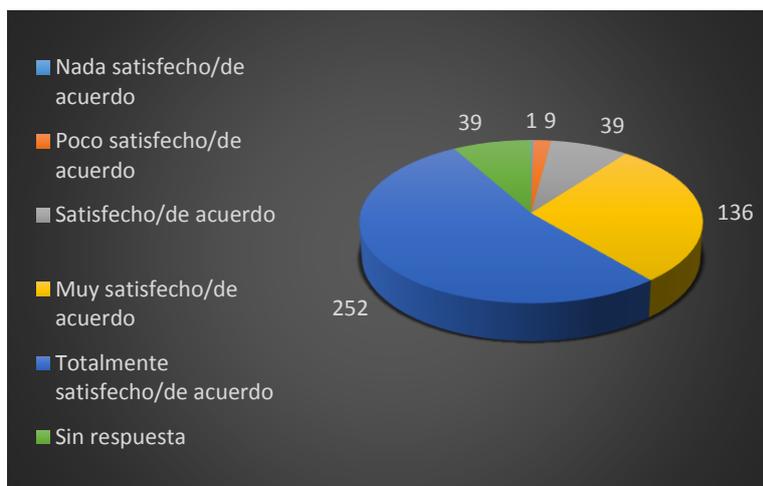


03.- El SPDIRySS mantiene adecuadamente informados a sus usuarios.			
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	8	1,85%	6,47%
Poco satisfecho/de acuerdo	20	4,62%	
Satisfecho/de acuerdo	57	13,16%	13,16%
Muy satisfecho/de acuerdo	168	38,80%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	180	41,57%	80,37%
Suma (Opciones)	433	100.00%	100.00%
Sin respuesta	43	9,03%	
Media aritmética	4,14		
Desviación estándar	0,94		



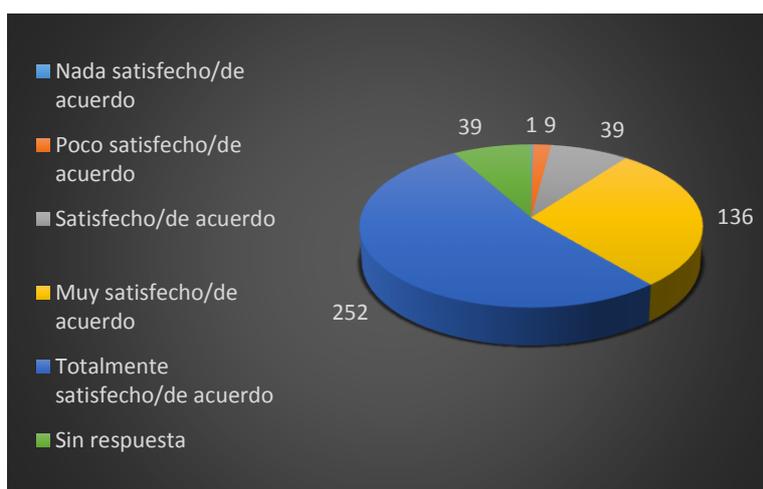
04.- Cuando el SPDIRySS promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	4	1,04%	3,13%
Poco satisfecho/de acuerdo	8	2,08%	
Satisfecho/de acuerdo	34	8,85%	8,85%
Muy satisfecho/de acuerdo	123	32,03%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	215	55,99%	88,02%
Suma (Opciones)	384	100.00%	100.00%
Sin respuesta	92	19,33%	
Media aritmética	4,4		
Desviación estándar	0,82		



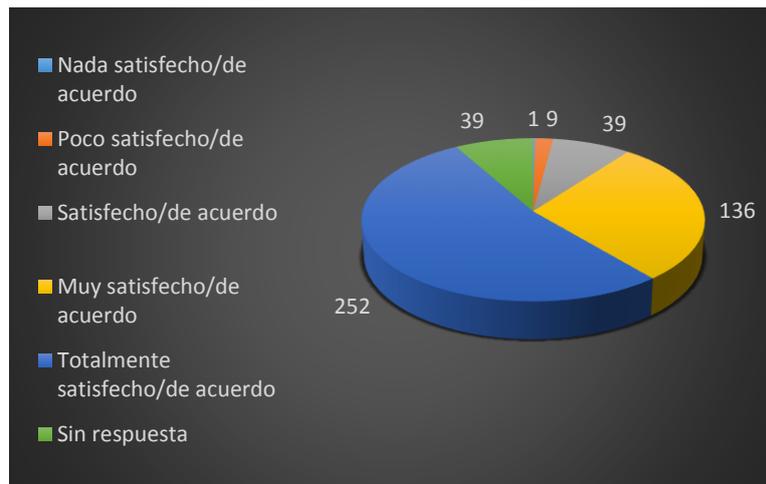
05.- Los horarios de atención del SPDIRySS son correctos y cómodos.

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	4	0,91%	3,20%
Poco satisfecho/de acuerdo	10	2,28%	
Satisfecho/de acuerdo	45	10,27%	10,27%
Muy satisfecho/de acuerdo	155	35,39%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	224	51,14%	86,53%
Suma (Opciones)	438	100.00%	100.00%
Sin respuesta	38	7,98%	
Media aritmética	4,34		
Desviación estándar	0,82		



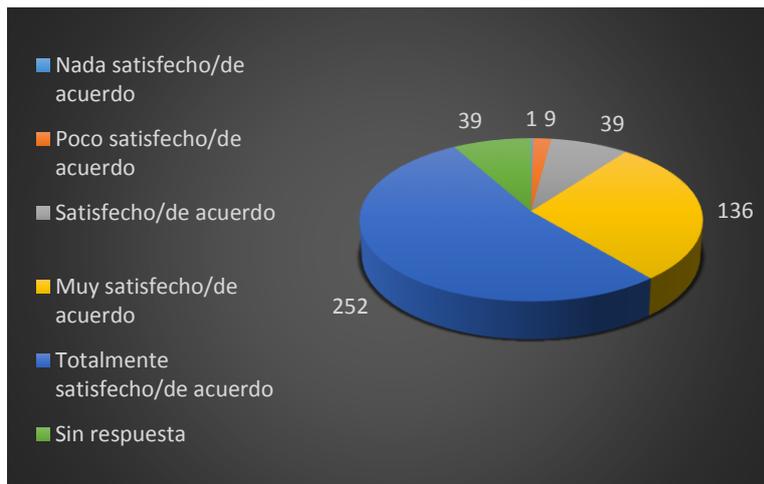
06.- Cuando lo he requerido, he recibido del SPDIRySS una atención individualizada.

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	2	0,47%	1,17%
Poco satisfecho/de acuerdo	3	0,70%	
Satisfecho/de acuerdo	21	4,92%	4,92%
Muy satisfecho/de acuerdo	112	26,23%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	289	67,68%	93,91%
Suma (Opciones)	427	100.00%	100.00%
Sin respuesta	49	10,29%	
Media aritmética	4,6		
Desviación estándar	0,66		



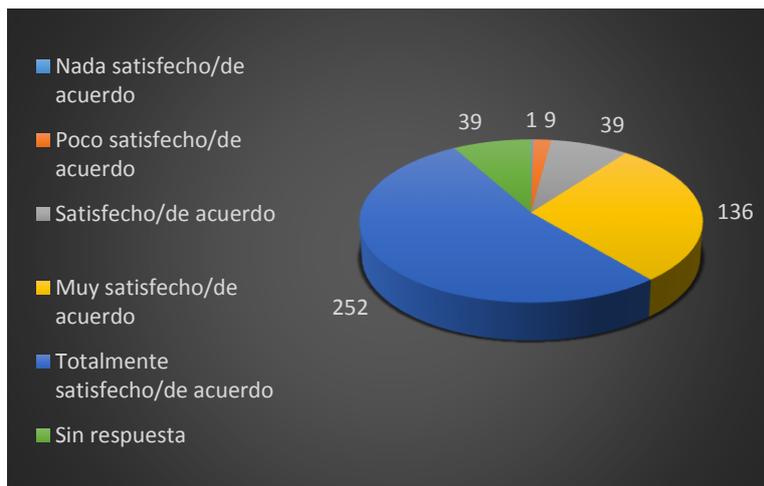
07.- El personal del SPDIRySS cuenta con una organización que le permite dar una atención personal con acceso a servicios en tiempos razonables.

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	1	0,26%	2,31%
Poco satisfecho/de acuerdo	8	2,06%	
Satisfecho/de acuerdo	40	10,28%	10,28%
Muy satisfecho/de acuerdo	139	35,73%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	201	51,67%	87,40%
Suma (Opciones)	389	100.00%	100.00%
Sin respuesta	87	18,28%	
Media aritmética	4,37		
Desviación estándar	0,77		



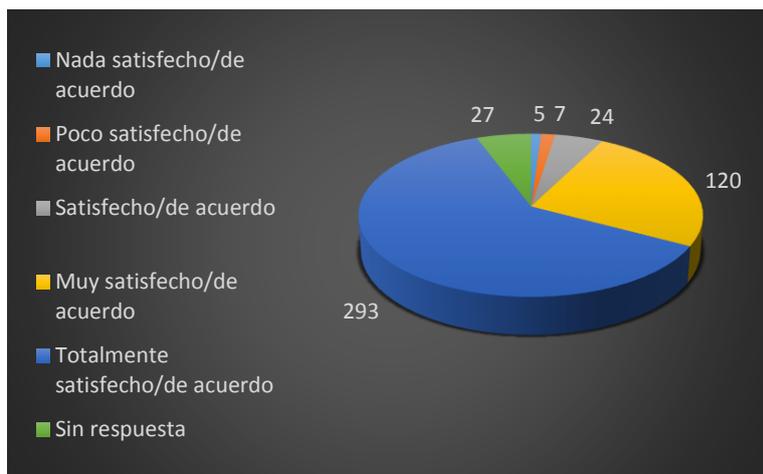
08.- El personal del SPDIRySS presta el servicio con prontitud.

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	1	0,23%	2,29%
Poco satisfecho/de acuerdo	9	2,06%	
Satisfecho/de acuerdo	39	8,92%	8,92%
Muy satisfecho/de acuerdo	136	31,12%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	252	57,67%	88,79%
Suma (Opciones)	437	100.00%	100.00%
Sin respuesta	39	8,19%	
Media aritmética	4,44		
Desviación estándar	0,76		



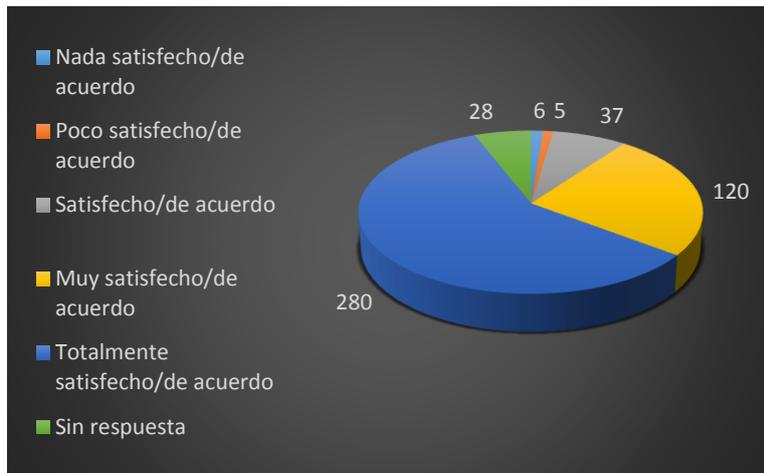
09.- El personal del SPDIRySS muestra una clara disposición de ayudar.

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	5	1,11%	2,67%
Poco satisfecho/de acuerdo	7	1,56%	
Satisfecho/de acuerdo	24	5,35%	5,35%
Muy satisfecho/de acuerdo	120	26,73%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	293	65,26%	91,98%
Suma (Opciones)	449	100.00%	100.00%
Sin respuesta	27	5,67%	
Media aritmética	4,53		
Desviación estándar	0,76		



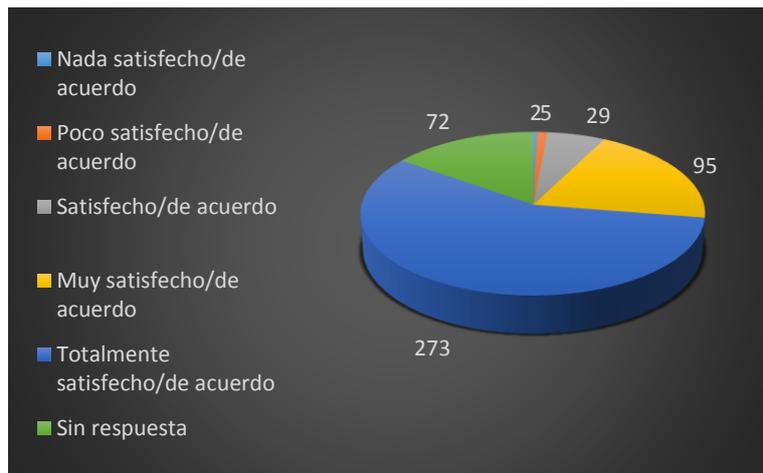
10.- El personal del SPDIRySS me inspira confianza y seguridad en relación con el servicio prestado.

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	6	1,34%	2,46%
Poco satisfecho/de acuerdo	5	1,12%	
Satisfecho/de acuerdo	37	8,26%	8,26 %
Muy satisfecho/de acuerdo	120	26,79%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	280	62,50%	89,29%
Suma (Opciones)	448	100.00%	100.00%
Sin respuesta	28	5,88%	
Media aritmética	4,48		
Desviación estándar	0,8		



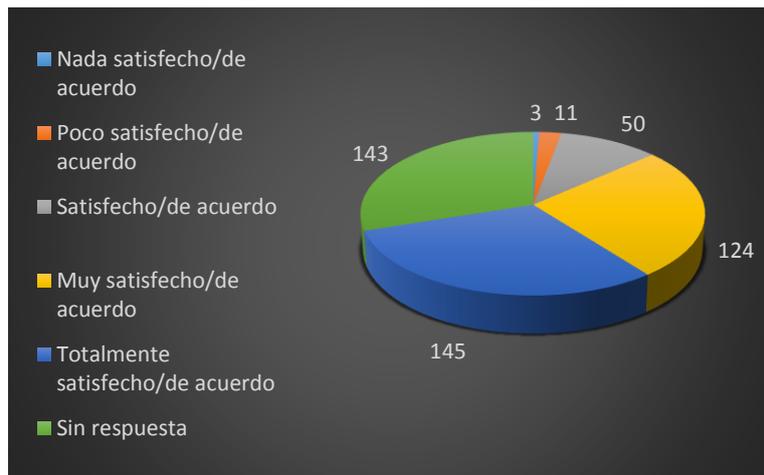
11.- Considero que en el funcionamiento del servicio se salvaguarda adecuadamente la intimidad y la confidencialidad.

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	2	0,50 %	1,73%
Poco satisfecho/de acuerdo	5	1,24%	
Satisfecho/de acuerdo	29	7,18%	7,18 %
Muy satisfecho/de acuerdo	95	23,51%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	273	67,57%	91,09%
Suma (Opciones)	404	100.00%	100.00%
Sin respuesta	72	15,13%	
Media aritmética	4,56		
Desviación estándar	0,72		



12.- En mi opinión, el SPDIRySS se dota de una plantilla adecuada a las necesidades del servicio.

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	3	0,90 %	4,20%
Poco satisfecho/de acuerdo	11	3,30%	
Satisfecho/de acuerdo	50	15,02%	15,02 %
Muy satisfecho/de acuerdo	124	37,24%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	145	43,54%	80,78%
Suma (Opciones)	333	100.00%	100.00%
Sin respuesta	143	30,04%	
Media aritmética	4,19		
Desviación estándar	0,87		



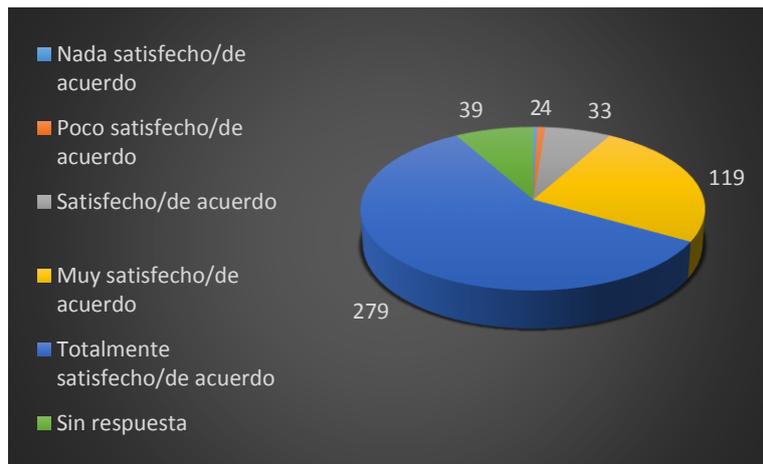
13.- He recibido en todo momento un trato de amabilidad y cortesía por parte del personal del SPDIRySS.

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	2	0,44 %	1,55%
Poco satisfecho/de acuerdo	5	1,11%	
Satisfecho/de acuerdo	26	5,76%	5,76 %
Muy satisfecho/de acuerdo	104	23,06%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	314	69,62%	92,68%
Suma (Opciones)	451	100.00%	100.00%
Sin respuesta	25	5,25%	
Media aritmética	4,6		
Desviación estándar	0,69		



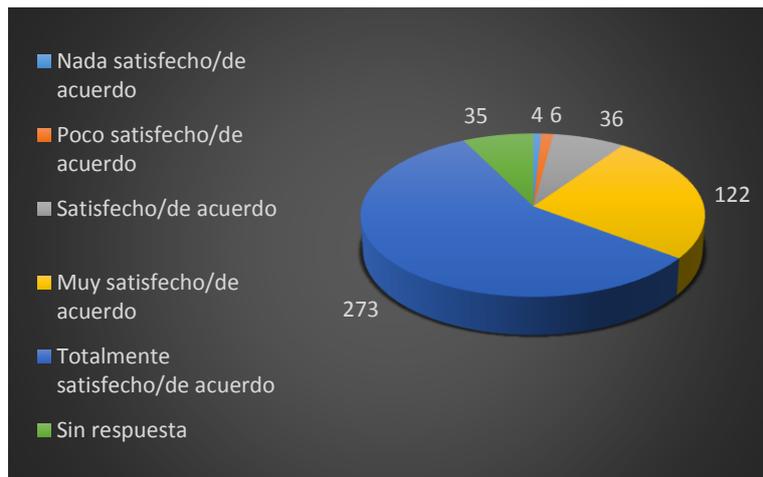
14.- A mi entender, el lenguaje y la información que proporcionan es asequible y adecuada a las necesidades demandadas.

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	2	0,46 %	1,37%
Poco satisfecho/de acuerdo	4	0,92%	
Satisfecho/de acuerdo	33	7,55%	7,55 %
Muy satisfecho/de acuerdo	119	27,23%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	279	63,84%	91,08%
Suma (Opciones)	437	100.00%	100.00%
Sin respuesta	39	8,19%	
Media aritmética	4,53		
Desviación estándar	0,71		



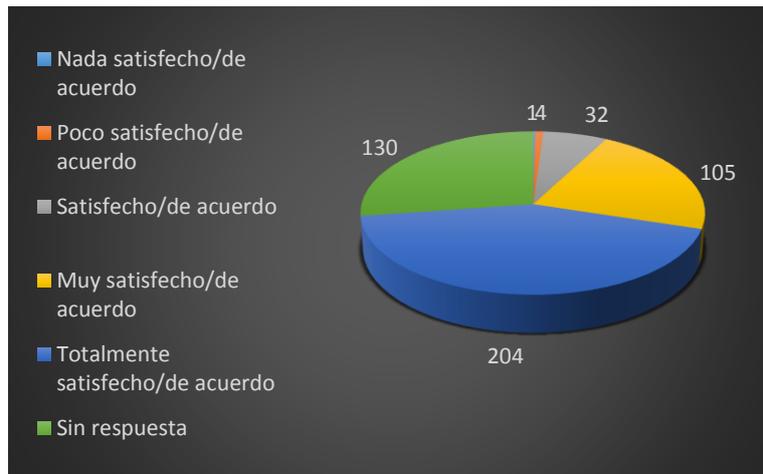
15.- El personal del SPDIRySS manifiesta competencia y conocimiento a la hora de dar respuesta a lo que les planteo.

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	4	0,91 %	2,27%
Poco satisfecho/de acuerdo	6	1,36%	
Satisfecho/de acuerdo	36	8,16%	8,16 %
Muy satisfecho/de acuerdo	122	27,66%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	273	61,90%	89,57%
Suma (Opciones)	441	100.00%	100.00%
Sin respuesta	35	7,35%	
Media aritmética	4,48		
Desviación estándar	0,78		



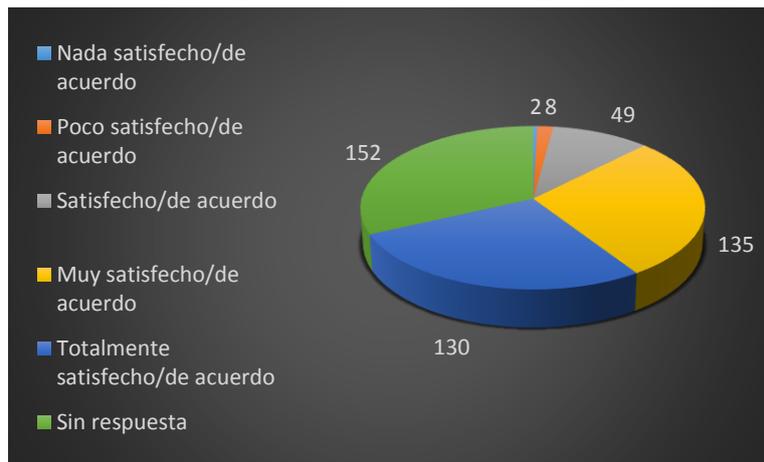
16.- Las instalaciones físicas en donde se ubica el SPDIRySS son adecuadas, de fácil acceso y sin barreras arquitectónicas que impidan el acceso a discapacitados.

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	1	0,29 %	1,45%
Poco satisfecho/de acuerdo	4	1,16%	
Satisfecho/de acuerdo	32	9,25%	9,25 %
Muy satisfecho/de acuerdo	105	30,35%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	204	58,96%	89,31%
Suma (Opciones)	346	100.00%	100.00%
Sin respuesta	130	27,31%	
Media aritmética	4,47		
Desviación estándar	0,73		



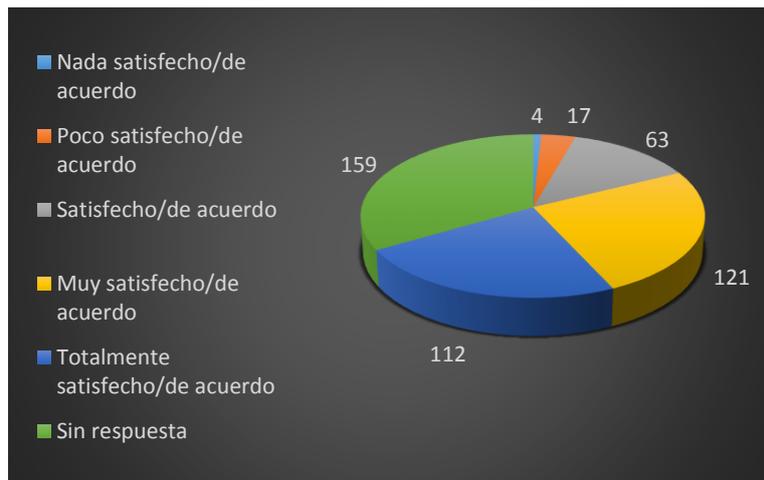
17.- Percibo que los equipos y herramientas de que dispone el personal del SPDIRySS son modernos y apropiados.

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	2	0,62 %	3,09%
Poco satisfecho/de acuerdo	8	2,47%	
Satisfecho/de acuerdo	49	15,12%	15,12%
Muy satisfecho/de acuerdo	135	41,67%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	130	40,12%	81,79%
Suma (Opciones)	324	100.00%	100.00%
Sin respuesta	152	31,93%	
Media aritmética	4,18		
Desviación estándar	0,82		



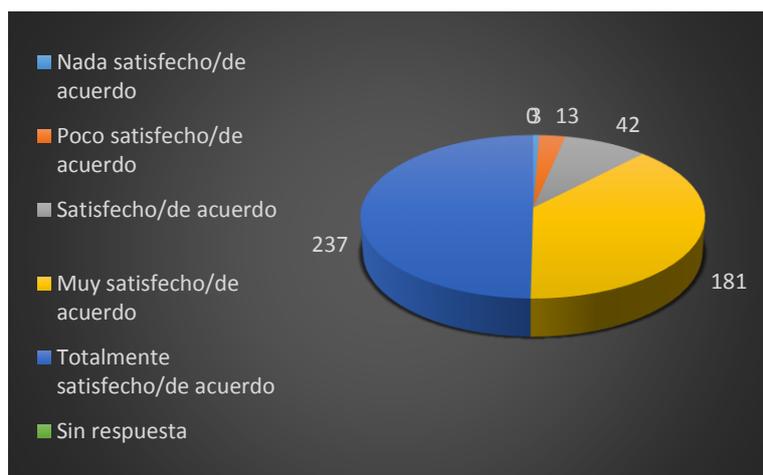
18.- Los materiales utilizados en el SPDIRySS (folletos, impresos, catálogos, Web, etc.) son útiles, se ajustan a lo necesario y son de fácil acceso.

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	4	1,26 %	6,62%
Poco satisfecho/de acuerdo	17	5,36%	
Satisfecho/de acuerdo	63	19,87%	19,87%
Muy satisfecho/de acuerdo	121	38,17%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	112	35,33%	73,50%
Suma (Opciones)	317	100.00%	100.00%
Sin respuesta	159	33,40%	
Media aritmética	4,01		
Desviación estándar	0,94		



19.- Considerando los aspectos valorados a lo largo de la encuesta ¿cómo está usted de satisfecho con el Servicio que recibe del SPDIRySS?.

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
Nada satisfecho/de acuerdo	3	0,63 %	3,36%
Poco satisfecho/de acuerdo	13	2,73%	
Satisfecho/de acuerdo	42	8,82%	8,82%
Muy satisfecho/de acuerdo	181	38,03%	
Totalmente satisfecho/de acuerdo	237	49,79%	87,82%
Suma (Opciones)	476	100.00%	100.00%
Sin respuesta	0	0,00%	
Media aritmética	4,34		
Desviación estándar	0,8		



CONCLUSIONES FINALES

A la vista de los resultados obtenidos en las diferentes preguntas realizadas y, aunque las valoraciones obtenidas son satisfactorias, en el apartado de materiales utilizados en el SPDI (folletos, impresos, catálogos, Web, et.) se puede establecer una mejora de los mismos en el próximo Programa de Objetivos Anuales del Servicio.