**PC08\_2015\_Encuestas**

**Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2015/Tendencias:**

En el año **2015** no se han recibido quejas ni sugerencias a través del sistema de gestión de Quejas y Sugerencias del Servicio de Información y AA.GG (existe un enlace al mismo en la página principal de la web de la UTLA). Sí se han recibido algunas sugerencias a través de otros medios, no siendo los adecuados para ello, como por ejemplo el formulario de observaciones incluido en la Encuesta General de Usuarios.

Las sugerencias recibidas en la encuesta de satisfacción de clientes/usuarios son las siguientes:

*“Como miembro recién incorporado al equipo docente e investigador de la universidad, aún no he tenido ocasión de hacer uso de muchos de estos servicios, únicamente del servicio de informática, el cual ha atendido mis dudas con eficiencia”*

Al no haber usado nuestros servicios no nos permite realizar ninguna acción respecto a su comentario.

*“El hecho de que los técnicos de laboratorio sean graduados en la carrera en la que ellos ejercen sus servicios, da mucho margen de seguridad al profesor, para que puedan encargarse de montar las prácticas, hacer reactivos, etc.”*

Consideraremos este comentario como una felicitación.

*“Es muy difícil valorar la prestación de los servicios de apoyo científico-técnicos e instrumental cuando el cuestionario obliga a una valoración general de ellos sin poder distinguir entre servicios y persones que lo llevan a cabo, ni si estos tienen finalidad docente e investigadora”*

La finalidad de esta encuesta es conocer la satisfacción de los usuarios/clientes con el servicio prestado, en general por la unidad, por lo que el cuestionario está enfocado al trabajo global realizado por ésta. De esta manera también se evita la individualización de las respuestas y se mantiene el anonimato del trabajador en cuestión.

*“Sería interesante saber lo que opinamos los profesores y los alumnos sobre la experiencia piloto de exámenes en Julio y desaparición de septiembre, y las razones por las que somos la única universidad que lo hace y, creo, sin visos de que ninguna otra lo haga*

No es una sugerencia relacionada con nuestra labor.

En el **ciclo de gestión 2014** se ha recibido una sugerencia incluida en el formulario de las Encuestas Generales de Usuarios. La sugerencia es la siguiente:

“*Que los horarios de desayuno de los técnicos se adecuen al horario de las prácticas. De manera que siempre que haya prácticas haya algún técnico de laboratorio por si surge alguna eventualidad. Gracias”.*

Respecto a esta observación comentar que nos consta que los miembros de esta unidad procuran hacer uso de su derecho a desayunar en los momentos que menos interfieran y/o perjudiquen el buen desarrollo de las prácticas.

En el **ciclo de gestión 2013** se recibieron algunas sugerencias utilizando el formulario incluido

en las Encuestas Generales de Usuarios. Las sugerencias recibidas son las siguientes:

*"Las solicitudes y comunicaciones electrónicas son innecesarias por la proximidad del personal técnico e investigador en el CAAI".*

*"Debería hacerse encuestas personalizadas, al igual que se hace con el profesorado. Gracias."*

En el ***ciclo de gestión 2012*** se recibieron las siguientes sugerencias, utilizando también el formulario incluido en la Encuesta General de Usuarios:

*"Veo una pérdida de tiempo que nos hace falta para otras gestiones el tener que pedir todo lo que se haga por correo electrónico o a través de una página web".*

*"Esta encuesta no se ajusta a la realidad del servicio. Utilizo este servicio habitualmente cuando tengo prácticas. Distinguiría entre los ítems relacionados con el personal de apoyo en el laboratorio (muy positivos) y los demás"*

En el **ciclo de gestión 2011** se recibieron las siguientes sugerencias a través del mismo medio:

1.*"Se debería considerar que la prestación de un servicio por parte del personal Técnico no es un favor que se hace a un investigador, sino a la institución. El hecho de que una buena docencia e investigación repercute positivamente en la carrera del PDI puede llevar a la anterior consideración. Sin embargo, la que finalmente se beneficia del trabajo bien hecho es la institución. Hay que trabajar aun mucho, por trasladar esta idea a la comunidad universitaria. Una institución con un nivel elevado de calidad permite su sostenibilidad, de otra forma, no habrá forma de mantenerla en el tiempo, será económicamente y socialmente inviable"*

Las observaciones/sugerencias recibidas en años anteriores ya han sido tenidas en cuentas y subsanadas, en la medida de nuestras posibilidades, a lo largo de los siguientes ciclos. En relación a la incomodidad o dificultad que supone rellenar solicitudes electrónicas por parte de algunos usuarios, tan sólo comentar que se tarda prácticamente lo mismo que en personarse en el lugar de trabajo del técnico o utilizar el teléfono, por lo que se seguirán fomentando dichos medios al estar inmersos en una forma de trabajo de la sociedad actual y haber contribuido a nuestro trabajo muy positivamente.

Respecto a las sugerencias recibidas acerca de las encuestas se han detectado, por parte de la unidad, dichas carencias y se han presentado acciones de mejora que serán llevadas a cabo a lo largo de este ciclo de gestión.

Al no haberse tramitado las sugerencias a través de medio establecido, no se pudo responder a las personas que las realizaron. No se han recibido **felicitaciones** documentadas en el ciclo de gestión 2014.

El no haber recibido ninguna queja o reclamación en la Unidad en los últimos años, nos hizo pensar en la posibilidad de que los usuarios no tuvieran facilidad en su tramitación formal a través de los medios con los que cuenta la Unidad y por tanto se propuso una acción de mejora para el 2014 consistente en la inclusión de un hipervínculo en la parte inferior de la

Solicitud de Servicios de Laboratorios independientemente de que en la página principal de la web de la Unidad, ya existía un enlace a dicho sistema.

**Encuesta General de Usuarios 2014**

En este ciclo de gestión 2014, la Unidad ha considerado no modificar los ítems de las encuestas hasta no actualizar los atributos de calidad de cada proceso (acción de mejora para el 2015); sí se han realizado algunos ajustes en la expresión de algunos ítems, pero sin modificaciones profundas en los mismos.

Para este ciclo de gestión no se ha considerado necesario realizar modificaciones en el cuestionario. El listado de clientes se corresponde con el PDI adscrito a los departamentos usuarios de la UTLA. Se realiza una muestra intentando seleccionar aquellos que no hayan recibido ninguna encuesta.

**Resultados 2015:**

**Nº encuestas enviadas = 299**

**Nº óptimo de encuestas cumplimentadas = 55**

**Nº encuestas recibidas = 27**

**Tasa de respuesta (sobre el nº total de encuestas enviadas) = 9,03%**

**Tasa de respuesta (sobre el nº óptimo) = 49,09%**

**Tendencias:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2012** | **2013** | **2014** | **2015** |
| **Nº ÓPTIMO DE ENCUESTAS RECIBIDAS\*** | **61** | **61** | **60** | **55** |
| **Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS** | **71** | **34** | **26** | **27** |
| **TASA DE RESPUESTA (sobre el nº óptimo)** | **100%** | **55,74%** | **43,33%** | **49,09%** |

A la vista de los resultados anteriores, no podemos establecer una tendencia significativa en cuanto a la participación en dichas encuestas. Por otra parte, los resultados obtenidos en estos últimos años no son altamente representativos por estar por debajo del número óptimo de respuesta y por tanto generan un error muestral muy elevado.

Por parte de la Unidad y de otras instancias de la UJA, habrá que profundizar en el establecimiento de medidas que fomenten la participación de los usuarios en la cumplimentación de las encuestas generales de usuarios.

En cuanto a la **satisfacción global de los usuarios** con nuestra prestación de servicio, en el

año 2015 se sitúa en un nivel de percepción de MUY SATISFECHO, con un porcentaje de 52%. Los datos de INSATISFACCIÓN se sitúan en cifras poco significativas, dando un 0% los INSATISFECHOS y de 4% los MUY INSATISFECHOS sobre un total de 25 encuestas.

En relación a la **percepción global sobre la mejora**, la Unidad se sitúa en un nivel de percepción de MUY SATISFECHO, con un porcentaje de 40%. Los datos de INSATISFACCIÓN se sitúan en cifras poco significativas, dando un 0% los INSATISFECHOS y de 4% los MUY INSATISFECHOS sobre un total de 25 encuestas.

A continuación estudiaremos la tendencia de la Media de los últimos cuatro ciclos de gestión:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2012** | **2013** | **2014** | **2015** |
| **Media Total** | 4,12 | 4,33 | 4,04 | 4,02 |
| **Media Global** | 4,20 | 4,44 | 4,13 | 4,24 |
| **Media Percepción sobre la mejora** | 3,95 | 4,29 | 3,95 | 4,05 |

A la vista de los resultados se aprecia una tendencia positiva en los dos primeros años. En el año 2014 hay una pequeña disminución, que creemos que es debida a que dicha encuesta fue realizada en Julio del 2014, sólo habían transcurrido 6 meses desde la encuesta anterior, con lo que la percepción sobre la mejora no comprendía el ciclo de gestión completo en comparación con las realizadas en años anteriores que se han sido enviadas anualmente y este año hay un leve aumento en la percepción sobre la mejora.

Hay que tener en cuenta que la realización de la Encuesta General de Usuarios en la UTLA, se plantea bajo una perspectiva de Servicio/Unidad y al no tener nuestros usuarios totalmente asumida todavía una idea de Servicio/Unidad en la prestación de servicio del colectivo de laboratorios, la respuesta de la encuesta estaría directamente vinculada con la prestación personal que éstos reciben del propio técnico/as en el departamento, siendo difícil que el encuestado traslade respuestas con una visión de conjunto. Este inconveniente se irá solucionando con el tiempo, cuando los usuarios vayan tomando conocimiento y asumiendo las posibilidades derivadas de la prestación de servicios que ofrece y tiene el colectivo como Unidad.