

INFORMES DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA

INFORME DE RESULTADOS DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

(Diciembre de 2009)

INFORMES DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE LA UEX.

INFORME DE RESULTADOS DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

ÍNDICE.

1. Introducción.
2. Descripción del proceso
 - 2.1. Diseño del cuestionario
 - 2.2. Identificación de los usuarios
 - 2.3. Realización de la encuesta
 - 2.4. Recogida y procesamiento de los datos
 - 2.5. Garantía de privacidad
3. Aspectos generales de la encuesta
 - 3.1. Descripción del cuestionario
 - 3.2. Escala de valores
4. Número de encuestas realizadas
5. Descripción del análisis
6. Representación de los resultados
 - 6.1. Gráficos generales
 - 6.2. Análisis de los datos generales
 - 6.3. Gráficos y tablas de resultados por preguntas
7. Anexo: Modelo de cuestionario

INFORMES DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE LA UEX.

INFORME DE RESULTADOS DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

1. Introducción:

Desde que en 1998 primero, con la declaración de la Sorbona, y 1999 después, con la declaración de Bolonia, los Ministros de Educación europeos acordaran la construcción de un Espacio Europeo de Educación Superior para el año 2010, tres grandes retos se plantearon para las universidades: la garantía de calidad; la enseñanza basada en el aprendizaje de los estudiantes y la formación de los ciudadanos.

En la Universidad de Extremadura se lleva trabajando en la mejora de la calidad desde 1995, participando intensa y activamente en los diferentes planes de Evaluación y Calidad de las Universidades que el Consejo de Universidades, primero, y la ANECA, después, han estado impulsando, demostrando con ello el compromiso con la mejora del servicio que presta a la Sociedad y a los miembros de su propia comunidad.

Esta participación se ha manifestado a través de las numerosas evaluaciones realizadas en las titulaciones que se imparten en la Uex, así como en la evaluación de cuatro de sus Servicios más significativos: Contabilidad, Informática, Alumnos y Bibliotecas. Uno de los objetivos fundamentales de estas evaluaciones, tal y como aparece en el **Plan de Desarrollo de la Calidad de la Uex**, es:

“Analizar la gestión de los distintos Centros y Servicios, a fin de mejorar su soporte a la docencia, de adecuar óptimamente su plantilla y de elaborar estrategias de mejoras organizativas de procesos y de infraestructuras que aumenten la eficacia de su gestión administrativa y de su apoyo académico.”

Desde el punto de vista de los procesos de soporte, en todos los informes de evaluación se ha señalado, como una de las deficiencias importantes, la ausencia de sistemas que midan la satisfacción de los usuarios. Así, desde este Vicerrectorado y a través de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad elaboramos, consensuándolas con los distintos Servicios, los modelos de encuestas que nos mostrarán el grado de satisfacción de los usuarios con los mismos.

Este informe pretende mostrar los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Servicio de Gestión de Recursos Humanos de la Universidad de Extremadura durante los meses de noviembre y diciembre del año 2008 y enero del año 2009, con el fin fundamental de impulsar la búsqueda de la mejora continua del Servicio y de contribuir a la mejora de la calidad global de la Uex.

2. Descripción del proceso.

El proceso seguido para la realización de las encuestas a los usuarios del Servicio de Gestión de Recursos Humanos puede resumirse en los siguientes pasos:

2.1. Diseño del cuestionario.

El cuestionario se ha diseñado con la intención de ajustarse lo más posible al trabajo realizado por el Servicio, tratando de incluir aquellas cuestiones más relevantes de entre las funciones que tiene asignadas.

Ha sido elaborado por el personal de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad, teniendo en cuenta la opinión y las sugerencias de los trabajadores del Servicio, y finalmente ha sido consensuado y aprobado por la Directora del Servicio de Gestión de Recursos Humanos y por el Jefe de Área de Recursos Humanos.

2.2. Identificación de los usuarios.

El objetivo de este proceso de pase de encuestas ha sido obtener una información específica de aquellas personas que utilizan o se relacionan más habitualmente con este Servicio, por lo que la encuesta se ha ofrecido a quienes han acudido a realizar algún trámite en el propio Servicio. Además, se ha enviado por correo electrónico a todos los trabajadores de la Uex.

2.3. Realización de la encuesta.

La encuesta ha estado disponible en el propio Servicio durante los meses de noviembre y diciembre de 2008 y durante el mes de enero de 2009. También se ha colgado en la página web de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad.

El envío se ha realizado por correo electrónico a todos los trabajadores de la Uex se ha realizado utilizando la lista de correo de usuarios (usuarios@unex.es) que engloba a todo el PDI y PAS de la Uex.

2.4. Recogida y procesamiento de los datos.

Las encuestas han sido recogidas por la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad, que se ha encargado de tabular los datos y elaborar este informe estadístico de resultados.

2.5. Garantía de privacidad.

Las encuestas se han planteado y considerado como anónimas y los datos han sido tabulados y procesados independientemente de su procedencia. La Unidad Técnica de Evaluación y Calidad garantiza la privacidad de los datos personales de aquellos usuarios que hayan optado por identificarse, por ejemplo al responder por correo electrónico.

3. Aspectos generales de la encuesta.

3.1. Descripción del cuestionario.

El cuestionario (ver anexo) consta de 16 preguntas diferenciadas en dos bloques. Las dos primeras preguntas componen el primer bloque. Son las siguientes:

1. ¿Conoce usted las funciones que tiene asignadas el Servicio de Gestión de Recursos Humanos y, de acuerdo con éstas, el trabajo desarrollado por el mismo?
2. ¿Qué espera de nuestro Servicio?

A través de las mismas pretendemos hacer reflexionar al usuario planteándole qué conoce y qué espera del Servicio que a continuación va a valorar. Consideramos que esta reflexión previa puede ser oportuna para que las valoraciones que se piden después se emitan de una forma más rigurosa. La segunda pregunta se ha dejado de respuesta abierta con la intención de obtener de una manera muy concreta las expectativas de los usuarios del Servicio.

En el segundo bloque de 14 preguntas, se piden las valoraciones sobre una serie de cuestiones relacionadas con el trabajo desarrollado por el Servicio, incluyendo una Valoración Global y una pregunta abierta para sugerencias o comentarios. La relación de preguntas de este bloque es la siguiente:

3. ¿Le ha resultado fácil contactar con este Servicio por teléfono, fax, o a través de internet? (*si no lo ha sido, explique por qué en el apartado de Sugerencias*)
4. ¿Cómo valora la atención y el trato recibidos por parte de su personal?
5. ¿Le parece adecuado el horario de atención al público?
6. ¿Considera que sus instalaciones se encuentran en buen estado?
7. ¿Cree que en la página web del Servicio se aporta suficiente información del mismo?
8. ¿Le parece que esta página web es adecuadamente actualizada?
9. Valore las gestiones de este Servicio relacionadas con el pago de la nómina de la Uex.
10. Valore la gestión y tramitación de documentos relativos a altas y bajas, prestaciones de la Seguridad Social o Mutuality equivalente de funcionarios.
11. Valore las tareas de gestión, coordinación y tramitación de la documentación relativa a pruebas selectivas de acceso y concursos del P.D.I.
12. Valore las tareas de gestión, coordinación y tramitación de la documentación relativa a pruebas selectivas de acceso, concursos y bolsas de trabajo del P.A.S.
13. Valore la gestión y tramitación de asuntos relativos a nombramientos, situaciones administrativas, reconocimiento de derechos e incidencias análogas del P.D.I.
14. Valore la gestión y tramitación de asuntos relativos a nombramientos, situaciones administrativas, reconocimiento de derechos e incidencias análogas del P.A.S.
15. VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
16. Sugerencias o comentarios:

3.2. Escala de valores.

La Escala utilizada es de tipo Likert de 5 puntos, incluyendo también con la opción NS/NC.

Escala	Valoración
1	Muy Deficiente o Muy Poco
2	Deficiente o Poco
3	Aceptable o Normal
4	Bueno o Bastante
5	Muy Bueno o Mucho
NS/NC	No Sabe/No Contesta

4. Número de encuestas realizadas.

Se han realizado un total de **179 encuestas**. Es un dato que está dentro de los parámetros obtenidos en otros Servicios de la Uex en los que se ha seguido este tipo de proceso. Consideramos que el valor es suficientemente representativo, y por tanto válido para realizar el análisis.

5. Descripción del análisis.

El análisis comienza con tres gráficos en los que se representan las medias aritméticas calculadas según la escala de likert de la encuesta (1-5), las modas (valores más consignados en cada pregunta) y las medias aritméticas anteriores pasadas a una escala de 0 a 10, que quizás pueda resultar más intuitiva. Estos primeros gráficos nos dan una visión de conjunto de los resultados de la encuesta.

A continuación, en las preguntas de respuesta cerrada se muestran los resultados en gráficos de distribución porcentual, que se acompañan de unas tablas en las que se muestran las respuestas correspondientes a cada porcentaje representado. Se aportan además los valores de las medias aritméticas y modas para cada pregunta, así como dichas medias pasadas a una escala de 0 a 10.

En las preguntas de respuesta abierta se muestran de forma literal todas las respuestas de los encuestados.

6. Representación de los resultados.

6.1. Gráficos generales.

Gráfico 1.

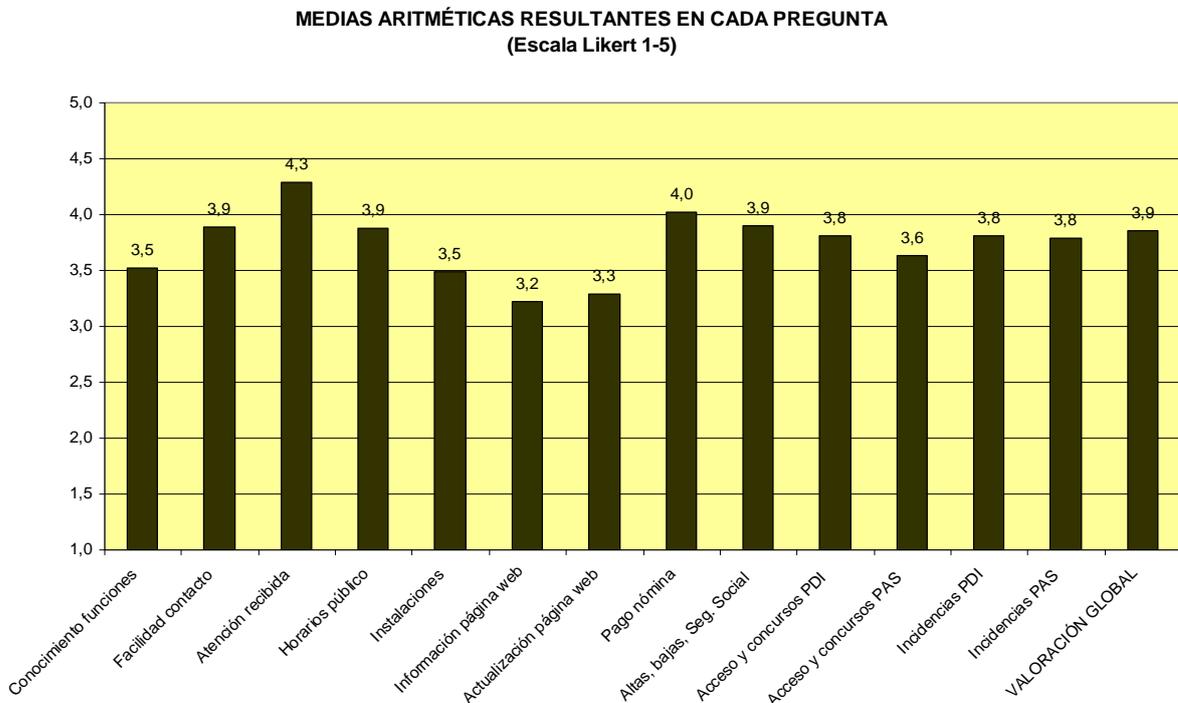


Gráfico 2.

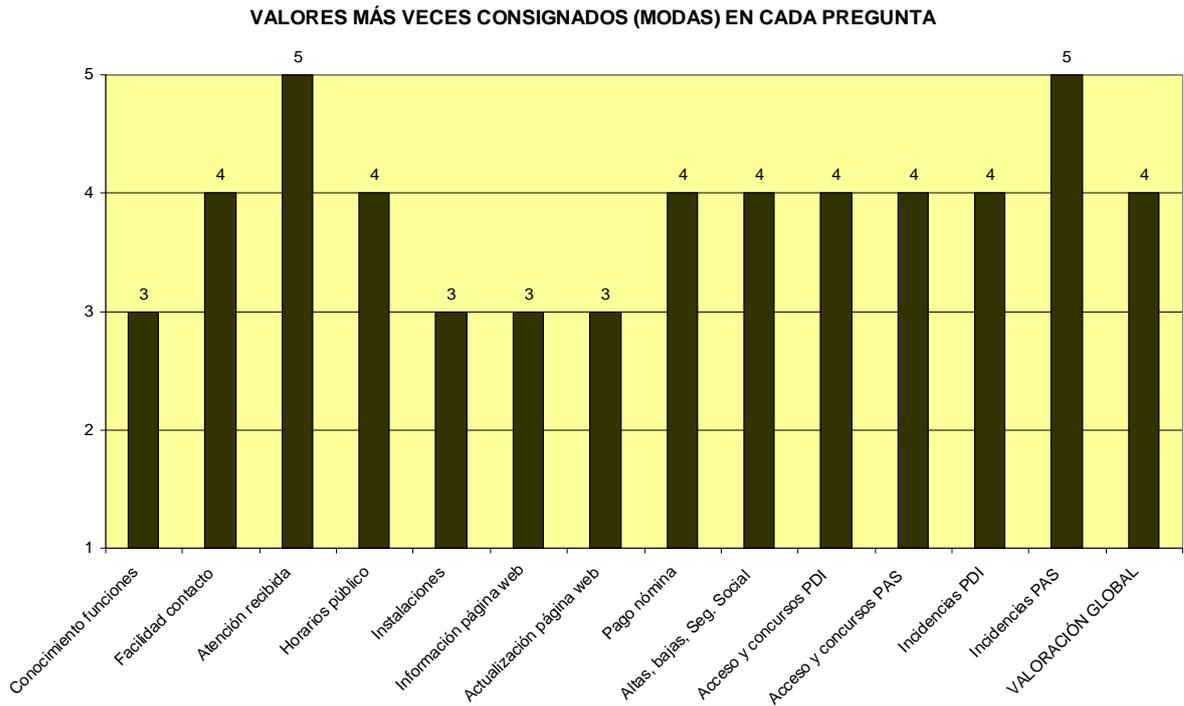
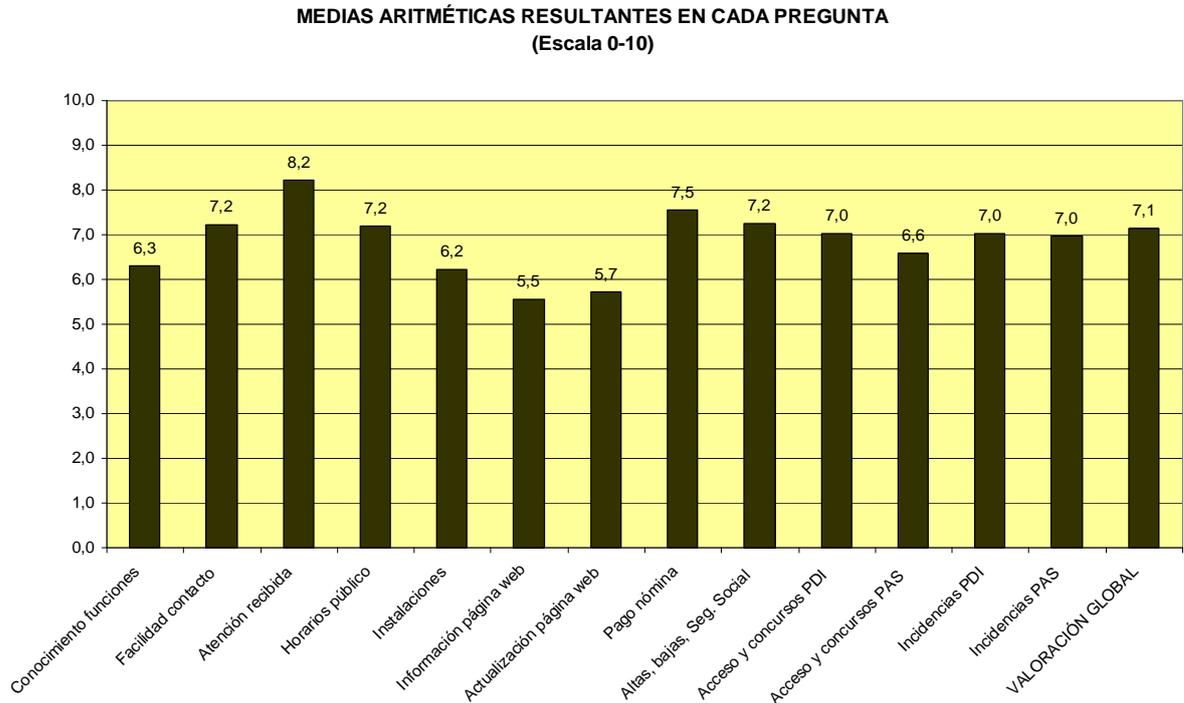


Gráfico 3.



6.2. Análisis de los datos generales.

Como vemos, estos primeros datos nos dan una rápida visión de conjunto de los resultados de la encuesta, que en general podemos calificar como buenos. Todas las preguntas alcanzan una valoración que se sitúa por encima del valor considerado como aceptable (un 3 sobre 5), y en una de ellas se supera el valor considerado como bueno.

Por otra parte, ninguna de las modas es inferior al valor 3, la mayoría tienen el valor 4 y en dos casos alcanzan el valor 5. Esto nos muestra que en todos los casos la mayoría de los encuestados otorgan unas valoraciones por encima del valor aceptable y además que en la mayoría de los casos se otorga el valor bueno, o incluso el valor muy bueno.

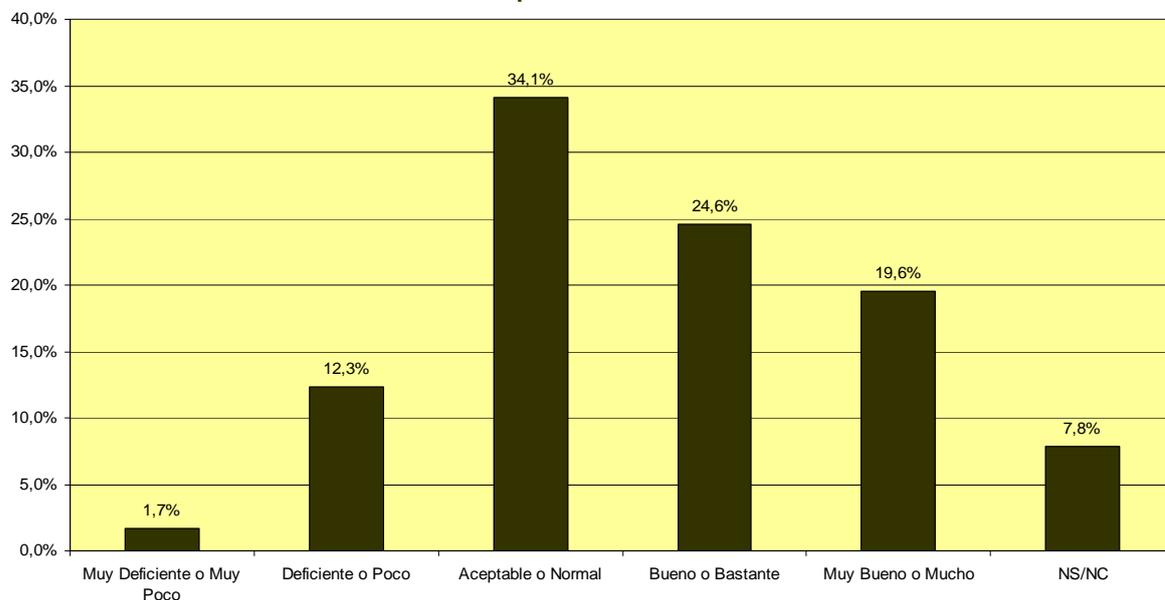
Además, un dato clave como es la Valoración Global del Servicio está muy cerca del valor considerado como bueno, con una moda de valor 4.

El **punto fuerte** del Servicio lo tendríamos reflejado en las respuestas a la pregunta 4, referida a la atención y el trato recibidos por parte de su personal.

Los **puntos débiles** o áreas de posibles mejoras, los encontraríamos en los resultados obtenidos en las preguntas 7 y 8, sobre la información aportada en la página web del Servicio y la actualización de la misma.

6.3. Gráficos y tablas de resultados por preguntas.

Pregunta 1. Conoce usted las funciones que tiene asignadas el Servicio de Gestión de Recursos Humanos y, de acuerdo con éstas, el trabajo desarrollado por el mismo?



P1. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	1,7%	3
Deficiente o Poco	12,3%	22
Aceptable o Normal	34,1%	61
Bueno o Bastante	24,6%	44
Muy Bueno o Mucho	19,6%	35
NS/NC	7,8%	14
Resumen de Estadísticas		
MEDIA (Escala 1-5)		3,5
MODA		3
MEDIA (Escala 0-10)		6,3

Comentario.

Resultados aceptables y relativamente buenos.

Pregunta abierta nº 2.

Entre los objetivos de estas encuestas se encuentra identificar las expectativas de los usuarios de los Servicios de la Uex y ponerlas a disposición de los mismos, con el convencimiento de que esta información concreta puede ser de gran ayuda y orientación.

Estos datos pueden servir de reflexión, bien sea de cara a un posible replanteamiento del trabajo realizado o bien sea para comprobar si se necesita una mejor comunicación de las funciones asignadas y la labor desarrollada a los usuarios.

Reflejamos a continuación las respuestas emitidas en este sentido.

EXPECTATIVAS
P2. ¿Qué espera de nuestro Servicio?
El trámite de mis necesidades diarias relativas a mi contrato o a la promoción del mismo
Evaluación de consultas y solución a problemas que se me plantean y/o temas que desconozco
Eficacia y corrección
Dar una respuesta profesional a las actividades relacionadas con la contratación de personal tanto de profesores, como PAS, técnicos o becarios. También deberían encargarse de informar de los cambios que suelen producirse en las nóminas o condiciones de contratación cuando se produzcan.
Una gestión eficaz, como hasta ahora
Conocer mejor sus funciones y, por tanto, valorarlas y utilizarlas mejor en el futuro
Diligencia, accesibilidad e igualdad de criterios en ambos distritos
Que al menos funcione
Asesoramiento e información
La misma atención que hasta el momento
Responsabilidad y agilidad
Claridad, rapidez y eficacia
Que gestione adecuadamente todo lo relacionado con la contratación de personal.
Que gestionen las actividades relacionadas con la contratación de personal y respondan a dudas o peticiones cuando sea necesario
Información y solución problemas
Lo que recibo, información adecuada y precisa, eficacia, muy buen trato, atención personalizada, transparencia,...
Rapidez en las consultas y en las firmas
Que facilite información y documentación en los campos de los RRHH y asesore al PDI y PAS
Eficacia y rapidez
Eficacia, eficiencia y rapidez
Desconozco las funciones
Adecuada gestión de los expedientes personales, ejecución de las resoluciones que afecten a la vida laboral de los trabajadores, liquidación de las remuneraciones y emisión de informes y certificaciones válidas.
Atención puntual y rápida en las gestiones
Mayor flexibilidad, agilidad y utilización de las TIC en mayor medida
Apoyo, consulta y gestión en temas laborales
Gestión rápida y eficaz de los contratos
Ayuda, información y buena gestión
La diligencia y el buen trato de sus funcionarios (que se dá en dicho Servicio en la medida que pueden)
Eficiencia
Información y gestión

EXPECTATIVAS
P2. ¿Qué espera de nuestro Servicio?
Eficacia
Solución de problemas relacionados con nóminas y contratos, así como certificaciones sobre la vida laboral
Al no conocer las funciones no sé que puedo exigirles o esperar de dicho Servicio
Mejor atención y cierta rapidez
Que siga desempeñando su labor como hasta ahora
Eficacia en la tramitación de expedientes y de contratos
Mayor información sobre puestos de trabajo dentro de la Uex, para mediante la formación del PAS acceder a ellos, así como información sobre formación al PAS, etc.
Una buena atención al personal de la Universidad siendo diligentes y eficientes
Que se aplique la normativa vigente, y no la normativa que quiera el Jefe de Servicio que se encuentre en ese momento al frente del Servicio de Recursos Humanos.
Apoyo en los trámites burocráticos de contratos y otros documentos.
Mayor rapidez y eficacia, siempre respetando el protocolo.
Asesoramiento en cuestiones laborales, de contratación, y de deberes y derechos del trabajador
Que conozca perfectamente el papel a desempeñar y estén al servicio del personal implicado de la forma más adecuada posible. También que estén informados y sepan informar de cualquier tema que les sea de su competencia.
Que luche por los derechos de todos y cada uno de los trabajadores que integran la Uex.
La atención y resolución de mis necesidades puntuales desde el punto de vista administrativo-laboral
Información
Eficiencia y atención adecuada
Gestionar firma de contratos, nóminas, complementos.
Eficiencia
Atención y asesoramiento sobre las cuestiones que me afecten laboralmente.
Una atención rápida
Cumplimiento de sus funciones con diligencia, calidad de servicio, cercanía, compromiso, orientación al usuario
Que continúe funcionando con eficacia
Un servicio de atención dinámico y resolutivo sin tanto papeleo, a la hora de cualquier trámite (menos burocracia administrativa) y más agilidad.
Adecuada atención, solución de problemas e información
Es una pregunta muy amplia, no sé qué responder o a qué responder...
Información
Más rapidez
Un servicio de calidad y eficacia
Eficiencia
Que cualquier problema que se le presente a un trabajador, sea el primer sitio donde pudiera recurrir. Que cualquier trabajador que inicie su prestación de servicios, sea el Servicio que le indique todo lo necesario para que desde el primer momento se encuentre perfectamente atendido y orientado. Comunicación de todo tipo de claves a las nuevas incorporaciones.
Que atienda las demandas que le presentamos, como lo viene haciendo hasta ahora.

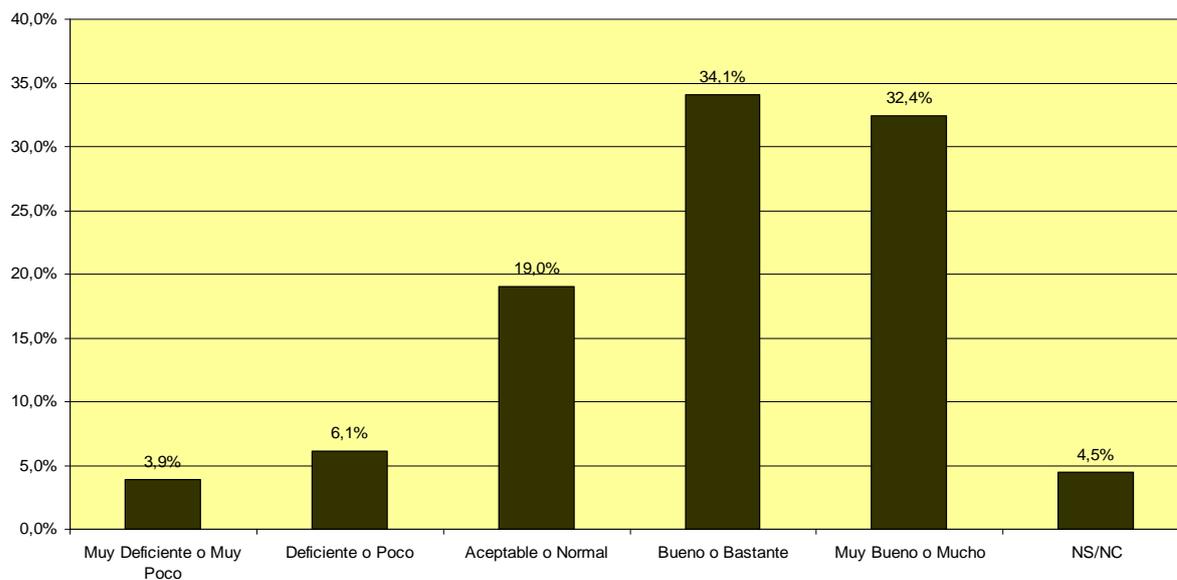
EXPECTATIVAS
P2. ¿Qué espera de nuestro Servicio?
Que funcione lo mejor posible para las tareas que tiene asignadas.
No lo sé, sé que tengo que tramitar las solicitudes de permisos
Rapidez
Que sean eficientes y ágiles en gestionar la contratación de nuevo personal asociado o no a proyectos y en la renovación de contratos existentes.
Que cuando necesite información me la den y cuando tenga un problema relacionado con aspectos de su competencia me lo resuelvan.
Eficiencia, profesionalidad y buen trato con las personas a las que atiende
Un trato amable, una información amplia y de fácil acceso (por ejemplo, a través de su página web) y una gestión eficiente y rápida
Atención personalizada, eficacia en la gestión y coordinación con otros servicios de la Uex.
Rapidez en las consultas y las firmas
Efectividad, rapidez y amabilidad
Eficacia y eficiencia, buen trato...
Que sea resolutivo, eficaz.
Rapidez y eficacia
Que continúe siendo un Servicio eficiente y eficaz
Que siga en la misma línea e incluso se supere.
Que gestione documentación en tiempo y forma
Atención, eficacia, asesoración
Una atención más personalizada y adecuada a las necesidades de cada usuario/a
Eficiencia y profesionalidad
Pues como de cualquier otro Servicio, que sepa adaptarse a nuestras necesidades
Atención adecuada, accesible de forma continua
Son muy eficientes. Me responden lo que necesito
Eficiencia y amabilidad
Eficiencia y eficacia en la gestión
Un diez en atención y eficacia de respuesta y facilidad en las solicitudes
Que resuelva aquellas cuestiones derivadas de la gestión de personal que me atañan directamente.
Información y ayuda ante cuestiones que se nos plantean
La mayor eficacia y profesionalidad
Eficiencia y eficacia. Claridad.
Información
Máxima atención

Resumen de las Expectativas más mencionadas:

- Eficacia y rapidez en la gestión
- Que informe cuando sea necesario de los cambios que se produzcan
- Que asesore, informe y resuelva adecuadamente las consultas que se realicen
- Apoyo en los trámites burocráticos
- Que mantenga el buen trato y la atención personalizada que viene prestando

Pregunta 3.

¿Le ha resultado fácil contactar con este Servicio por teléfono, fax, o a través de internet? (si no lo ha sido, explique por qué en el apartado de Sugerencias)

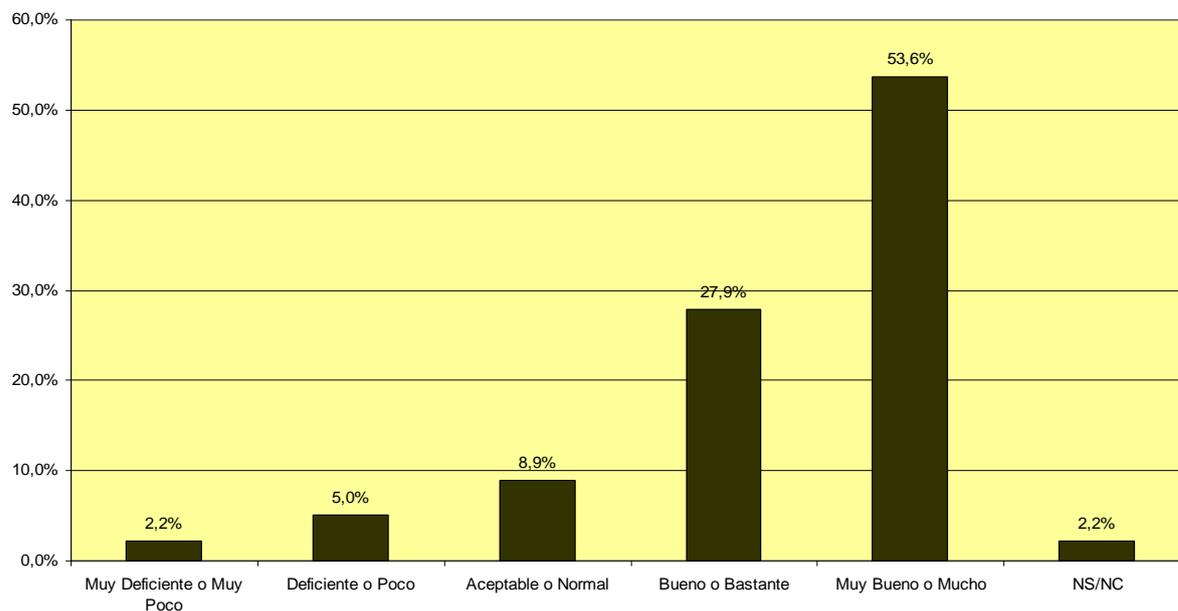


P3. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	3,9%	7
Deficiente o Poco	6,1%	11
Aceptable o Normal	19,0%	34
Bueno o Bastante	34,1%	61
Muy Bueno o Mucho	32,4%	58
NS/NC	4,5%	8
<hr/>		
MEDIA (Escala 1-5)	3,9	
MODA	4	
MEDIA (Escala 0-10)	7,2	

Comentario.

Buenos resultados.

Pregunta 4.
¿Cómo valora la atención y el trato recibidos por parte de su personal?



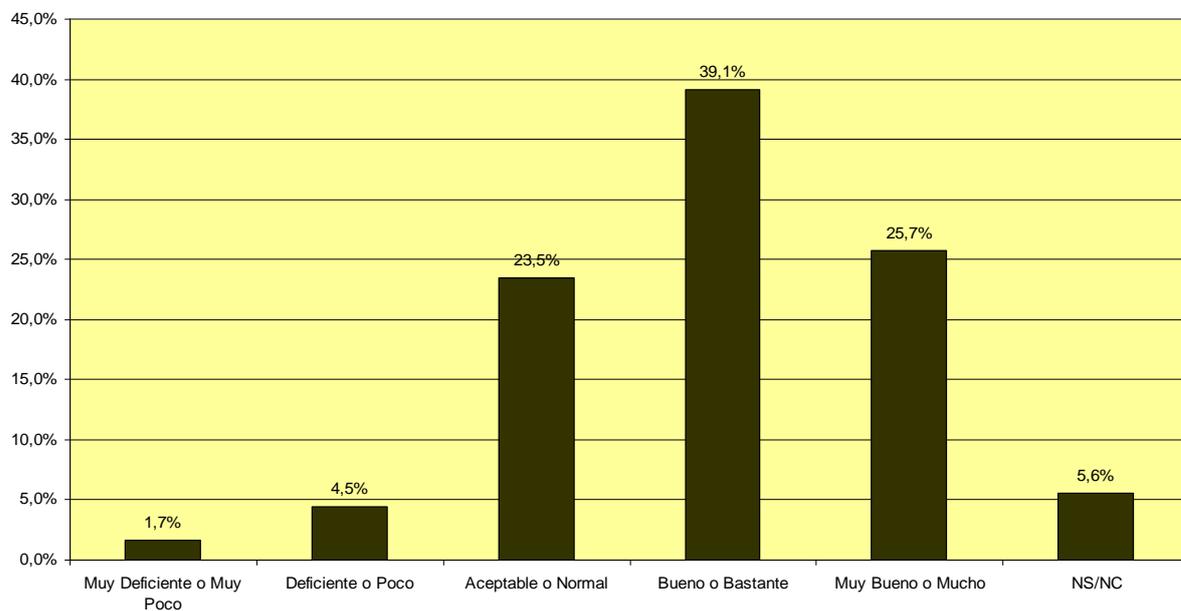
P4. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	2,2%	4
Deficiente o Poco	5,0%	9
Aceptable o Normal	8,9%	16
Bueno o Bastante	27,9%	50
Muy Bueno o Mucho	53,6%	96
NS/NC	2,2%	4
MEDIA (Escala 1-5)		
		4,3
MODA		
		5
MEDIA (Escala 0-10)		
		8,2

Comentario.

Muy buenos resultados, con una moda muy marcada en el valor 5.

Podemos afirmar que es claramente uno de los puntos fuertes del Servicio.

Pregunta 5.
¿Le parece adecuado el horario de atención al público?

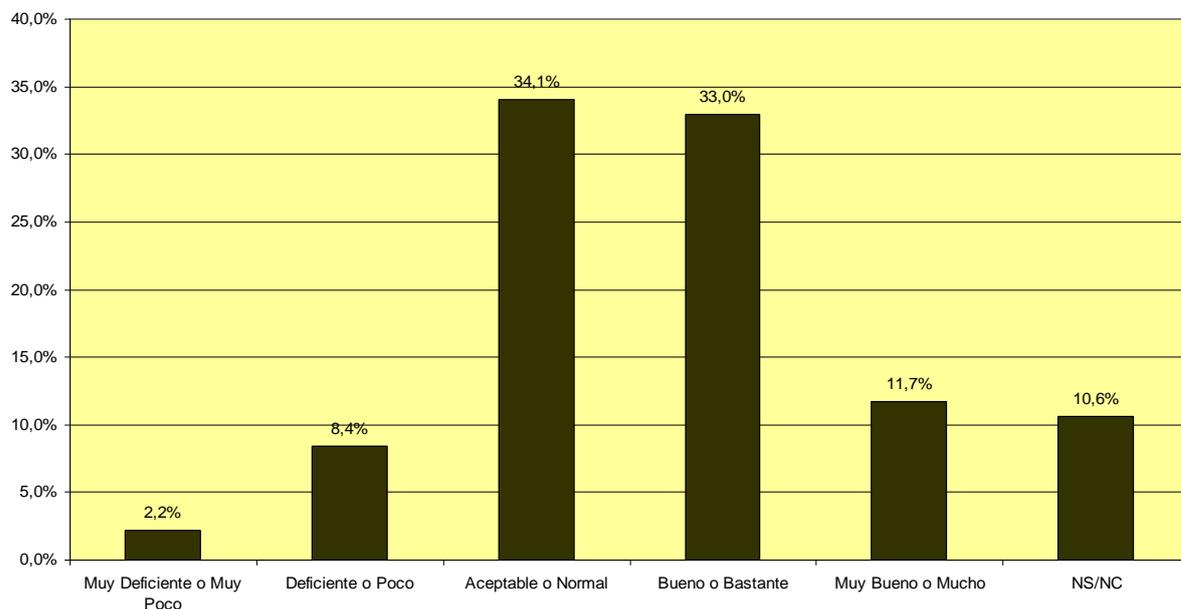


P5. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	1,7%	3
Deficiente o Poco	4,5%	8
Aceptable o Normal	23,5%	42
Bueno o Bastante	39,1%	70
Muy Bueno o Mucho	25,7%	46
NS/NC	5,6%	10
MEDIA (Escala 1-5)	3,9	
MODA	4	
MEDIA (Escala 0-10)	7,2	

Comentario.

Buenos resultados, con una moda bastante diferenciada en el valor 4.

Pregunta 6.
¿Considera que sus instalaciones se encuentran en buen estado?

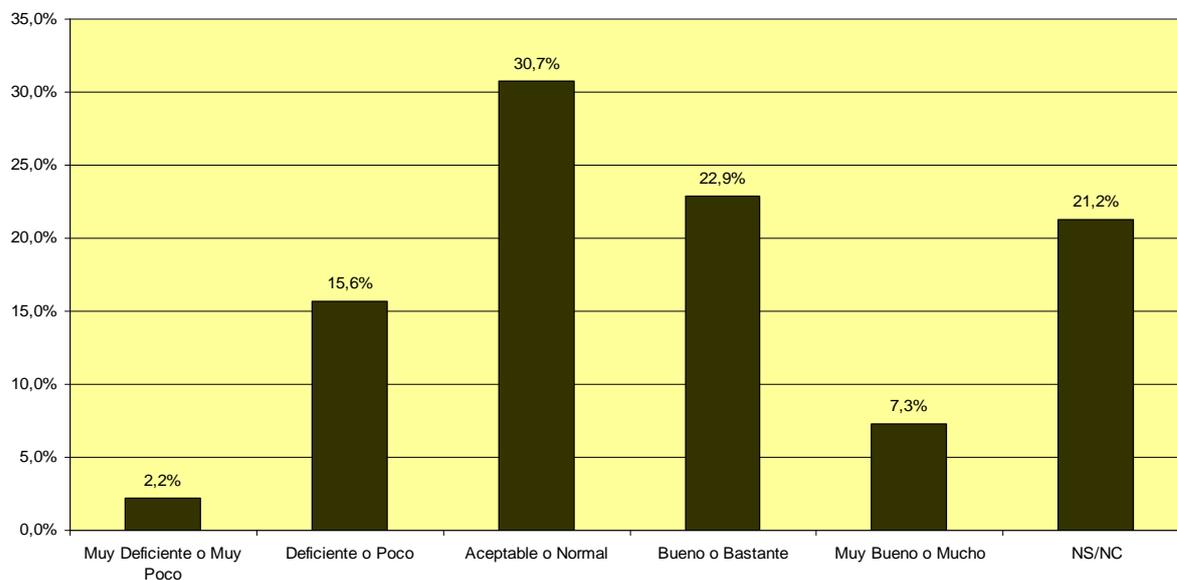


P6. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	2,2%	4
Deficiente o Poco	8,4%	15
Aceptable o Normal	34,1%	61
Bueno o Bastante	33,0%	59
Muy Bueno o Mucho	11,7%	21
NS/NC	10,6%	19
MEDIA (Escala 1-5)		3,5
MODA		3
MEDIA (Escala 0-10)		6,2

Comentario.

Resultados más que aceptables que podemos considerar como buenos.

Pregunta 7.
¿Cree que en la página web del Servicio se aporta suficiente información del mismo?

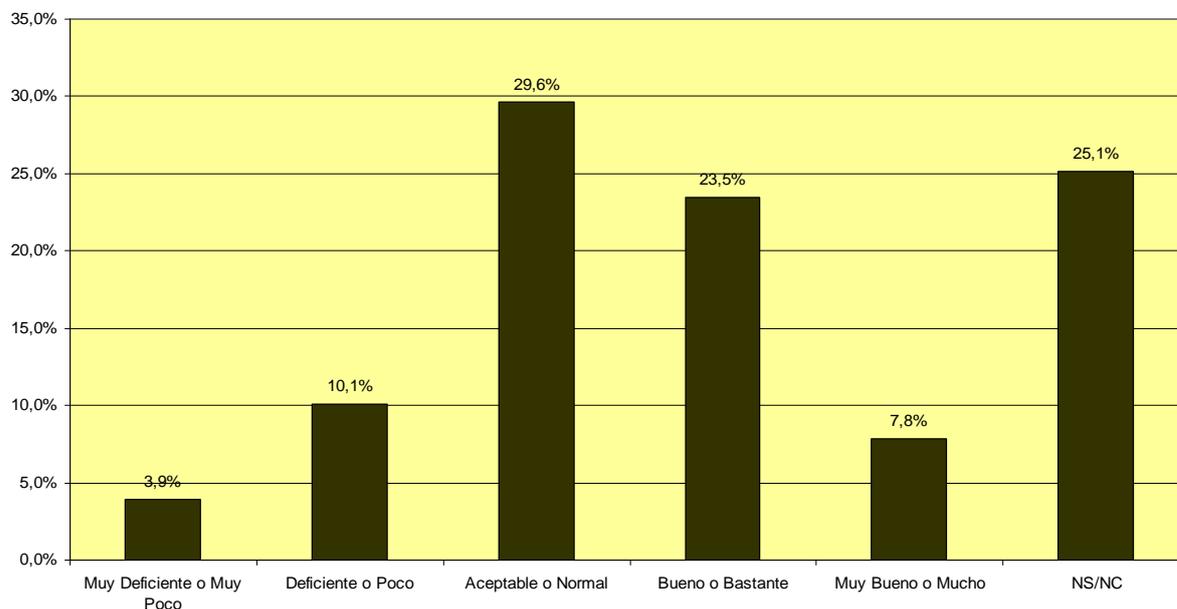


P7. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	2,2%	4
Deficiente o Poco	15,6%	28
Aceptable o Normal	30,7%	55
Bueno o Bastante	22,9%	41
Muy Bueno o Mucho	7,3%	13
NS/NC	21,2%	38
MEDIA (Escala 1-5)		3,2
MODA		3
MEDIA (Escala 0-10)		5,5

Comentario.

Resultados aceptables, que incluyen un porcentaje muy alto de respuestas NS/NC, lo que nos revela que podemos considerar este apartado como un área de posible mejora. Sería deseable que la página web fuera conocida y utilizada por cuantos más usuarios mejor.

Pregunta 8.
¿Le parece que esta página web es adecuadamente actualizada?



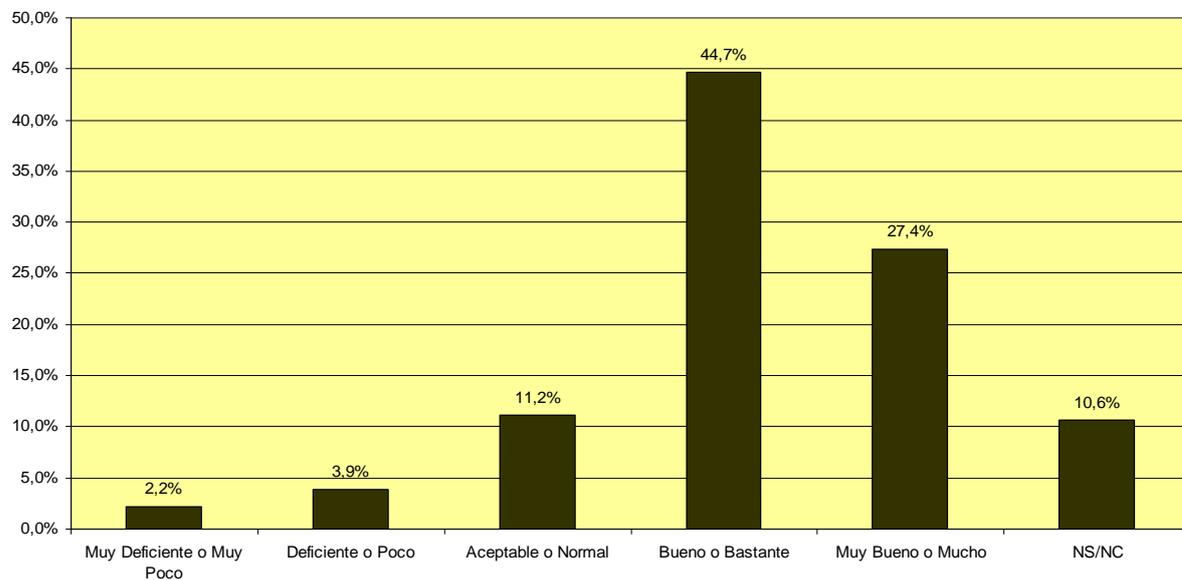
P8. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	3,9%	7
Deficiente o Poco	10,1%	18
Aceptable o Normal	29,6%	53
Bueno o Bastante	23,5%	42
Muy Bueno o Mucho	7,8%	14
NS/NC	25,1%	45
MEDIA (Escala 1-5)		
		3,3
MODA		
		3
MEDIA (Escala 0-10)		
		5,7

Comentario.

Al igual que la pregunta anterior, en ésta los resultados son aceptables, pero también incluyen un porcentaje muy alto de respuestas NS/NC.

Podemos considerar de la misma forma este apartado como un área de posible mejora. Los resultados de estas dos últimas preguntas dan a entender que sería recomendable potenciar la página web y darla más a conocer.

Pregunta 9.
Valore las gestiones de este Servicio relacionadas con el pago de la nómina de la Uex.

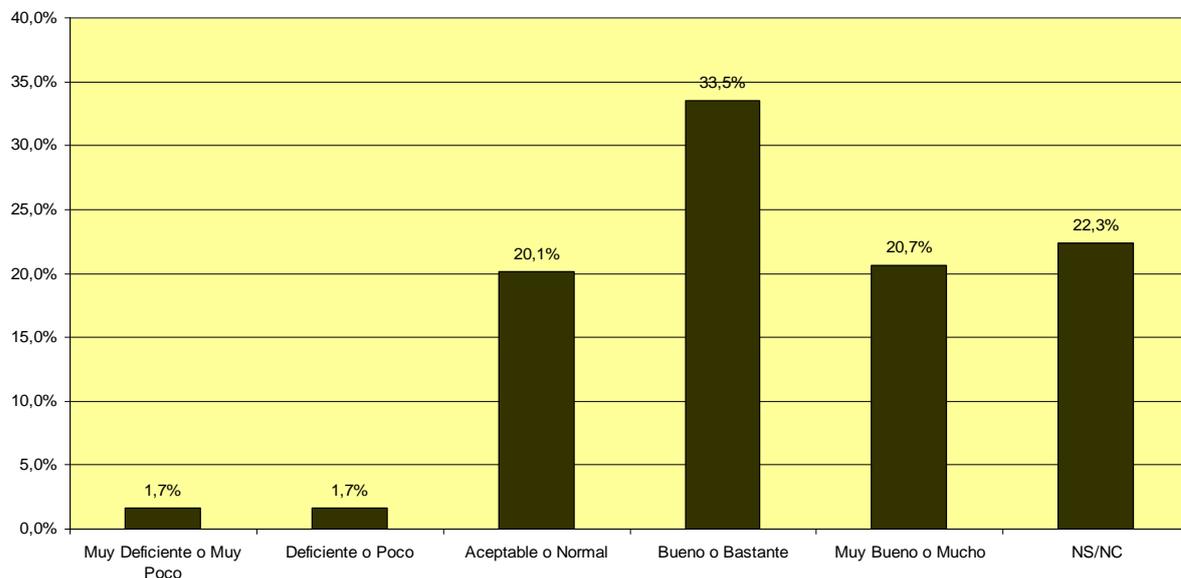


P9. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	2,2%	4
Deficiente o Poco	3,9%	7
Aceptable o Normal	11,2%	20
Bueno o Bastante	44,7%	80
Muy Bueno o Mucho	27,4%	49
NS/NC	10,6%	19
MEDIA (Escala 1-5)		4,0
MODA		4
MEDIA (Escala 0-10)		7,5

Comentario.

Buenos resultados, con una moda muy marcada en el valor 4.

Pregunta 10.
Valore la gestión y tramitación de documentos relativos a altas y bajas,
prestaciones de la Seguridad Social o Mutualidad equivalente de funcionarios.

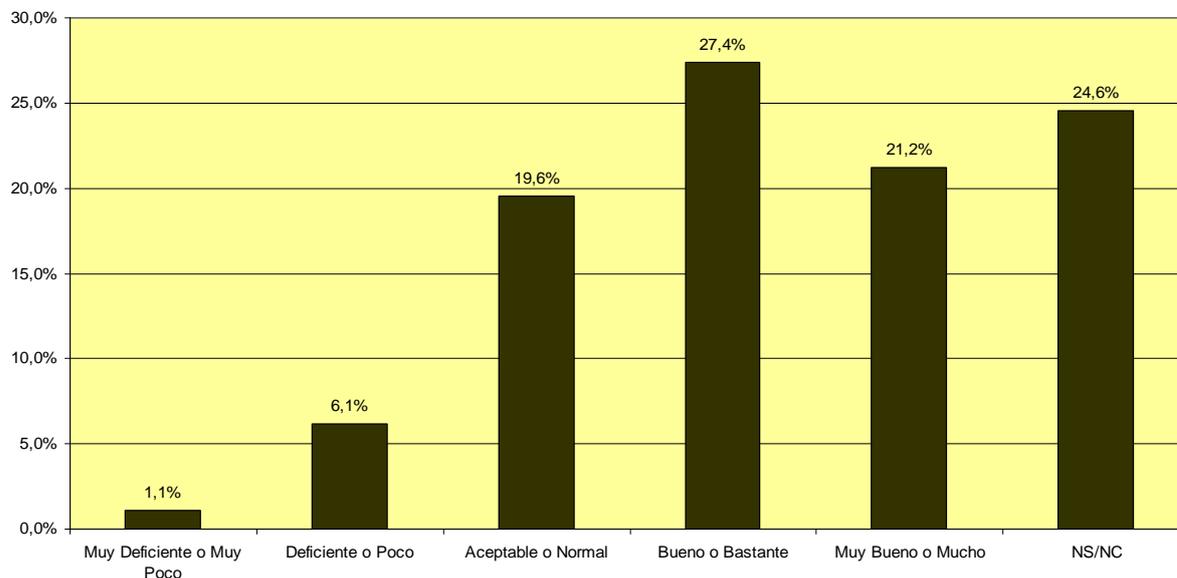


P10. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	1,7%	3
Deficiente o Poco	1,7%	3
Aceptable o Normal	20,1%	36
Bueno o Bastante	33,5%	60
Muy Bueno o Mucho	20,7%	37
NS/NC	22,3%	40
MEDIA (Escala 1-5)		
		3,9
MODA		
		4
MEDIA (Escala 0-10)		
		7,2

Comentario.

Buenos resultados. Dada la especificidad de la pregunta podemos considerar normal el porcentaje de respuestas NS/NC.

Pregunta 11.
Valore las tareas de gestión, coordinación y tramitación de la documentación
relativa a pruebas selectivas de acceso y concursos del P.D.I.

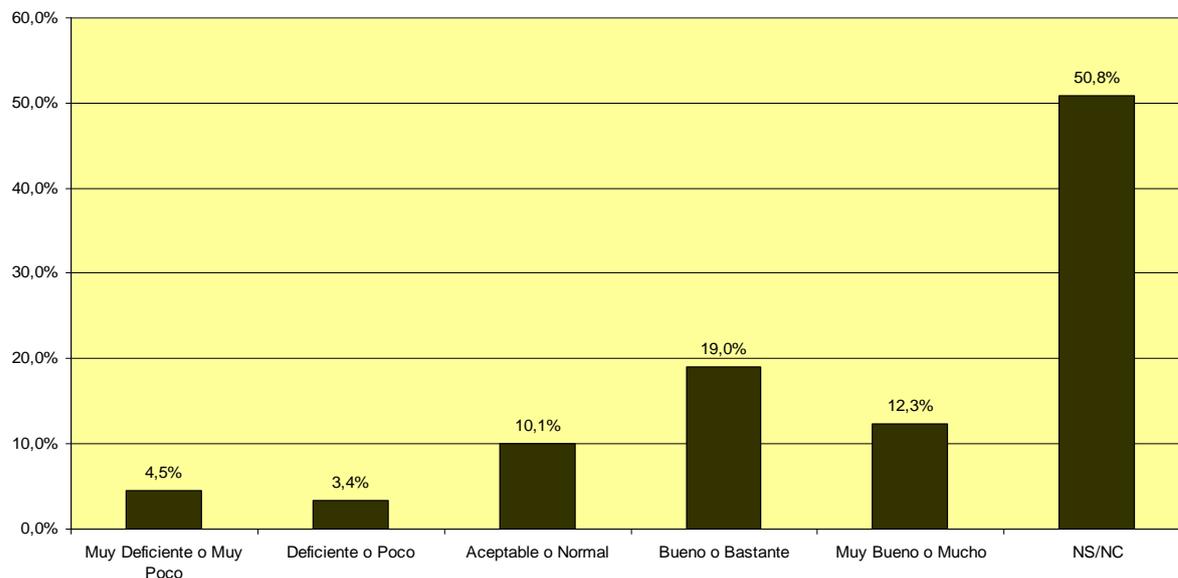


P11. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	1,1%	2
Deficiente o Poco	6,1%	11
Aceptable o Normal	19,6%	35
Bueno o Bastante	27,4%	49
Muy Bueno o Mucho	21,2%	38
NS/NC	24,6%	44
MEDIA (Escala 1-5)		3,8
MODA		4
MEDIA (Escala 0-10)		7,0

Comentario.

Buenos resultados. Al ser una pregunta destinada al PDI no consideramos relevante el hecho de que haya un alto número de respuestas NS/NC.

Pregunta 12.
Valore las tareas de gestión, coordinación y tramitación de la documentación
relativa a pruebas selectivas de acceso, concursos y bolsas de trabajo del P.A.S.

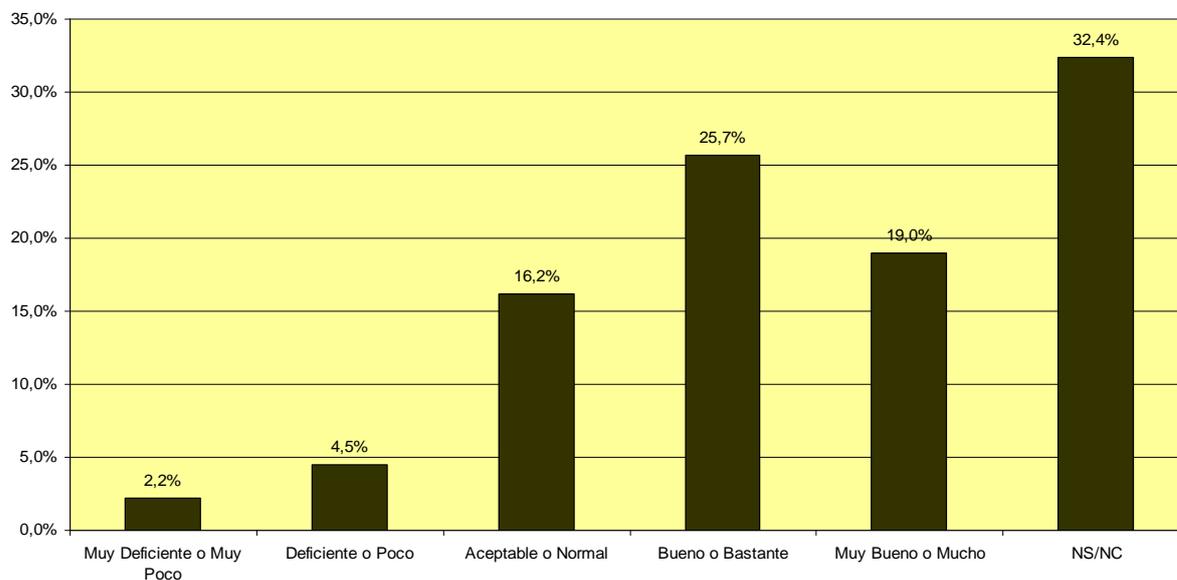


P12. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	4,5%	8
Deficiente o Poco	3,4%	6
Aceptable o Normal	10,1%	18
Bueno o Bastante	19,0%	34
Muy Bueno o Mucho	12,3%	22
NS/NC	50,8%	91
MEDIA (Escala 1-5)		3,6
MODA		4
MEDIA (Escala 0-10)		6,6

Comentario.

Buenos resultados, aunque en esta ocasión menos representativos. Se da la misma circunstancia, a la inversa, que en la pregunta anterior.

Pregunta 13.
Valore la gestión y tramitación de asuntos relativos a nombramientos, situaciones administrativas, reconocimiento de derechos e incidencias análogas del P.D.I.



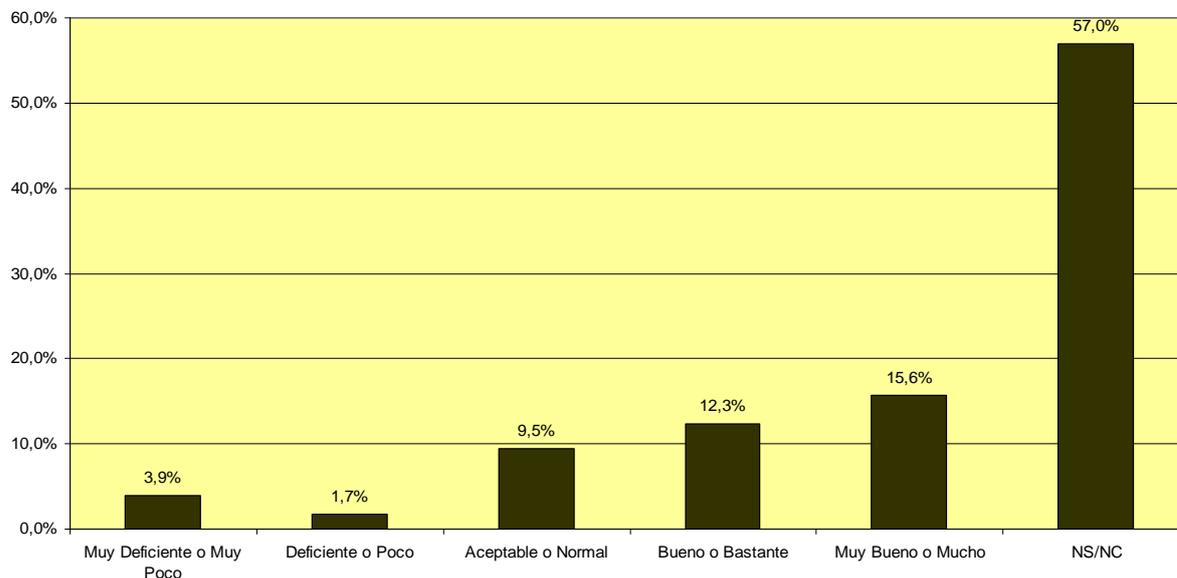
P13. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	2,2%	4
Deficiente o Poco	4,5%	8
Aceptable o Normal	16,2%	29
Bueno o Bastante	25,7%	46
Muy Bueno o Mucho	19,0%	34
NS/NC	32,4%	58
MEDIA (Escala 1-5)		3,8
MODA		4
MEDIA (Escala 0-10)		7,0

Comentario.

Buenos resultados. Del mismo modo que en la pregunta nº 11, al ir la cuestión destinada al PDI no consideramos relevante el hecho de que haya un alto número de respuestas NS/NC.

Pregunta 14.

Valore la gestión y tramitación de asuntos relativos a nombramientos, situaciones administrativas, reconocimiento de derechos e incidencias análogas del P.A.S.

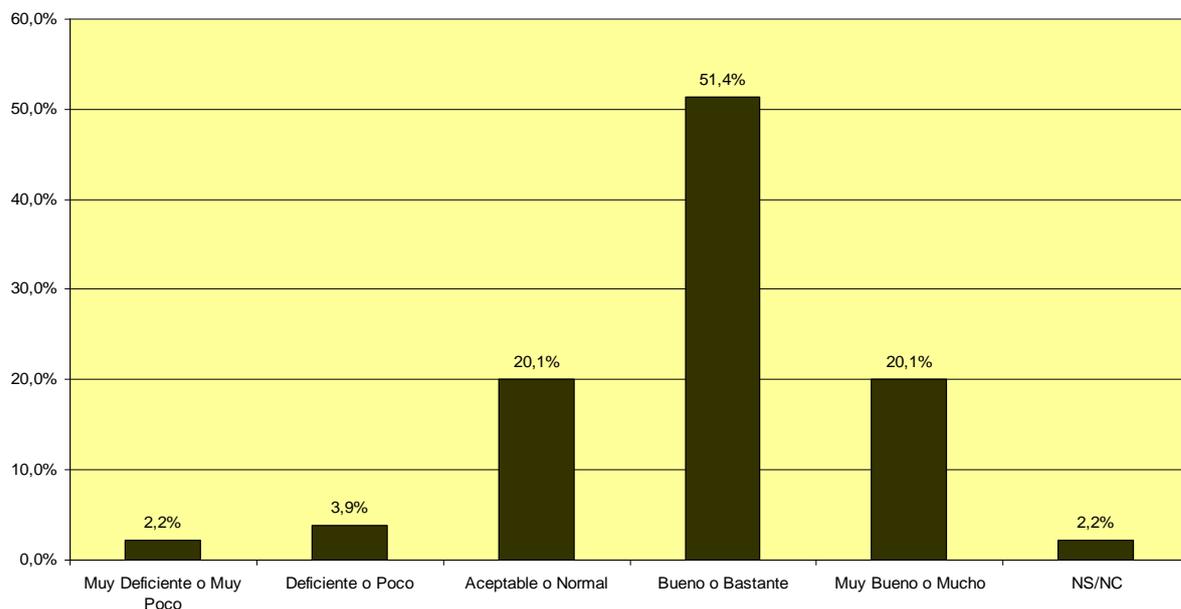


P14. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	3,9%	7
Deficiente o Poco	1,7%	3
Aceptable o Normal	9,5%	17
Bueno o Bastante	12,3%	22
Muy Bueno o Mucho	15,6%	28
NS/NC	57,0%	102
MEDIA (Escala 1-5)		
		3,8
MODA		
		5
MEDIA (Escala 0-10)		
		7,0

Comentario.

Buenos resultados, aunque en esta ocasión menos representativos. Al igual que en la pregunta nº 12 se da la misma circunstancia, a la inversa, que en la pregunta anterior.

Pregunta 15.
VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS



P15. VG. Tabla de Resultados		
	Porcentajes	Nº de respuestas
Muy Deficiente o Muy Poco	2,2%	4
Deficiente o Poco	3,9%	7
Aceptable o Normal	20,1%	36
Bueno o Bastante	51,4%	92
Muy Bueno o Mucho	20,1%	36
NS/NC	2,2%	4
MEDIA (Escala 1-5)		3,9
MODA		4
MEDIA (Escala 0-10)		7,1

Comentario.

Buenos resultados en una pregunta clave como es la Valoración Global del Servicio, con una moda claramente destacada en el valor 4.

P16. SUGERENCIAS O COMENTARIOS
Las contestaciones en NS/NC son, generalmente, a cuestiones que o bien no me afectan o que, puntualmente desconozco.
Eficiencia y eficacia
Deseo aclarar que las valoraciones que realizo del servicio no están en relación a las personas que lo atienden que siempre me han respondido con total cordialidad. En cambio, se percibe que están muy sobrecargados de trabajo y con escasos recursos lo que parece concretarse en dificultades de coordinación entre ellos y, sobre todo, entre los trabajadores de Badajoz y Cáceres. Además, los procesos de contratación de técnicos de apoyo y becarios sería necesario revisarlos, para que no sea necesario un doble contacto entre SGTRI y Personal, de modo que los investigadores no debamos intervenir en los aspectos burocráticos en los que no somos especialistas. Propongo una colaboración más estrecha entre los departamentos afectados (Personal, SGTRI y secretaría de departamento).
Pediría que en las nóminas se especificasen informaciones relativas a los cambios que suelen producirse (incrementos o disminuciones en las retenciones, trienios, quinquenios, etc.). La nómina debería continuarse enviando a todos los trabajadores ya que es uno de esos servicios inexcusables del que no debe privarse a ningún trabajador, y menos desde el punto de vista del ahorro de papel, ya que todos acabamos imprimiéndola.
Es un servicio muy eficiente
Es muy importante que se marque una igualdad de criterios en ambos distritos en lo referente al reconocimiento de derechos a funcionarios, lo cual evitaría desigualdades que en algunos casos han sido muy graves. La consolidación de grados entre funcionarios de carrera es el ejemplo más claro. Por otro lado, habitualmente el negociado de oposiciones y concursos se encuentra saturado de trabajo, por lo que se debería considerar adoptar las medidas oportunas para una mayor dotación de personal.
Más y mejor atención telefónica. Más agilidad en la actualización de datos en la nómina. Más y mejor cualificación. Más asertividad. Más acierto en las contestaciones a las preguntas formuladas. Mayor comprensión a los problemas que se les plantean. Más respeto personal y mayor confidencialidad de los datos de las nóminas, etc.
El mobiliario y sobre todo los archivos son anticuados. Las nóminas no se pueden consultar en internet con normalidad, sólo las anteriores y con retraso de más de un mes.
En todo momento la atención tanto telefónicamente como personalmente ha sido excelente.
Uno de los servicios de la Universidad con mejor atención, eficacia y amabilidad
Desde mi punto de vista (PDI) está muy bien.
Destaco la eficiencia y amabilidad del personal trabajador
Siempre me han atendido y resuelto todo lo que ha sido necesario de forma rápida, eficiente y amable.
Estos funcionarios tienen gran carga de trabajo (no he visto nunca a ningunos funcionarios trabajar tanto y tan eficazmente como éstos)
A veces el acceso telefónico no es problema del Servicio, sino de la centralita de la Universidad, que normalmente no responde o tarda en responder, y de la página web de la Universidad, en la que las extensiones telefónicas no están actualizadas.
Por mi parte, la utilización de este Servicio es muy puntual. Por ello, creo que hay apartados que no debo contestar (no sé/no contesto)
Mayor difusión del Servicio
No conozco este Servicio ni a su personal, por lo que no estoy en condiciones de opinar. Cuando he tratado temas de personal lo he hecho con la Sección de Personal. Supongo que es de reciente creación. Siento no poder responder de otro modo.
Entrega al ingreso en la Uex de información general de las normas en cuanto a vacaciones, permisos, o a quién debes preguntar, etc.
Creo que este Servicio, al igual que otros, no se encuentra en el lugar más adecuado. El hecho de que no esté en el campus hace incómodo, dificulta y provoca una pérdida de tiempo al personal del semidistrito de Cáceres cualquier gestión que tenga que hacer. Sería muy adecuado la habilitación de un edificio en el campus al que fueran todos los servicios administrativos de la Uex en Cáceres.

P16. SUGERENCIAS O COMENTARIOS
El reconocimiento de antigüedad es demasiado lento (en mi caso más de un año) desde que se adquiere la condición de personal fijo
La atención de cara al público es fundamental así que sería importante que cuidaran el trato con el público y por supuesto que no pusieran tantas trabas y problemas a la hora de realizar la documentación que se les solicita.
En todo lo referente a mi persona y situación la actuación y trato recibido por este Servicio ha sido rápido, eficaz, dentro de lo esperado y de forma amable y cortés, intentando solventar las dudas y cuestiones que me han surgido a lo largo de estos años en el campus de Badajoz. Mi opinión es que funciona coordinado y bien.
Como siempre hay que diferenciar entre ALGUNAS de las personas que trabajan en el Servicio y el Servicio. El funcionamiento del Servicio es (valorándolo muy positivamente) bastante malo y lo sufrimos todos los empleados de la Uex, sobre todo en cuanto a unificación de criterios a seguir en cuanto a reconocimiento de niveles, por ejemplo, asunto en el que no se aplica la normativa vigente, sino las normas tal y como las entiende el Jefe de turno. Es lamentable.
Una sonrisa muchas veces vale más que palabras!
En relación con el PAS, valorar de alguna manera en los concursos de Jefaturas de Negociado e incluso en puestos bases, el conocimiento del trabajo a desarrollar en el mismo. De acuerdo?
Mejorar la web
Es muy difícil hacer una valoración global, ya que unos departamentos funcionan muy bien y otros muy mal. Ejemplo: PDI: mal, PAS: bien, Nóminas: mal, Doctorado: mal, Títulos: bien, Oposiciones y Concursos: mal, Becas: mal, Patrimonio: mal
Es difícil contactar vía telefónica
Necesitamos un carnet de identidad para el profesorado independiente de las tarjetas bancarias y que recoja claramente nuestra categoría profesional, puesto y destino. Antes lo había y ahora no lo hay. No lo comprendo.
Aunar e informar de la dedicación de los docentes, ya que hay una confusión entre horas a impartir a la semana y el número de créditos a impartir por curso
Horario de tarde, al menos algún día de la semana
En alguna ocasión he intentado contactar por e-mail con este Servicio, dado que no tengo asignada extensión para llamarles por teléfono, y ni siquiera me contestaron al correo; tuve que resolver mi problema mediante consejos de compañeros con experiencia en el asunto.
En algunos casos me he encontrado falta de atención y cierto desorden, pero que puede haber sido únicamente en mi caso.
Se podrían mejorar sus instalaciones (referido a las de Badajoz, no conozco las de Cáceres), así como incrementar la oferta de tramitación electrónica de documentos, aunque esto no es competencia directa de gestión de RRHH. La atención personal que prestan sus profesionales es muy satisfactoria.
La pregunta 14 se repite. Esta encuesta debería ser anónima.
6: desconozco las instalaciones porque todas mis gestiones han sido tratadas telefónicamente o a través de internet y no he necesitado desplazarme. 7: en mi opinión la información es insuficiente o escasa en algunos apartados generales, como "acerca de", donde no se ofrece ningún dato; y lo mismo en el apartado de "funciones", donde sería informativo encontrar reseñadas las funciones generales del Servicio. De cara al usuario, sobre todo al usuario novel. 8: El servicio de nóminas no está demasiado actualizado
Prácticamente no hay información sobre sus funciones
La mayoría de las veces te pasan a 2 personas antes de pasarte a la persona que está familiarizada con tu problema. Sobre la atención, hay personas muy amables trabajando en este departamento y otras no tanto.
A veces no queda muy claro quién se encarga de cada aspecto; estaría bien que aunque alguien trabaje en un centro situado en Cáceres pudiese "arreglar papeles" en Mérida, por ejemplo, si reside allí... En general, el trabajo realizado por este Servicio, su eficacia, eficiencia, profesionalidad y trato con las personas a las que atiende es inmejorable.
En alguna ocasión el trato recibido por parte de nuestros compañeros de RRHH no ha sido del todo correcto. No es que haya sido irrespetuoso, pero sí algo deficiente, por supuesto no es el caso de todos los que forman parte de la plantilla pero sí de algunos de ellos.
Creo que este Servicio debería tener mucha más información disponible en su página web sobre sus atribuciones y sobre la forma de realizar gestiones en él. Esto sería de gran ayuda tanto para los usuarios como para los propios trabajadores del Servicio.

P16. SUGERENCIAS O COMENTARIOS
Falta de personal
Hace falta más personal para agilizar los trámites y papeleos
Que las listas provisionales y definitivas aparezcan en la web, a la vez que aparecen publicadas en el tablón de anuncios. En estos mismos tabloneros deberían aparecer los anuncios de convocatorias de forma ordenada.
El personal está desmotivado (algunos) lo que influye en la atención al público. El acceso está fatal para minusválidos. Está imposible.
He tenido que esperar mucho mi turno siendo el segundo en la cola. Sólo atención a funcionarios.
Las condiciones de trabajo y el entorno me parecen un tanto deprimentes.

Resumen de las Sugerencias o Comentarios más mencionados:

- Se destaca, en general, la eficiencia y amabilidad de su personal
- Se reconoce la carga de trabajo que tiene este Servicio y se pide una mayor dotación de personal en el mismo
- Algunas críticas puntuales relacionadas con procedimientos internos de reconocimiento de derechos, niveles, etc.
- Algunas críticas relacionadas con la atención telefónica o via web
- Sugerencias de mejoras relacionadas con las nóminas
- Informar de sus funciones en la página web

Este informe ha sido elaborado por la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad de la Universidad de Extremadura en el mes de diciembre del año 2009.

7. Anexo: Modelo de cuestionario.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS **SERVICIO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**



Ayúdenos a mejorar el funcionamiento de este Servicio. Por favor, rellene este breve cuestionario anónimo y díganos qué espera de nosotros y cómo valora nuestro trabajo.

CONTESTE DE ACUERDO CON ESTA ESCALA DE VALORES:
 1-Muy Deficiente ó Muy Poco 2-Deficiente ó Poco 3-Aceptable o Normal
 4-Bueno ó Bastante 5-Muy Bueno ó Mucho NS/NC-No Sabe/No Contesta

1.	¿Conoce usted las funciones que tiene asignadas el Servicio de Gestión de Recursos Humanos y, de acuerdo con éstas, el trabajo desarrollado por el mismo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> NS/NC
2.	¿Qué espera de nuestro Servicio?						

3.	¿Le ha resultado fácil contactar con este Servicio por teléfono, fax, o a través de internet? <i>(si no lo ha sido, explique por qué en el apartado de Sugerencias)</i>	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> NS/NC
4.	¿Cómo valora la atención y el trato recibidos por parte de su personal?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> NS/NC
5.	¿Le parece adecuado el horario de atención al público?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> NS/NC
6.	¿Considera que sus instalaciones se encuentran en buen estado?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> NS/NC
7.	¿Cree que en la página web del Servicio se aporta suficiente información del mismo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> NS/NC
8.	¿Le parece que esta página web es adecuadamente actualizada?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> NS/NC
9.	Valore las gestiones de este Servicio relacionadas con el pago de la nómina de la Uex.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> NS/NC
10.	Valore la gestión y tramitación de documentos relativos a altas y bajas, prestaciones de la Seguridad Social o Mutuality equivalente de funcionarios.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> NS/NC
11.	Valore las tareas de gestión, coordinación y tramitación de la documentación relativa a pruebas selectivas de acceso y concursos del P.D.I.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> NS/NC
12.	Valore las tareas de gestión, coordinación y tramitación de la documentación relativa a pruebas selectivas de acceso, concursos y bolsas de trabajo del P.A.S.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> NS/NC
13.	Valore la gestión y tramitación de asuntos relativos a nombramientos, situaciones administrativas, reconocimiento de derechos e incidencias análogas del P.D.I.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> NS/NC
14.	Valore la gestión y tramitación de asuntos relativos a nombramientos, situaciones administrativas, reconocimiento de derechos e incidencias análogas del P.A.S.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> NS/NC
15.	VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> NS/NC
16.	Sugerencias o comentarios:						

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Para cualquier duda sobre este cuestionario y para su envío: evalua@unex.es

V.11.08

Unidad Técnica de Evaluación y Calidad

Plaza de Caldereros, 2. 10071 CÁCERES (Teléfono: 927/257042 ó Extensión: 57042)