

# **RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS CON LAS UNIDADES DE LA UR**

## **INTRODUCCIÓN**

El Observatorio de Clima Interno de la UR, radicado en la Oficina de Servicios Estratégicos, nace como fruto de un contrato programa suscrito entre la citada Oficina y la Universidad de La Rioja, con la colaboración del Gobierno de La Rioja.

Una de las iniciativas de este Observatorio consiste en medir la satisfacción del personal de la UR, con los órganos de gobierno y las unidades de la Institución.

Para llevar a cabo esta actuación, la OSE diseñó un sencillo cuestionario que solicitaba la valoración (de 1 a 5) de tres cuestiones principales:

- El grado de atención y accesibilidad que los órganos de gobierno y unidades de la UR prestan a las demandas de sus propios compañeros, el personal de administración y servicios (PAS de ahora en adelante), estableciendo que la valoración debía efectuarse únicamente en caso de haber mantenido contacto con los citados órganos de gobierno y unidades.
- El grado en que el PAS estimaba que se habían resuelto los problemas planteados.
- La satisfacción general con los órganos de gobierno y unidades de la UR con que hubieran mantenido contacto.

Siendo la primera experiencia en esta materia para la OSE, y con el acuerdo del Equipo de Gobierno, se decidió utilizar la plataforma WebCT como soporte para la cumplimentación del cuestionario. El uso de encuestas por Internet tiene como ventajas la flexibilidad en el diseño, el ahorro de tiempos y de costes.

Los trabajos se realizaron con la colaboración de la Fundación de la Universidad de La Rioja, que incorporó la encuesta a WebCT y facilitó el soporte técnico necesario durante el tiempo que la encuesta se mantuvo en red.

## **FICHA TÉCNICA**

El cuestionario se dirigió a la totalidad del PAS, 269. La difusión de la actividad se realizó mediante correo-e del Rector a toda la comunidad universitaria, además de cartelería y folletos específicos que se repartieron en todo el campus.

El aula virtual habilitada al efecto se abrió el día 1 de noviembre de 2004 y cerró el 31 de diciembre del mismo año.

Se han obtenido 40 respuestas, lo que supone un 14,87%. El personal que ha contestado se distribuye, por Servicios, de la siguiente forma:

- Rectorado: 1 respuesta, 0,25%.

- Asesoría Jurídica: 1 respuesta, 0,25%.
- Servicio de Comunicación: 1 respuesta, 0,25%.
- Oficina de Servicios Estratégicos: 3 respuestas, 7,5%.
- Servicio de Gestión Académica: 3 respuestas, 7,5%.
- Servicio Informático: 5 respuestas, 12,5%.
- Servicio de Obras, Instalaciones y Consumos: 3 respuestas, 7,5%.
- Servicio de Laboratorios y Talleres: 1 respuesta, 0,25%.
- Biblioteca: 13 respuestas, 32,5%.
- Departamentos: 1 respuesta, 0,25%.
- Unidad Administrativa de Centro: 3 respuestas, 7,5%.
- Servicio de Actividades Deportivas: 2 respuestas, 5%.
- Servicio de Prevención de Riesgos Laborales: 1 respuesta, 0,25%.
- Sin especificación de unidad: 2 respuestas, 5%.

No se ha obtenido ninguna respuesta de las siguientes unidades:

- Servicio de Personal y Retribuciones.
- Servicio de Gestión Financiera y Compras.
- Servicio de Contratación y Patrimonio.
- Servicio de Investigación y Becas.
- Servicio de Control Interno.
- Oficina de Relaciones con la Empresa.

La respuesta general obtenida ofrece un bajo grado de fiabilidad (superior a  $\pm 10\%$ ), lo que unido a la escasa respuesta obtenida en su distribución por unidades y al elevado número de ítems no contestados (ya se especificaba que no se respondiera a las preguntas relacionadas con las unidades no conocidas o no utilizadas) resta importancia a los resultados obtenidos en esta encuesta.

## RESULTADOS DE LA ENCUESTA

El personal que ha respondido a la encuesta lleva a cabo la mayor parte de su jornada laboral en los siguientes edificios de la UR:

| Edificio        | Nº de respuestas | Porcentaje |
|-----------------|------------------|------------|
| Rectorado       | 18               | 45,0       |
| Quintiliano     | 0                | 0,0        |
| Vives           | 1                | 2,5        |
| Politécnico     | 2                | 5,0        |
| Departamental   | 0                | 0,0        |
| C.C.T.          | 2                | 5,0        |
| Filologías      | 1                | 2,5        |
| Polideportivo   | 2                | 5,0        |
| Biblioteca      | 13               | 32,5       |
| Sin especificar | 1                | 2,5        |

Tabla 1. Respuesta del PAS clasificada por edificios.

Las preguntas número 5, 6 y 7 interrogaban respectivamente sobre la satisfacción con:

- El grado de atención y accesibilidad.
- El grado de resolución de los problemas planteados.
- Satisfacción general con la unidad.

En la tabla de la página siguiente puede observarse el número de respuestas para cada ítem y unidad, así como el promedio de satisfacción general para cada una de las cuestiones planteadas.

| Servicio                                                                   | Nº de respuestas al ítem 1 | Nº de respuestas al ítem 2 | Nº de respuestas al ítem 3 | Promedio de satisfacción en el ítem 1 | Promedio de satisfacción en el ítem 2 | Promedio de satisfacción en el ítem 3 |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Rector                                                                     | 14                         | 9                          | 12                         | 2,64                                  | 3,00                                  | 3,08                                  |
| Equipo Rectoral                                                            | 18                         | 12                         | 13                         | 2,83                                  | 2,92                                  | 3,00                                  |
| Gerencia                                                                   | 16                         | 14                         | 15                         | 2,63                                  | 2,43                                  | 2,67                                  |
| Secretaría de miembros del Equipo Rectoral                                 | 24                         | 12                         | 18                         | 3,67                                  | 3,17                                  | 3,39                                  |
| Asesoría Jurídica                                                          | 18                         | 15                         | 16                         | 3,44                                  | 3,60                                  | 3,44                                  |
| Servicio de Obras, Instalaciones y Consumos                                | 32                         | 23                         | 28                         | 2,63                                  | 2,52                                  | 2,61                                  |
| Servicio de Contratación y Patrimonio                                      | 21                         | 14                         | 17                         | 3,48                                  | 3,43                                  | 3,12                                  |
| Servicio de Gestión Financiera y Compras                                   | 27                         | 22                         | 23                         | 3,19                                  | 3,59                                  | 3,09                                  |
| Servicio de Control Interno                                                | 13                         | 4                          | 8                          | 2,69                                  | 2,50                                  | 2,88                                  |
| Oficina de Servicios Estratégicos                                          | 17                         | 10                         | 15                         | 3,35                                  | 3,30                                  | 3,27                                  |
| Servicio de Comunicación                                                   | 30                         | 23                         | 27                         | 3,37                                  | 3,22                                  | 3,26                                  |
| Oficina Virtual de Información                                             | 13                         | 8                          | 7                          | 3,15                                  | 3,13                                  | 3,29                                  |
| Servicio de Investigación y Becas                                          | 18                         | 10                         | 12                         | 3,72                                  | 3,70                                  | 3,50                                  |
| Servicio de Gestión Académica                                              | 23                         | 14                         | 15                         | 3,48                                  | 3,57                                  | 3,60                                  |
| Servicio de Personal y Retribuciones                                       | 35                         | 26                         | 30                         | 3,29                                  | 3,46                                  | 3,37                                  |
| Oficina de Relaciones con la Empresa                                       | 9                          | 3                          | 2                          | 2,56                                  | 3,00                                  | 2,50                                  |
| Oficina de Prácticas y Empleo                                              | 17                         | 10                         | 10                         | 2,24                                  | 2,40                                  | 2,00                                  |
| Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación                    | 9                          | 2                          | 5                          | 3,00                                  | 4,50                                  | 3,20                                  |
| Correos y Mensajería                                                       | 31                         | 22                         | 21                         | 2,65                                  | 2,68                                  | 2,67                                  |
| Asociación de Antiguos Alumnos de la UR                                    | 7                          | 3                          | 3                          | 2,71                                  | 2,33                                  | 2,67                                  |
| Unidad de Relaciones Internacionales                                       | 11                         | 4                          | 4                          | 2,91                                  | 3,75                                  | 3,50                                  |
| Servicio Informático                                                       | 38                         | 29                         | 30                         | 2,37                                  | 2,48                                  | 2,33                                  |
| Servicio de Actividades Deportivas                                         | 16                         | 12                         | 14                         | 3,00                                  | 2,92                                  | 3,29                                  |
| Servicio de Prevención de Riesgos Laborales                                | 30                         | 18                         | 19                         | 3,57                                  | 3,28                                  | 3,58                                  |
| Servicio de Laboratorios y Talleres                                        | 9                          | 5                          | 5                          | 3,33                                  | 3,80                                  | 4,00                                  |
| Biblioteca                                                                 | 26                         | 19                         | 21                         | 3,92                                  | 4,21                                  | 4,00                                  |
| Publicaciones                                                              | 13                         | 6                          | 9                          | 4,08                                  | 4,17                                  | 4,22                                  |
| Archivo                                                                    | 14                         | 8                          | 7                          | 4,07                                  | 4,38                                  | 4,00                                  |
| Reprografía                                                                | 14                         | 10                         | 11                         | 3,43                                  | 3,20                                  | 3,45                                  |
| Fundación de la UR                                                         | 16                         | 6                          | 9                          | 3,00                                  | 3,83                                  | 3,11                                  |
| Auxiliares de Servicios Generales                                          | 25                         | 16                         | 17                         | 3,36                                  | 3,44                                  | 3,12                                  |
| Dirección y Subdirecciones del Centro de CC. Humanas, Jurídicas y Sociales | 10                         | 6                          | 7                          | 2,90                                  | 2,83                                  | 3,14                                  |
| Unidad Administrativa del Centro de CC. Humanas, Jurídicas y Sociales      | 18                         | 15                         | 15                         | 3,72                                  | 3,73                                  | 3,53                                  |
| Dirección y Subdirecciones del Centro de Enseñanzas Científicas y Técnicas | 10                         | 8                          | 7                          | 2,70                                  | 2,88                                  | 2,86                                  |
| Unidad Administrativa del Centro de Enseñanzas Científicas y Técnicas      | 16                         | 13                         | 15                         | 3,50                                  | 3,46                                  | 3,33                                  |
| Secretaría del Departamento de Agricultura y Alimentación                  | 14                         | 9                          | 12                         | 3,43                                  | 3,33                                  | 3,42                                  |
| Secretaría del Departamento de CC. Humanas y Sociales                      | 16                         | 7                          | 10                         | 3,81                                  | 4,14                                  | 4,10                                  |
| Secretaría del Departamento de Derecho                                     | 15                         | 7                          | 11                         | 3,20                                  | 3,57                                  | 3,09                                  |
| Secretaría del Departamento de Economía y Empresa                          | 13                         | 6                          | 9                          | 3,38                                  | 3,67                                  | 3,56                                  |
| Secretaría del Departamento de Expresión Artística                         | 14                         | 7                          | 10                         | 3,43                                  | 3,57                                  | 3,20                                  |
| Secretaría del Departamento de Filologías Hispánica y Clásicas             | 13                         | 6                          | 9                          | 3,23                                  | 3,50                                  | 3,00                                  |
| Secretaría del Departamento de Filologías Modernas                         | 15                         | 6                          | 10                         | 3,53                                  | 3,67                                  | 3,60                                  |
| Secretaría del Departamento de Ingeniería Eléctrica                        | 13                         | 6                          | 10                         | 3,92                                  | 4,17                                  | 3,80                                  |
| Secretaría del Departamento de Ingeniería Mecánica                         | 14                         | 5                          | 10                         | 3,43                                  | 3,60                                  | 3,10                                  |
| Secretaría del Departamento de Química                                     | 16                         | 9                          | 13                         | 3,69                                  | 3,56                                  | 3,54                                  |
| Secretaría de la U.P. De CC. Sociales del Trabajo                          | 12                         | 4                          | 8                          | 3,00                                  | 2,75                                  | 2,88                                  |
| Secretaría del Departamento de Matemáticas y Computación                   | 14                         | 7                          | 11                         | 3,21                                  | 2,86                                  | 3,00                                  |
| Profesorado del Departamento de Agricultura y Alimentación                 | 16                         | 6                          | 11                         | 3,38                                  | 3,00                                  | 3,82                                  |
| Profesorado del Departamento de CC. Humanas y Sociales                     | 14                         | 5                          | 9                          | 3,21                                  | 3,60                                  | 3,78                                  |
| Profesorado del Departamento de Derecho                                    | 12                         | 3                          | 8                          | 3,33                                  | 3,33                                  | 3,25                                  |
| Profesorado del Departamento de Economía y Empresa                         | 13                         | 4                          | 8                          | 3,69                                  | 3,25                                  | 3,50                                  |
| Profesorado del Departamento de Expresión Artística                        | 14                         | 5                          | 8                          | 3,29                                  | 3,80                                  | 3,75                                  |
| Profesorado del Departamento de Filologías Hispánica y Clásicas            | 11                         | 5                          | 8                          | 3,45                                  | 3,20                                  | 3,50                                  |
| Profesorado del Departamento de Filologías Modernas                        | 14                         | 6                          | 9                          | 3,29                                  | 3,00                                  | 3,22                                  |
| Profesorado del Departamento de Ingeniería Eléctrica                       | 10                         | 2                          | 5                          | 3,10                                  | 2,50                                  | 3,00                                  |
| Profesorado del Departamento de Ingeniería Mecánica                        | 14                         | 5                          | 9                          | 2,79                                  | 2,60                                  | 3,11                                  |
| Profesorado del Departamento de Matemáticas y Computación                  | 16                         | 6                          | 10                         | 3,63                                  | 3,67                                  | 3,70                                  |
| Profesorado del Departamento de Química                                    | 17                         | 7                          | 12                         | 3,06                                  | 3,00                                  | 3,17                                  |
| Profesorado de la U.P. de CC. Sociales del Trabajo                         | 11                         | 3                          | 7                          | 2,91                                  | 2,33                                  | 3,29                                  |
| Servicio de Limpieza                                                       | 24                         | 16                         | 18                         | 3,00                                  | 3,06                                  | 2,83                                  |
| Seguridad y Vigilancia                                                     | 19                         | 12                         | 16                         | 3,05                                  | 3,08                                  | 3,00                                  |
| Mantenimiento y Jardinería                                                 | 7                          | 6                          | 5                          | 2,29                                  | 2,67                                  | 3,20                                  |
| Cafeterías y Comedores                                                     | 28                         | 17                         | 24                         | 3,46                                  | 3,82                                  | 3,58                                  |
| Máquinas Expendedoras de Comidas y Bebidas                                 | 19                         | 9                          | 12                         | 2,58                                  | 2,78                                  | 3,08                                  |
| Apoyo Informático a Usuarios (Línea 900)                                   | 33                         | 26                         | 28                         | 3,27                                  | 3,04                                  | 3,00                                  |

Tabla 2. Resumen general.

A continuación, se realiza un análisis exhaustivo de las respuestas en relación con cada uno de los órganos de gobierno y unidades sobre los que se preguntaba:

## 1.- Rector:

Se han obtenido 14, 9 y 12 respuestas, respectivamente. Este bajo número de respuestas manifiesta la escasa relación del PAS de la UR con su Rector. La satisfacción no es muy alta en ninguno de los tres apartados contemplados. El grado de correlación de la respuesta es muy elevado, lo que indica un alto grado de fiabilidad.

Las respuestas a los tres ítems planteados pueden visualizarse en el siguiente gráfico:

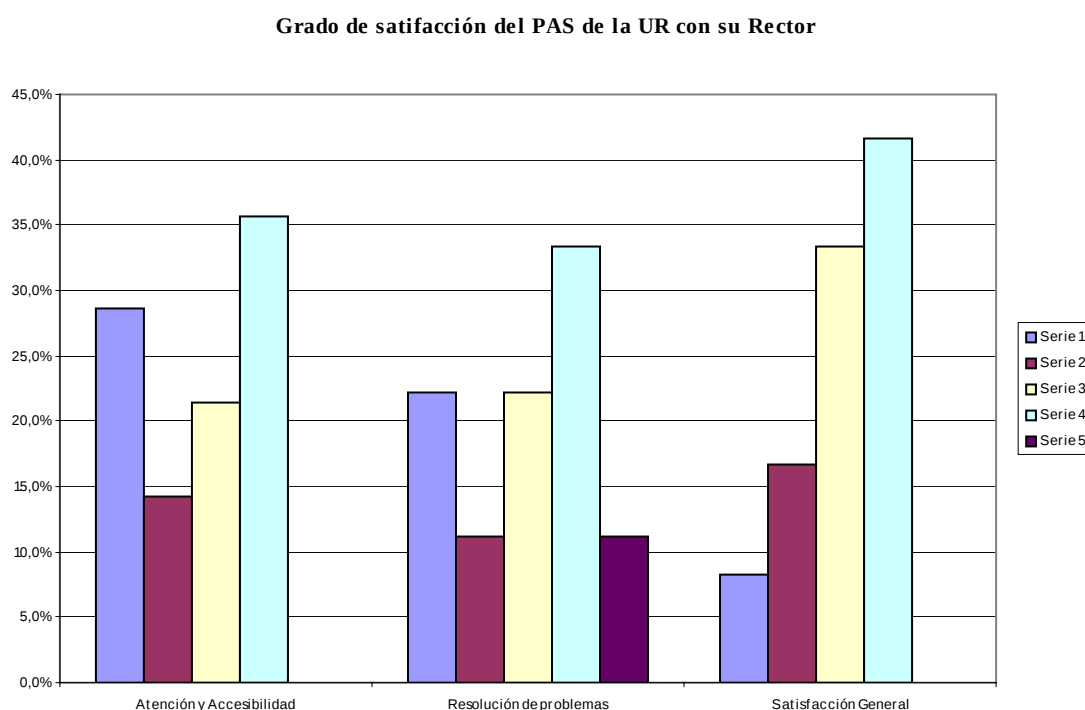


Gráfico 1.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Descendiendo al análisis por unidades, el Servicio Informático es el que valora con una puntuación más alta al Rector (4, 4,5 y 4 respectivamente), siendo el Servicio de Comunicación el que le otorga la menor puntuación (1 en los tres ítems).

## 2.- Equipo Rectoral:

Las respuestas a los ítems relacionados con este Órgano de Gobierno han sido, respectivamente, 18, 12 y 13. El índice de satisfacción es similar al ítem anterior en los tres apartados contemplados. El grado de correlación de la respuesta en esta ocasión es muy bajo, así como su fiabilidad.

Las respuestas a los tres ítems planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:

### Grado de satisfacción del PAS de la UR con el Equipo Rectoral

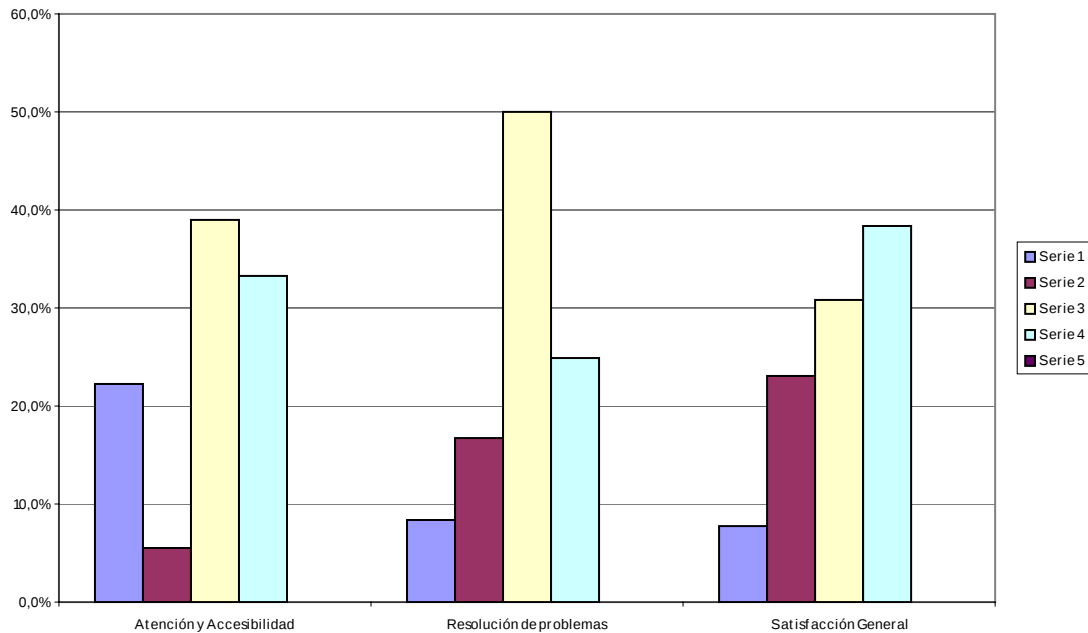


Gráfico 2.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

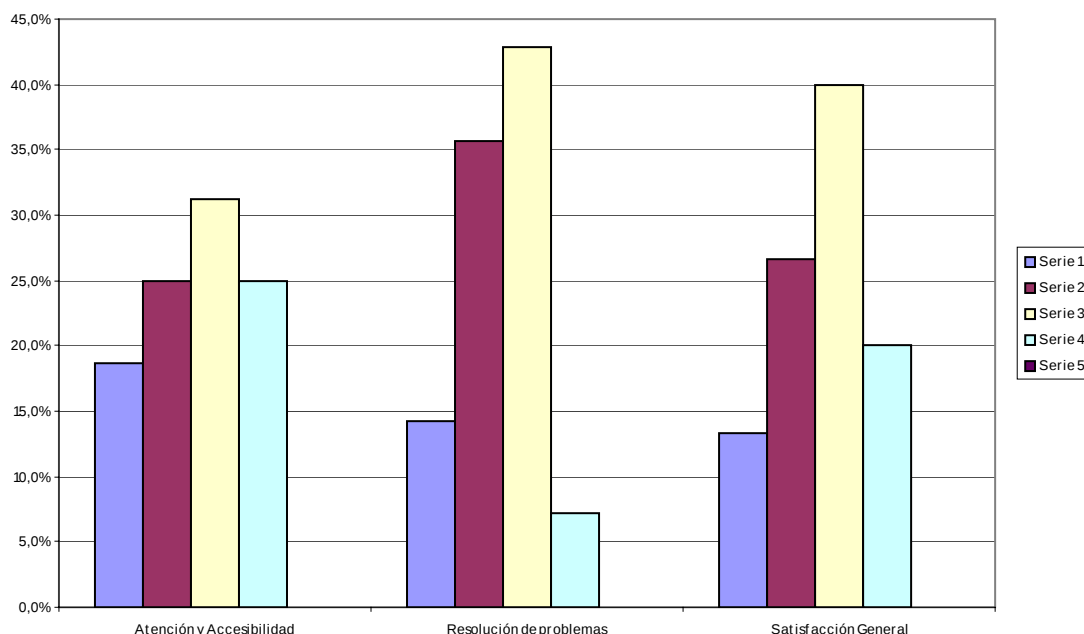
Descendiendo al análisis por unidades, es el personal de Rectorado el más satisfecho con el Equipo Rectoral, principalmente en lo relativo al grado de atención y accesibilidad y a la satisfacción general, siendo nuevamente el Servicio de Comunicación el menos satisfecho (valora con 1 los tres ítems).

### 3.- Gerencia:

El número de respuestas se incrementa levemente. Se han producido 16, 14 y 15 respuestas. Sin embargo, los índices de satisfacción disminuyen, particularmente en lo referido a la resolución de problemas y a la satisfacción general, con unos promedios de 2,43 y 2,67, respectivamente. El grado de correlación de la respuesta es muy elevado para las tres preguntas, lo que proporciona una alta fiabilidad.

Las respuestas a los tres ítems planteados pueden visualizarse en el gráfico de la siguiente página:

**Grado de satisfacción del PAS de la UR con la Gerencia**



**Gráfico 3.**

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis por unidades cabe destacar que el personal más satisfecho con la Gerencia es el de Rectorado y el de Biblioteca (principalmente en lo que respecta a satisfacción general, con una puntuación de 4 en ambos casos), y el más insatisfecho el Servicio de Laboratorios y Talleres, que valora con 1 los tres ítems.

#### **4.- Secretarías de miembros del Equipo Rectoral:**

El número de respuestas aumenta sensiblemente, particularmente en el ítem 1 (que, por otra parte, es el más contestado de todo el cuestionario). Se han producido 24, 12 y 18 respuestas. Los índices de satisfacción rondan el valor central, si bien en lo referido al grado de satisfacción y accesibilidad y a la satisfacción general alcanzan unos promedios de 3,67 y 3,39, respectivamente. El grado de correlación de la respuesta es bajo en este caso, si bien, la correlación entre el ítem 2 y el 3 es aceptable.

Las respuestas a los tres ítems planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:

#### Grado de satisfacción del PAS de la UR con la Secretarías de miembros del Equipo Rectoral

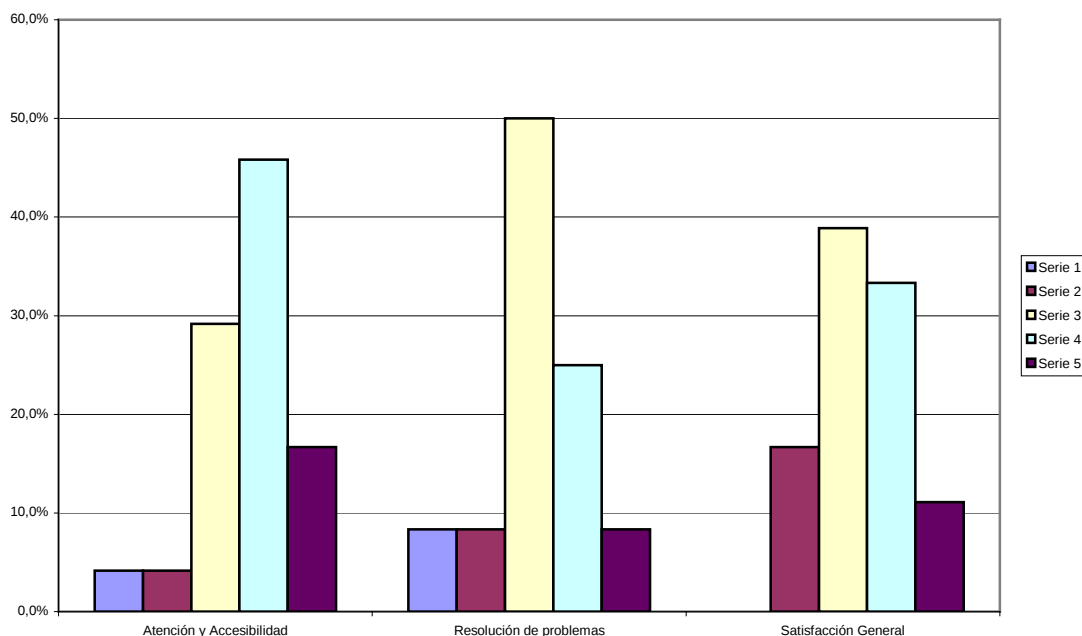


Gráfico 4.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Analizando por unidades administrativas esta cuestión, es el Servicio de Actividades Deportivas el que peor valora estas Secretarías, puntuando con un 2 los ítems 2 y 3, mientras que en el extremo contrario se encuentran el personal de Rectorado y el Servicio de Prevención de Riesgos (que valoran, respectivamente, con un 5 y un 4 los ítems 1 y 3).

#### 5.- Asesoría Jurídica:

El número de respuestas obtenido ha sido de 18, 15 y 16 respuestas. En general se está satisfecho con este Servicio, principalmente con el grado de resolución de problemas, que alcanza un promedio de 3,60. El grado de correlación de la respuesta es aceptable, por lo que la fiabilidad puede estimarse elevada.

Las respuestas a los tres ítems planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:

### Grado de satisfacción del PAS de la UR con la Asesoría Jurídica

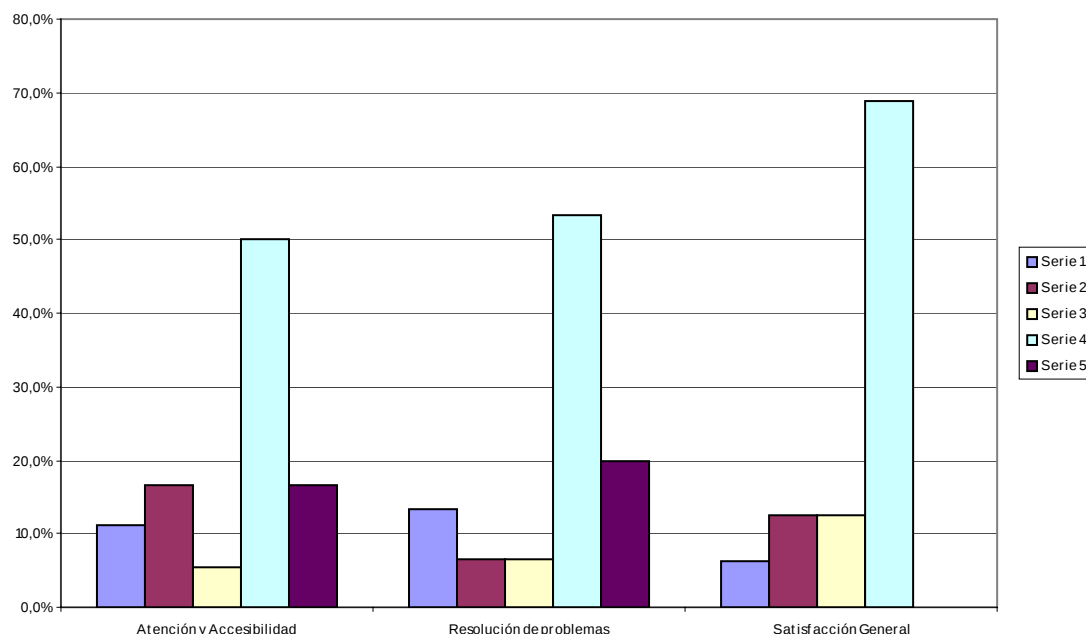


Gráfico 5.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Pasando al análisis por unidades, en esta ocasión el personal más insatisfecho es el de los Departamentos (valora con 1 los 3 ítems), siendo nuevamente el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales uno de los más satisfechos (con un promedio de 4 en los ítems 2 y 3, y de 5 en el ítem 1).

### 6.- Servicio de Obras, Instalaciones y Consumos:

Dado el número de respuestas, este Servicio es algo más utilizado que el anterior. Se han obtenido 32, 23 y 28 respuestas. Ninguno de los ítems alcanza el valor central, con promedios de satisfacción de 2,63 en atención y accesibilidad, de 2,52 en resolución de problemas y de 2,61 en satisfacción general. El grado de correlación de la respuesta es aceptable en todos los casos.

Las respuestas a los tres ítems planteados pueden visualizarse en la página siguiente:

### Grado de satisfacción del PAS de la UR con el Servicio de Obras, Instalaciones y Consumos

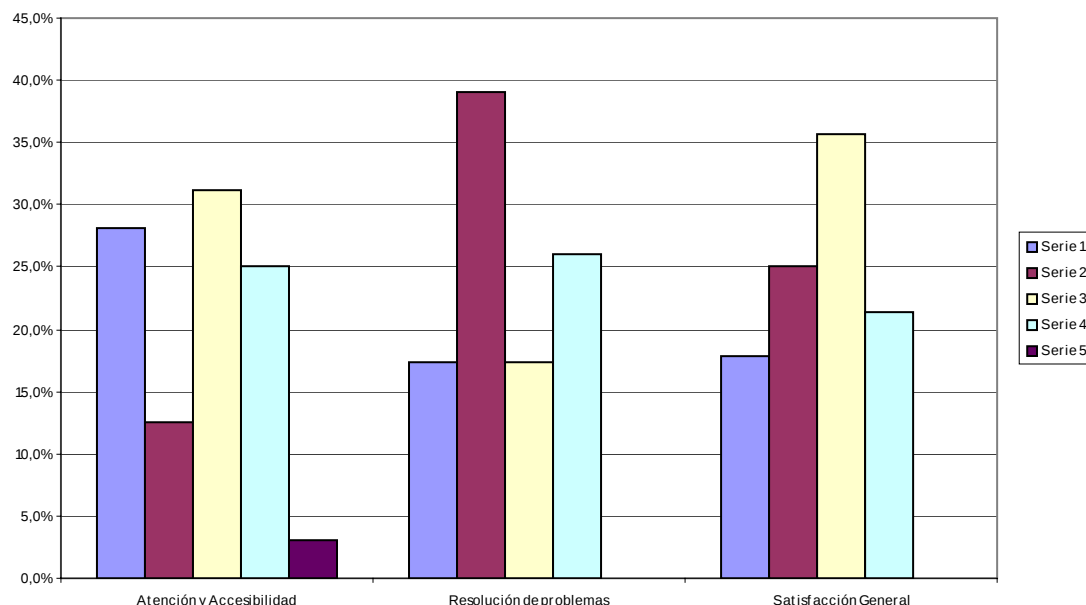


Gráfico 6.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis por unidades puede destacarse que sólo 3 unidades valoran a este Servicio por encima del valor central para los 3 ítems, la Oficina de Servicios Estratégicos, el Servicio de Gestión Académica y el Servicio de Prevención de Riesgos (es el más satisfecho, alcanzando un promedio de 4 en los tres ítems). El Servicio de Laboratorios y Talleres es el más insatisfecho, valorando con un 1 las tres cuestiones.

### 7.- Servicio de Contratación y Patrimonio:

En este Servicio es la respuesta obtenida vuelve a reducirse, habiéndose obtenido 21, 14 y 17 respuestas respectivamente. En general se está satisfecho con el Servicio de Contratación y Patrimonio, especialmente con el grado de atención y accesibilidad, y con la resolución de problemas, con unos promedios de 3,48 y 3,43 respectivamente. El grado de correlación es aceptable para las tres preguntas.

Las respuestas a los tres ítems planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:

### Grado de satisfacción del PAS de la UR con el Servicio de Contratación y Patrimonio

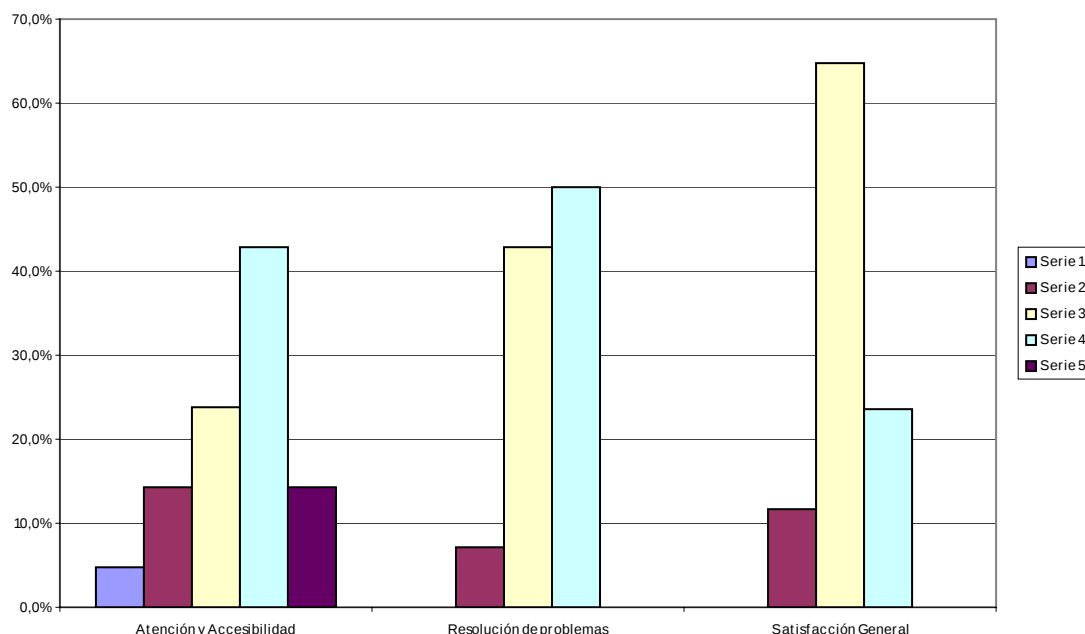


Gráfico 7.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis por unidades, vuelve a ser el Servicio de Prevención el más satisfecho (con unos promedios de 5, 4 y 4 respectivamente), alcanzándose el promedio más bajo (2) en la Asesoría Jurídica al valorar el grado de atención y accesibilidad.

### 8.- Servicio de Gestión Financiera y Compras:

Este Servicio parece tener mayor contacto con el resto de unidades de la UR, a la vista del número de respuestas obtenidas, 27, 22, 23. Los índices de satisfacción se sitúan alrededor del valor central, salvo en lo referido al grado de satisfacción con la resolución de problemas, que alcanza un promedio de 3,59. Los coeficientes de correlación obtenidos en esta ocasión hace dudar de la fiabilidad de la respuesta.

Las respuestas a los tres ítems planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:

### Grado de satisfacción del PAS de la UR con el Servicio de Gestión Financiera y Compras

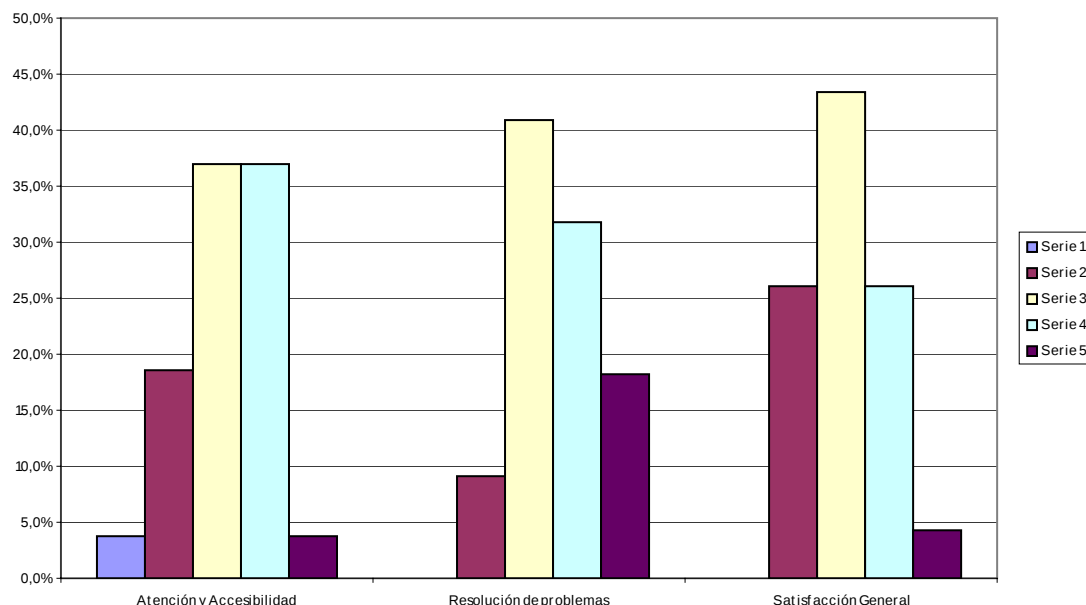


Gráfico 8.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis por unidades, es el Servicio de Gestión Académica el más satisfecho (con unos promedios de 4,33, 4,33 y 4 respectivamente), alcanzándose el promedio más bajo (2) en la Asesoría Jurídica y el Servicio de Laboratorios y Talleres al valorar el grado de satisfacción general.

### 9.- Servicio de Control Interno:

Se trata de uno de los Servicios con los que menos contacto tiene el PAS de la UR. Así lo indica el número de respuestas obtenidas, 13, 4 y 8. Los índices de satisfacción se sitúan por debajo del valor central en todos los casos, con un máximo de 2,88 en lo relativo al grado de satisfacción general. La correlación entre las dos primeras cuestiones es perfecta, pero el coeficiente de correlación de ambas con la tercera resta fiabilidad a los resultados de esta última.

Las respuestas a los tres ítems planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:

### Grado de satisfacción del PAS de la UR con el Servicio de Control Interno

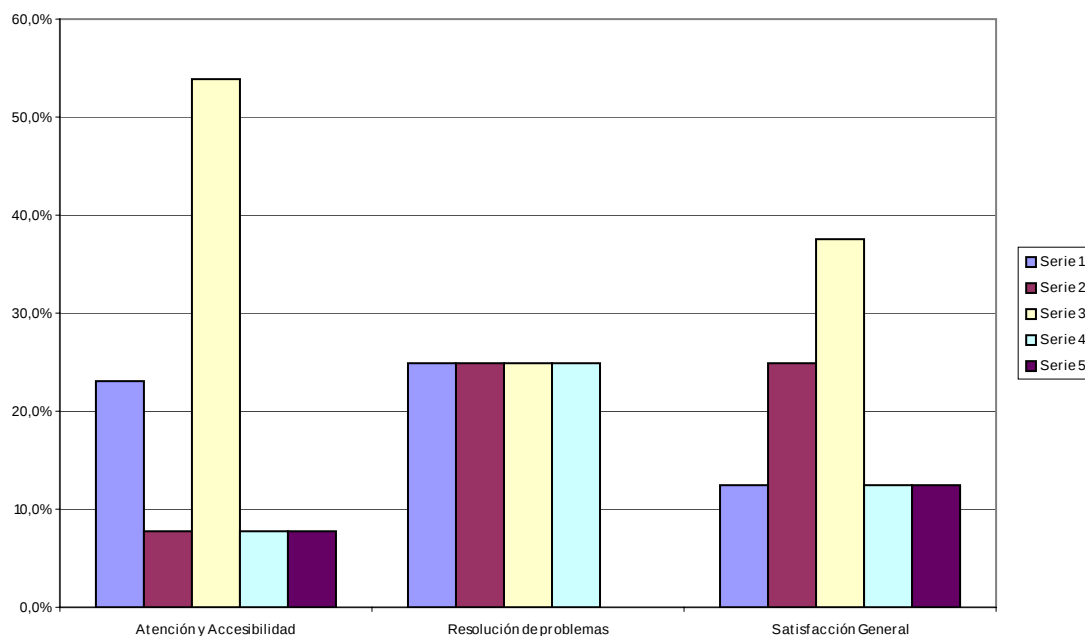


Gráfico 9.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis por unidades, es el personal de los Departamentos el más insatisfecho (con un promedio de 1 en todos los casos), alcanzándose el promedio más elevado (5) en la Asesoría Jurídica al valorar el grado de satisfacción general.

### 10.- Oficina de Servicios Estratégicos:

El número de respuestas obtenidas a los ítems 1, 2 y 3 ha sido de 17, 10 y 15, respectivamente. Los índices de satisfacción se sitúan alrededor del valor central, con un máximo de 3,35 en el grado de atención y accesibilidad. Los coeficientes de correlación son aceptables, con la excepción del obtenido para los ítems 2 y 3.

Las respuestas a los tres ítems planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:

### Grado de satisfacción del PAS de la UR con la Oficina de Servicios Estratégicos

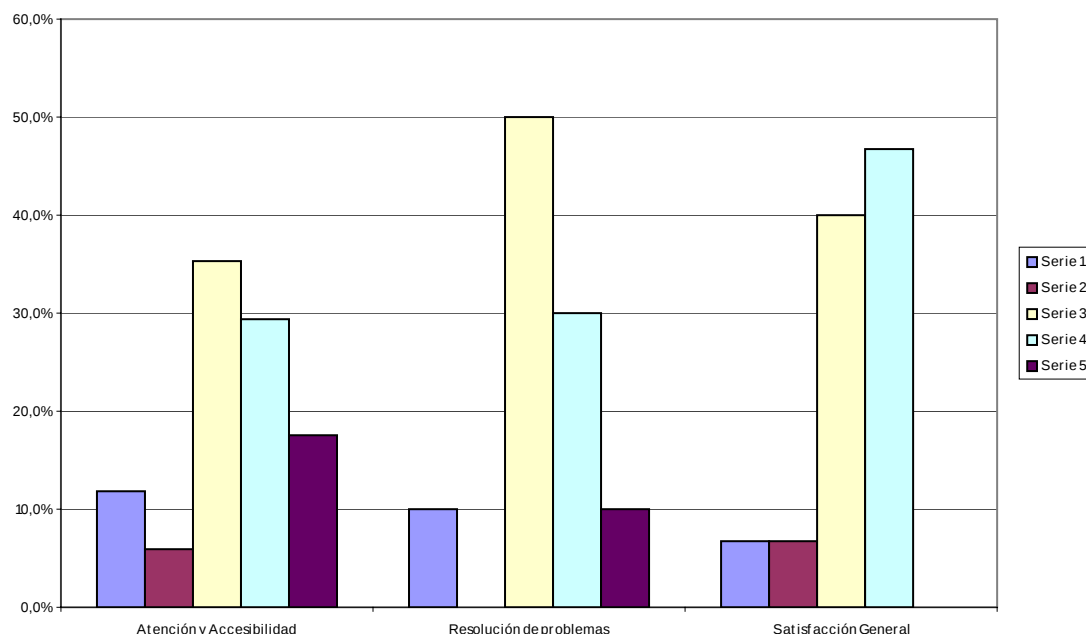


Gráfico 10.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis por unidades, es el personal de los Departamentos el más satisfecho (con un promedio de 4 en todos los casos), alcanzándose el promedio más bajo (2) en la Biblioteca y el Servicio de Actividades Deportivas al valorar, respectivamente, el grado de atención y accesibilidad y el grado de satisfacción general.

### 11.- Servicio de Comunicación:

Este Servicio es uno de los más conocidos por el PAS. El número de respuestas obtenidas a los ítems 1, 2 y 3 ha sido de 30, 23 y 27, respectivamente. Los índices de satisfacción se sitúan en torno al valor central, alcanzando un máximo de 3,37 en el grado de atención y accesibilidad. Los coeficientes de correlación son aceptables, lo que hace fiable la respuesta.

Las respuestas a los tres ítems planteados pueden visualizarse en la página siguiente:

### Grado de satisfacción del PAS de la UR con el Servicio de Comunicación

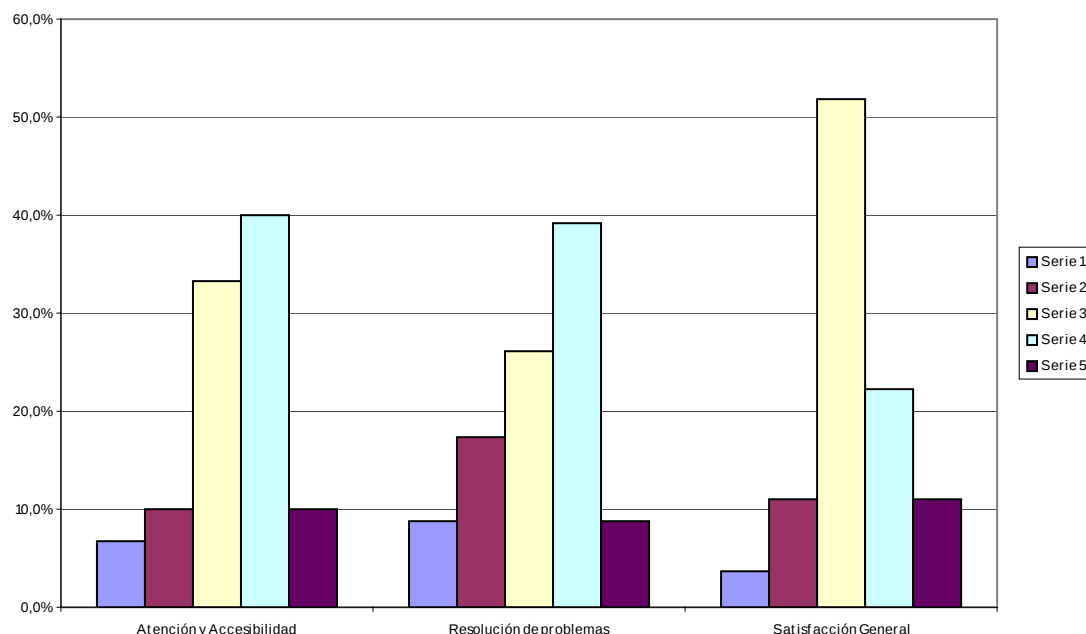


Gráfico 11.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis por unidades es el Servicio de Laboratorios y Talleres el más satisfecho, siendo el Servicio de Obras, Instalaciones y Consumos el más insatisfecho (con un promedio de 5 y 2 respectivamente en los tres ítems).

## 12.- Oficina Virtual de Información:

Este Servicio es uno de aquellos con los que menor contacto parece mantener el PAS de la UR. El número de respuestas obtenidas a los ítems 1, 2 y 3 ha sido de 13, 8 y 7, respectivamente. Los índices de satisfacción se sitúan en torno al valor central, alcanzando un promedio máximo de 3,29 en el grado de satisfacción general. Los coeficientes de correlación y las pruebas de significación devuelven valores poco aceptables, lo que hace dudosa la fiabilidad de la respuesta.

Las respuestas a los tres ítems planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:

### Grado de satisfacción del PAS de la UR con la Oficina Virtual de Información

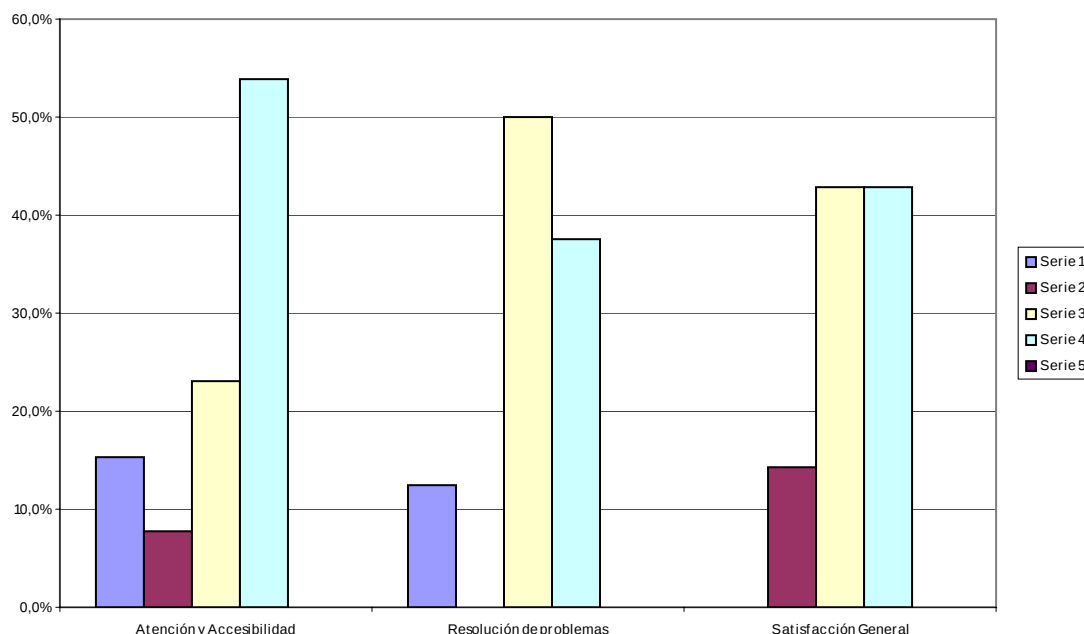


Gráfico 12.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis por unidades, la más satisfecha en esta ocasión es la Oficina de Servicios Estratégicos (con un promedio de 4 en los tres ítems), y la más insatisfecha la Unidad Administrativa de Centro, con unos promedios de 1,5, 1 y 2 para los ítems 1, 2 y 3 respectivamente.

### 13.- Servicio de Investigación y Becas:

El número de respuestas obtenidas a los ítems 1, 2 y 3 ha sido de 18, 10 y 12, respectivamente. Los índices de satisfacción se sitúan por encima de 3,5, destacando los referidos a satisfacción con la atención y accesibilidad y con el grado de resolución de problemas, con unos promedios de 3,72 y 3,70 respectivamente. Como en la ocasión anterior, los coeficientes de correlación y las pruebas de significación devuelven valores poco aceptables, lo que hace dudosa la fiabilidad de la respuesta.

Las respuestas a los tres ítems planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:

### Grado de satisfacción del PAS de la UR con el Servicio de Investigación y Becas

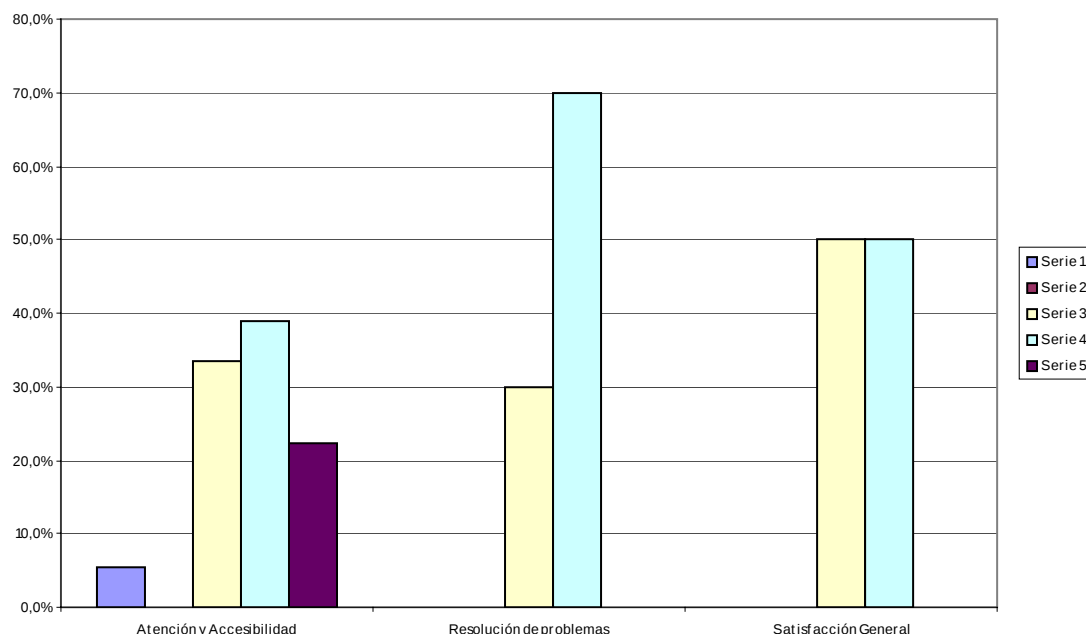


Gráfico 13.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis por unidades, es el Servicio de Gestión Académica el que se muestra más satisfecho, con unos promedios de 5, 4 y 3,67 respectivamente. El promedio más bajo lo ha registrado la Biblioteca, con un 2,67 al valorar el grado de atención y accesibilidad del personal del Servicio de Investigación y Becas.

### 14.- Servicio de Gestión Académica:

El número de respuestas obtenidas a los ítems 1, 2 y 3 ha sido de 23, 14 y 15, respectivamente. Los índices de satisfacción se sitúan en torno a 3,50, destacando el referido a satisfacción general, con un promedio de 3,60. Los coeficientes de correlación son muy buenos, lo que hace muy fiable la respuesta.

Las respuestas a los tres ítems planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:

#### Grado de satisfacción del PAS de la UR con el Servicio de Gestión Académica

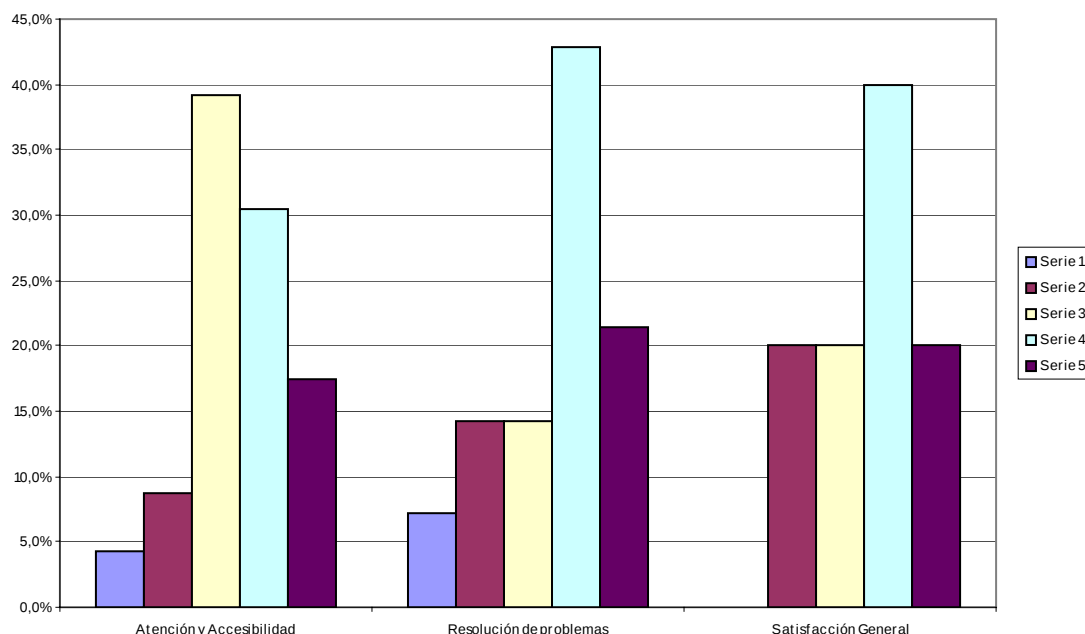


Gráfico 14.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis por unidades administrativas, el personal más satisfecho con el Servicio de Gestión Académica es, además del propio personal (que se valora con un promedio de 5 en los tres ítems), el del Servicio Informático, con un promedio de 4 en el ítem nº 1 y de 5 en los dos restantes. La unidad más insatisfecha es el Servicio de Actividades Deportivas, con un promedio de 1 en el ítem nº 2 y de 2 en los dos restantes.

#### 15.- Servicio de Personal y Retribuciones:

Es uno de los Servicios que mayor número de respuestas ha obtenido. Para los ítems 1, 2 y 3 han sido 35, 26 y 30, respectivamente. Los índices de satisfacción se sitúan por encima del valor central, alcanzando un máximo de 3,46 en el grado de resolución de los problemas. Los coeficientes de correlación y pruebas de significación son muy buenos, lo que hace muy fiable la respuesta.

Las respuestas a los tres ítems planteados pueden visualizarse en la página siguiente:

#### Grado de satisfacción del PAS de la UR con el Servicio de Personal y Retribuciones

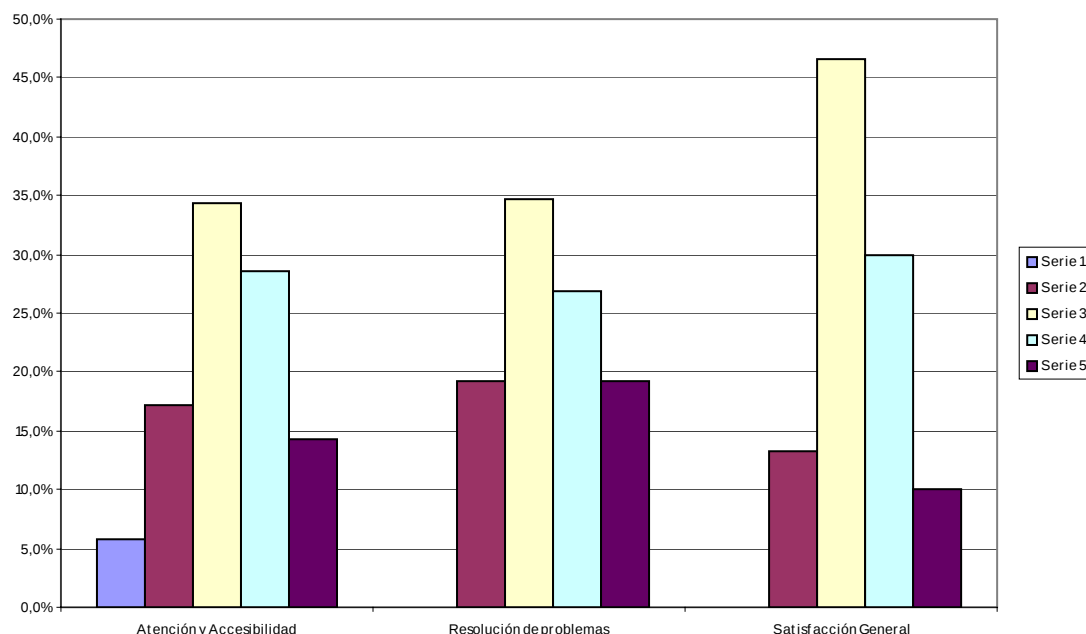


Gráfico 15.

Serie 1 = Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis detallado por unidades, cabe destacar que las más satisfechas con el Servicio de Personal y Retribuciones son la Asesoría Jurídica y el Servicio de Actividades Deportivas (con un promedio de 5 en los tres ítems), mientras que la más insatisfecha es el Servicio de Laboratorios y Talleres, con un promedio de 1 en el primer ítem y de 2 en los restantes.

#### 16.- Oficina de Relaciones con la Empresa:

Este Servicio ha obtenido un escaso número de respuestas, que para los ítems 1, 2 y 3 ha sido de 9, 3 y 2, respectivamente. Los índices de satisfacción se sitúan por debajo del valor central en cuanto a atención y accesibilidad, con un promedio de 2,56, y en cuanto a satisfacción general, con un promedio de 2,50. La satisfacción con respecto al grado de resolución de problemas presenta un promedio de 3. El coeficiente de correlación entre la primera y la tercera cuestión es muy elevado, lo que hace muy fiable la respuesta. Por el contrario, no se ha podido obtener ni el coeficiente de correlación ni la prueba de significación para el ítem número 2.

Las respuestas a los tres ítems planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:

### Grado de satisfacción del PAS de la UR con la Oficina de Relaciones con la Empresa

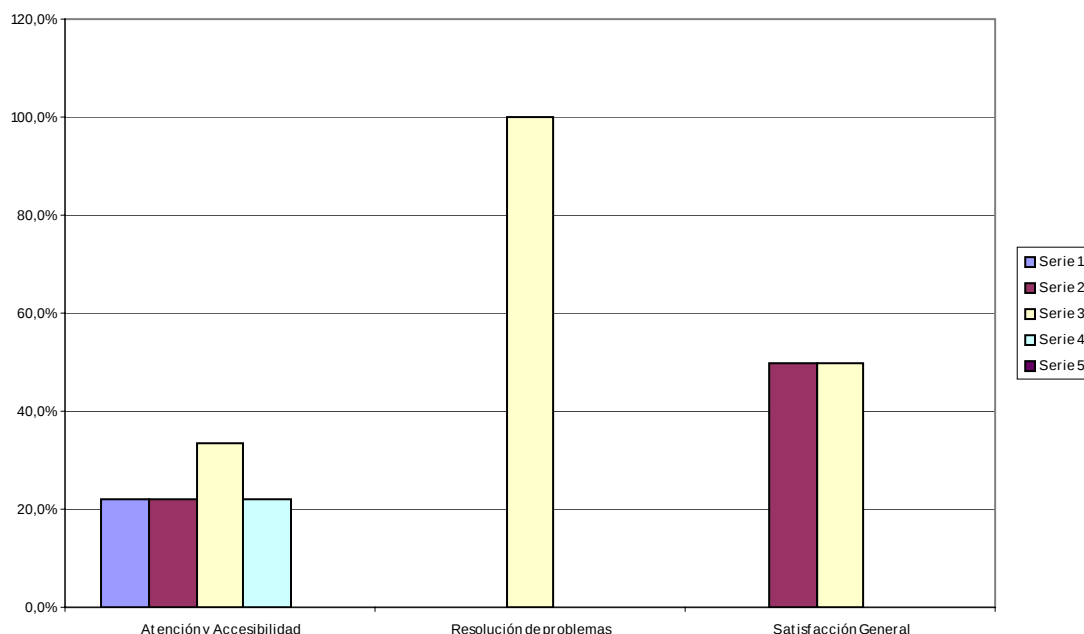


Gráfico 16.

Serie 1 = Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis detallado por unidades administrativas hay poco que decir dado el bajo número de respuestas obtenido. No obstante, cabe destacar que el mayor grado de satisfacción se ha registrado en la cuestión referida a la atención y accesibilidad entre los miembros de la Oficina de Servicios Estratégicos (con un promedio de 3,67), y el menor grado de satisfacción, para el mismo ítem, lo han registrado los miembros de la Asesoría Jurídica y de Biblioteca (con un promedio de 1 en ambos casos).

### 17.- Oficina de Prácticas y Empleo (OPE):

El número de respuestas para los ítems 1, 2 y 3 ha sido de 17, 10 y 5, respectivamente. Los índices de satisfacción se sitúan por debajo de 2,50 en todos los casos. De hecho, los promedios han sido de 2,24, 2,40 y 2, para los ítems 1, 2 y 3. Los coeficientes de correlación son aceptables, lo que hace fiable la respuesta.

Las respuestas a los tres ítems planteados pueden visualizarse en la página siguiente:

### Grado de satisfacción del PAS de la UR con la Oficina de Prácticas y Empleo

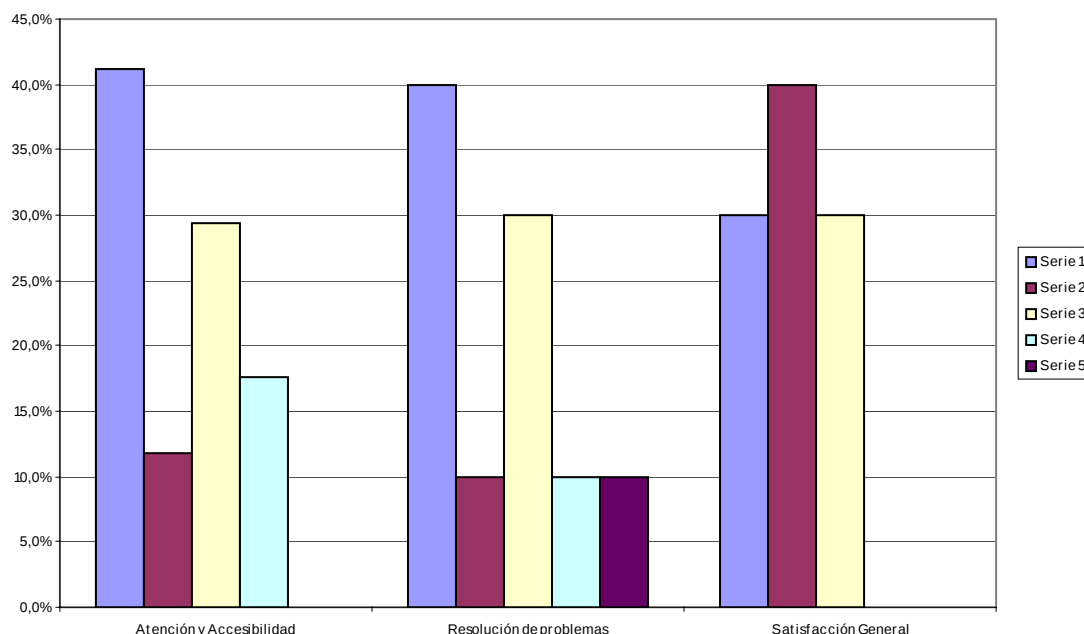


Gráfico 17.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis detallado por unidades administrativas cabe destacar que el mayor grado de satisfacción se ha registrado en el grado de satisfacción con la atención y accesibilidad entre los miembros del Servicio de Prevención de Riesgos (con un promedio de 4), y el menor grado de satisfacción lo han registrado los miembros de la Asesoría Jurídica (con un promedio de 1 en los ítems nº 1 y 3) y del Servicio de Actividades Deportivas (con un promedio de 1,50 en el ítem nº 3 y de 1 en los dos restantes).

### 18.- Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI):

El número de respuestas para los ítems 1, 2 y 3 ha sido de 9, 2 y 5, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa por encima del valor central. Sin embargo, el promedio de satisfacción con el grado de resolución de los problemas alcanza un valor de 4,50. El coeficiente de correlación entre las dos primeras cuestiones es muy elevado, lo que hace muy fiable la respuesta. Por el contrario, no se ha podido obtener ni el coeficiente de correlación ni la prueba de significación para el ítem número 3.

Las respuestas a los tres ítems planteados pueden visualizarse en la página siguiente:

### Grado de satisfacción del PAS de la UR con la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación

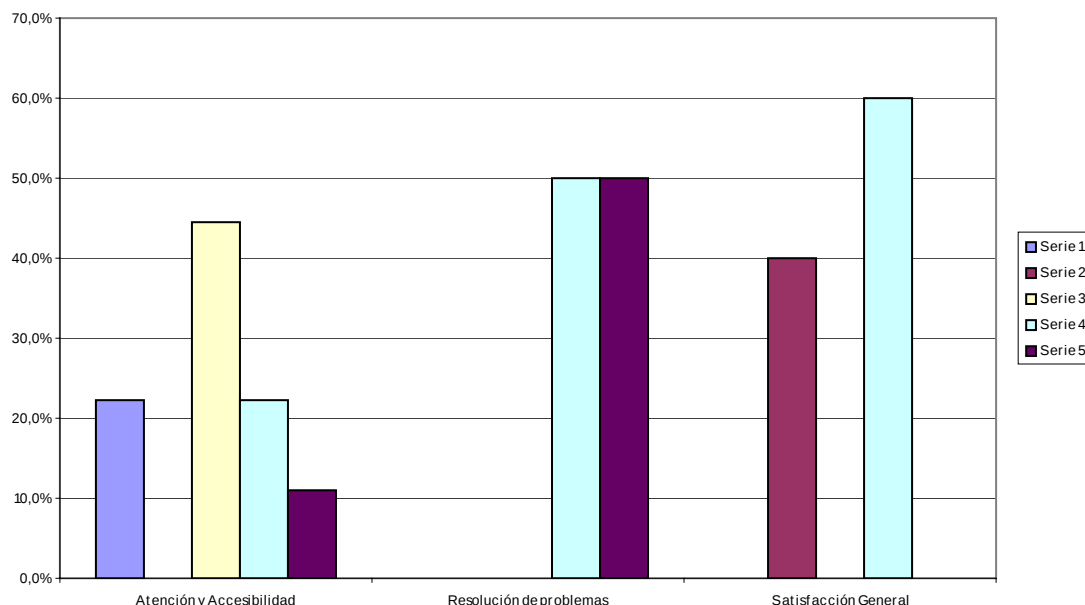


Gráfico 18.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis detallado por unidades, el mayor grado de satisfacción se ha registrado en entre los miembros de la Oficina de Servicios Estratégicos (con unos promedios de 4 en el tercer ítem y de 4,50 en los dos restantes), y el menor grado de satisfacción, para la cuestión referida al grado de atención y accesibilidad, lo han registrado los miembros de la Asesoría Jurídica y de Biblioteca (con un promedio de 1 en ambos casos).

### 19.- Correos y Mensajería:

El número de respuestas, correspondiente a este Servicio, para los ítems 1, 2 y 3 ha sido de 31, 22 y 21, respectivamente. Los índices de satisfacción se sitúan por debajo del valor central en todos los casos. De hecho, los promedios han sido de 2,65, 2,68 y 2,67, respectivamente. Los coeficientes de correlación son más que aceptables, lo que hace muy fiable la respuesta.

Las respuestas a los tres ítems planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:

### Grado de satisfacción del PAS de la UR con Correos y Mensajería

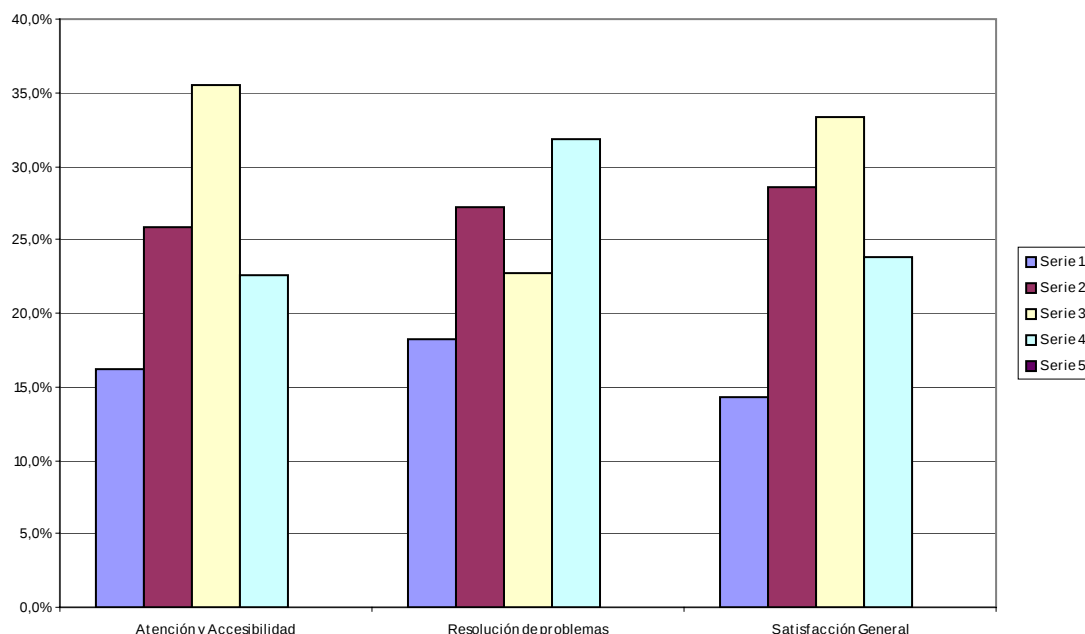


Gráfico 19

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis por unidades, el personal más satisfecho con Correos y Mensajería es el de la Asesoría Jurídica y el Servicio de Actividades Deportivas (con un promedio de 3 en el tercer ítem y de 4 en los dos restantes), y el más insatisfecho el de la Unidad Administrativa de Centro (con un promedio de 1 en los tres ítems).

## 20.- AUREA:

El número de respuestas correspondiente a este Servicio es uno de los más bajos del cuestionario. Así pues, al ítem 1, atención y accesibilidad, sólo han respondido 7 miembros del PAS, mientras que para los ítems 2 y 3 el número de respuestas ha sido de 3 en ambos casos. El índice de satisfacción no alcanza el valor central en ningún caso, con un máximo de 2,71 en atención y accesibilidad, y un mínimo de 2,33 en el grado de resolución de problemas. Los coeficientes de correlación son excelentes, lo que hace muy fiable la escasa respuesta, si bien las pruebas de significación detectan que no hay una relación directa entre los resultados obtenidos en la primera y la tercera cuestión.

Las respuestas a los tres ítems planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:

### Grado de satisfacción del PAS de la UR con la Asociación de Antiguos Alumnos de la Universidad

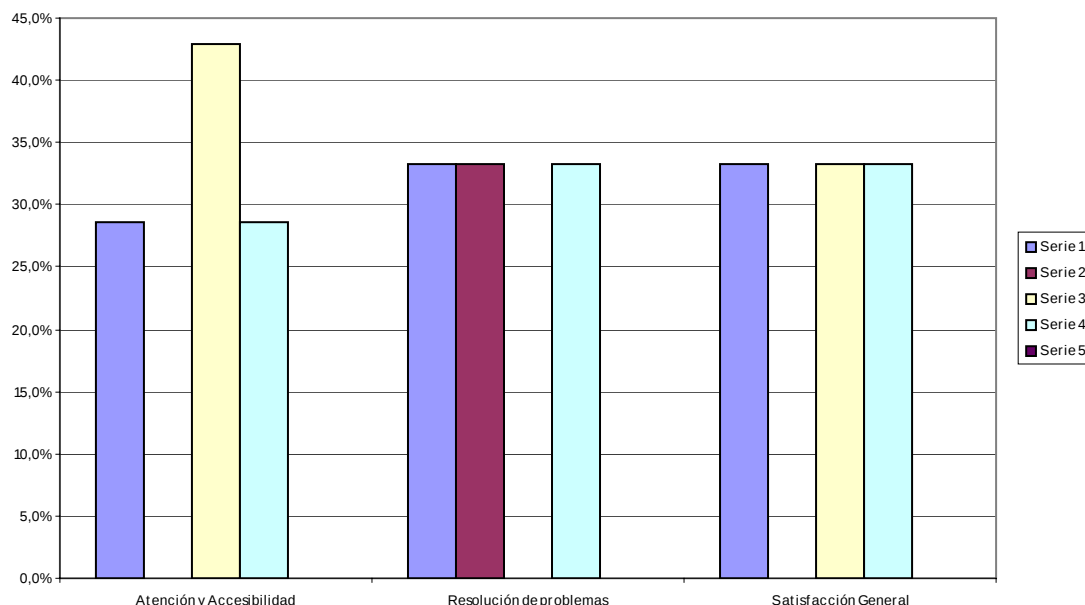


Gráfico 20

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis detallado por unidades administrativas hay poco que decir dado el bajo número de respuestas obtenido. No obstante, cabe destacar que el mayor grado de satisfacción se ha registrado en la cuestión referida a satisfacción general entre los miembros de la Oficina de Servicios Estratégicos (con un promedio de 4), y el menor grado de satisfacción lo han registrado los miembros del Servicio de Actividades Deportivas (con un promedio de 1,50 en el segundo ítem y de 1 en los dos restantes).

## 21.- Unidad de Relaciones Internacionales:

El número de respuestas para los ítems 1, 2 y 3 ha sido de 11, 4 y 4, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa por encima del valor central en cuanto a resolución de problemas y satisfacción general, con unos resultados de 3,75 y 3,50, respectivamente. Sin embargo, en lo referido a la satisfacción con la atención y accesibilidad el promedio de satisfacción ha sido de 2,91. Los coeficientes de correlación son perfectos, lo que hace muy fiable la respuesta.

Las respuestas a los tres ítems planteados pueden visualizarse en la página siguiente:

### Grado de satisfacción del PAS de la UR con la Unidad de Relaciones Internacionales

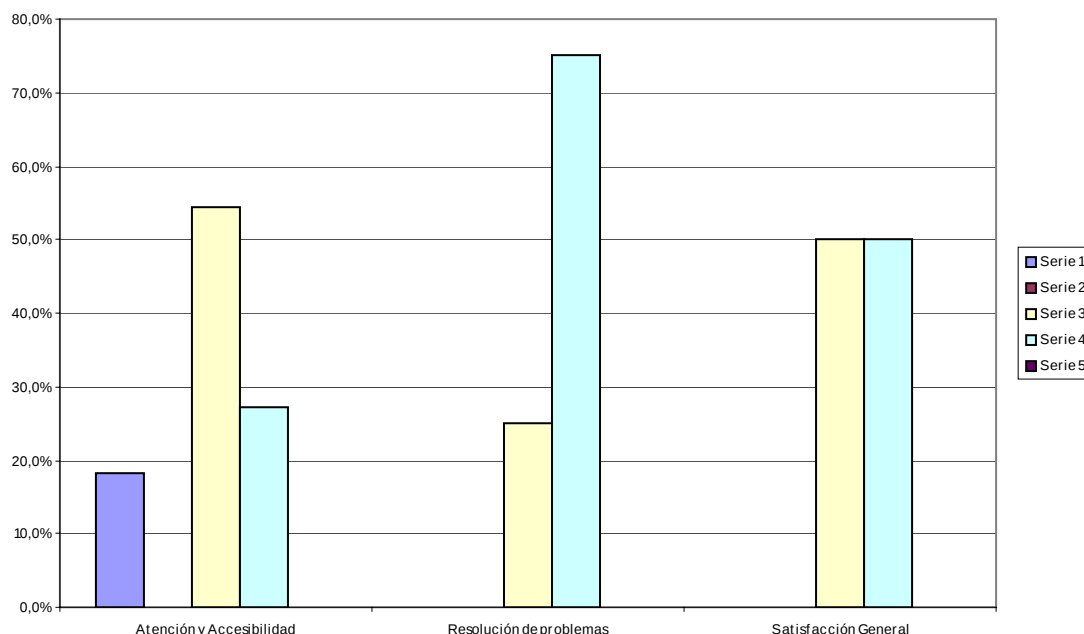


Gráfico 21.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis detallado por unidades, el PAS más satisfecho con esta Unidad es el del Servicio de Actividades Deportivas (con un promedio de 4 en los tres ítems), mientras que el más insatisfecho es el de la Asesoría Jurídica, con un promedio de 1 en lo relativo al grado de atención y accesibilidad.

## 22.- Servicio Informático:

Este ha sido el Servicio con mayor número de respuestas, lo que demuestra su conocimiento y uso por parte del PAS. Las respuestas para los ítems 1, 2 y 3 han sido 38, 29 y 30, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre por debajo del valor central; con un máximo de 2,48 en el grado de resolución de problemas y un mínimo de 2,33 en satisfacción general. Los coeficientes de correlación son muy aceptables, lo que hace altamente fiable la respuesta.

Las respuestas a los tres ítems planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:

### Grado de satisfacción del PAS de la UR con el Servicio Informático

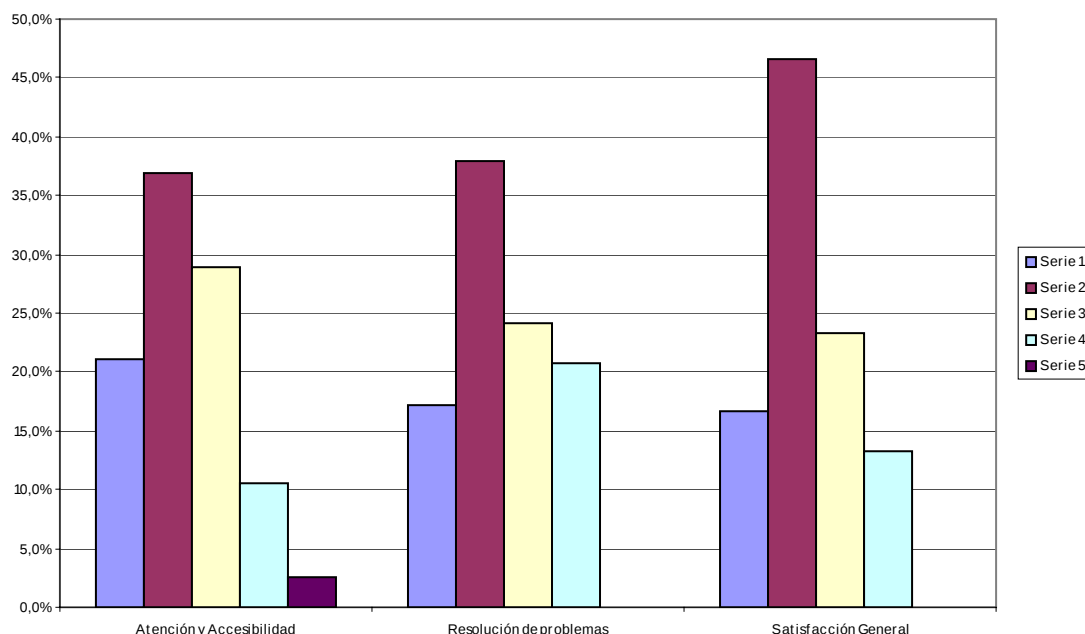


Gráfico 22.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis por unidades los resultados son muy similares entre todas ellas; no obstante, cabe destacar que la unidad más insatisfecha es el Servicio de Laboratorios y Talleres, con un promedio de 1 en los tres ítems, y que el personal más satisfecho es el de Biblioteca en lo referido al grado de resolución de problemas, con un promedio de 3,25.

### 23.- Servicio de Actividades Deportivas:

Las respuestas para los ítems 1, 2 y 3 han sido 16, 12 y 14, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre en torno central. En cuanto a atención y accesibilidad y resolución de problemas los resultados son similares: 3 y 2,92, respectivamente. El promedio de satisfacción aumenta ligeramente en cuanto a la satisfacción general, siendo de 3,29. Los coeficientes de correlación son aceptables, lo que hace fiable la respuesta.

Las respuestas a los tres ítems planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:

#### Grado de satisfacción del PAS de la UR con el Servicio de Actividades Deportivas

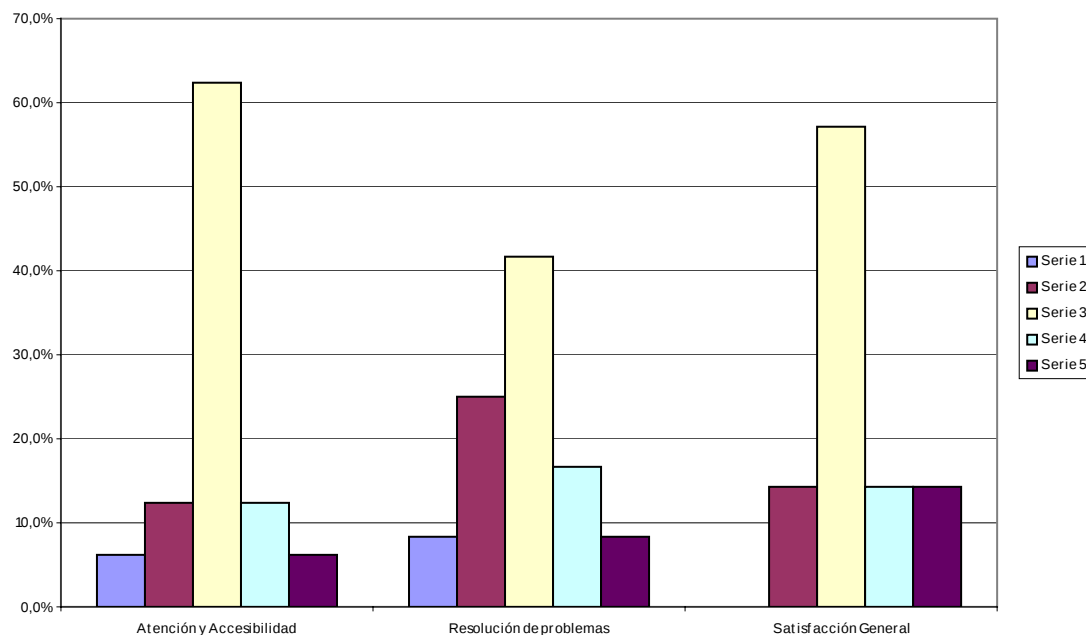


Gráfico 23.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis por unidades, el personal más satisfecho con este Servicio, además del perteneciente al mismo (que se valora con un promedio de 5 en los tres ítems) es el del Servicio de Investigación y Becas, con un promedio de 3,5 en la primera cuestión y de 4 en los dos restantes. Por otro lado, la cuestión en que los promedios de satisfacción tienden a la baja es la resolución de problemas, con una valoración de 2 entre el personal de Gestión Académica, Biblioteca y Departamentos.

#### 24.- Servicio de Prevención de Riesgos Laborales:

El número de respuestas para los ítems 1, 2 y 3 ha sido de 30, 18 y 19, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa por encima del valor central en todos los casos, con un mínimo de 3,28 en lo referido al grado de resolución de problemas, y un máximo de 3,58 en satisfacción general. Los coeficientes de correlación son aceptables en todos los casos, lo que hace fiable la respuesta.

Las respuestas a los tres ítems planteados pueden visualizarse en la página siguiente:

### Grado de satisfacción del PAS de la UR con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales

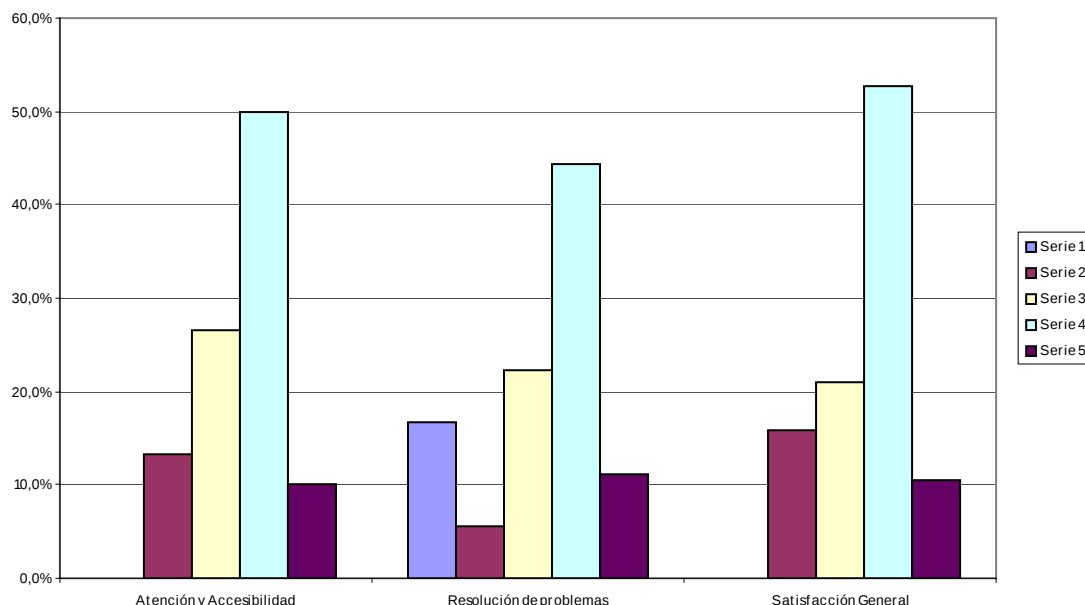


Gráfico 24.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En cuanto al análisis detallado por unidades, la que mejor valora a este Servicio en todos los ítems es la Unidad Administrativa de Centro (con unos promedios de 4,5 en el ítem 3 y 4 en los dos restantes), y la que peor lo valora es el Servicio de Laboratorios y Talleres (con unos promedios de 1 en el ítem 2 y de 2 en los dos restantes).

### 25.- Servicio de Laboratorios y Talleres:

Este servicio es de los que ha obtenido un menor número de respuestas. Las contestaciones a los ítem 1, 2 y 3 han sido 9, 5 y 5, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre por encima del valor central. En cuanto a atención y accesibilidad, el promedio ha sido de 3,33. Respecto a la resolución de problemas el resultado es superior: 3,80, e incluso superior es el promedio de satisfacción general: 4. Sólo se puede establecer un coeficiente de relación y prueba de significación válida para los ítems 2 y 3, lo que hace poco fiable la respuesta.

Las respuestas a los tres ítems planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:

#### Grado de satisfacción del PAS de la UR con el Servicio de Laboratorios y Talleres

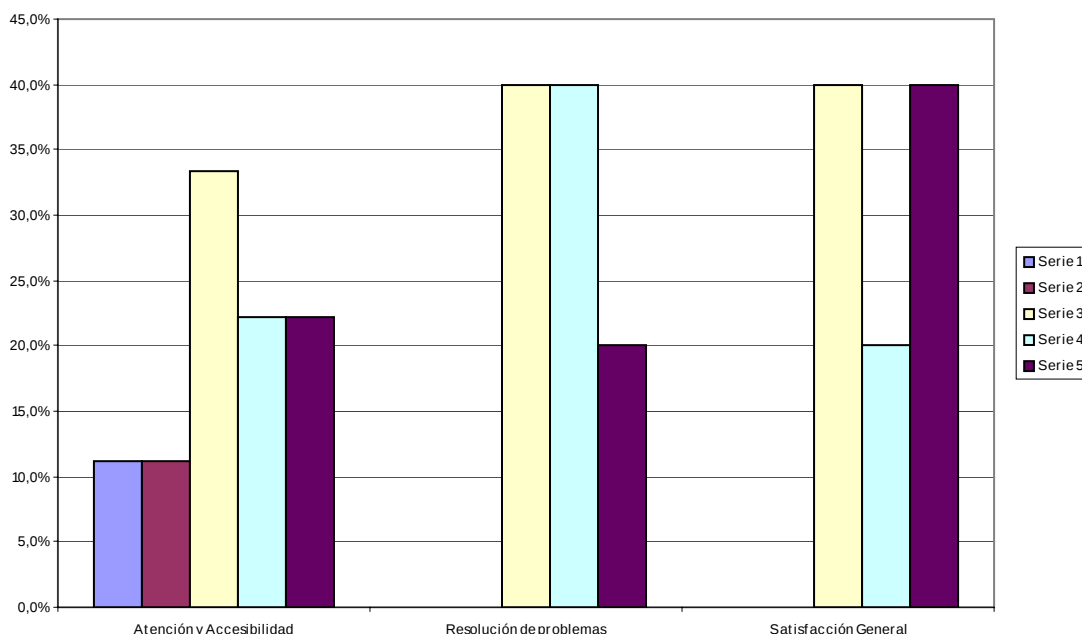


Gráfico 25.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Sólo cuatro unidades han respondido a todos los ítems en relación con el Servicio de Laboratorios y Talleres. La que mejor lo valora, aparte de los miembros de la propia unidad (han obtenido un promedio de 5 en todos los ítems) es la Unidad Administrativa de Centro, con un promedio de 4,5 en el tercer ítem y de 4 en los dos restantes. Las valoraciones más bajas obtenidas en esta ocasión corresponden al Servicio de Obras, Instalaciones y Consumos y al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales que, no obstante, valoran con un promedio de 3 todos los ítems.

#### 26.- Biblioteca:

Las respuestas para los ítems 1, 2 y 3 han sido 26, 19 y 21, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre muy por encima del valor central, siendo además muy similar en todos los casos. En cuanto a atención y accesibilidad el promedio de satisfacción es de 3,92. Respecto a resolución de problemas el resultado es de 4,21. Y, por último, el promedio de satisfacción general es de 4. Los coeficientes de correlación son aceptables, salvo al establecerse la relación entre los ítems 1 y 2, cuyos resultados restan fiabilidad a la respuesta obtenida.

Las respuestas a los tres ítems planteados pueden visualizarse en la página siguiente:

### Grado de satisfacción del PAS de la UR con la Biblioteca

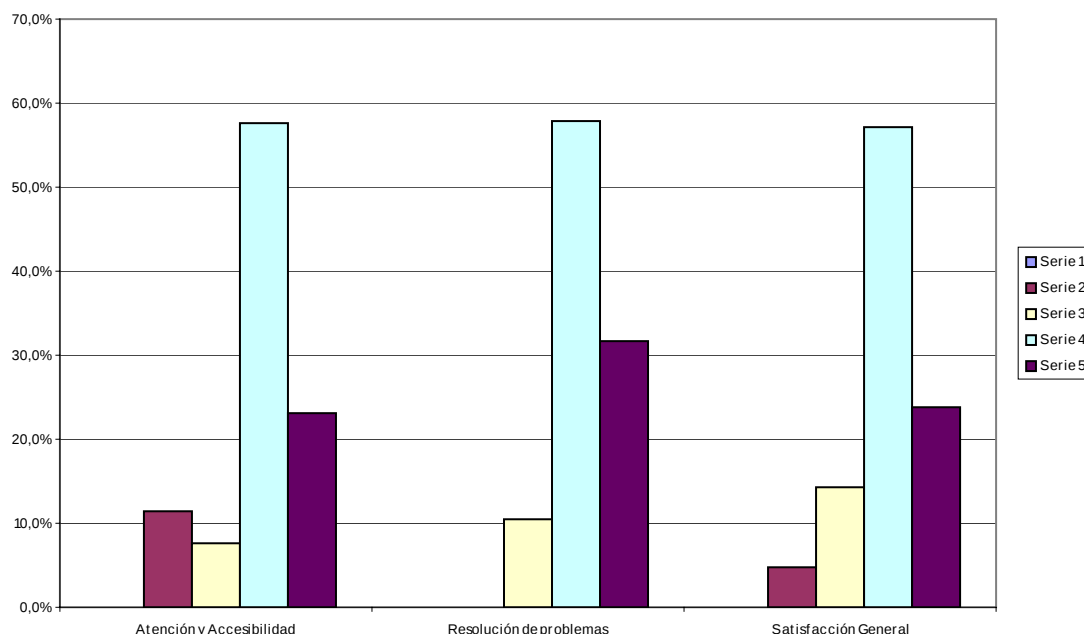


Gráfico 26.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis por unidades cabe destacar que la valoración más elevada se registra en el apartado referido a la satisfacción con el grado de atención y accesibilidad entre el personal de Gestión Académica, con un promedio de 5. Por otro lado, el Servicio de Laboratorios y Talleres asigna, a este mismo ítem una valoración de 2, idéntica a la establecida en lo relativo a la satisfacción general.

### 27.- Servicio de Publicaciones:

Las respuestas para los ítems 1, 2 y 3 han sido 13, 6 y 9, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre por encima de 4, con un máximo de 4,22 en el apartado referido a satisfacción general. Los coeficientes de correlación son muy altos, lo que hace muy fiable la respuesta.

Las respuestas a los tres ítems planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:

### Grado de satisfacción del PAS de la UR con el Servicio de Publicaciones

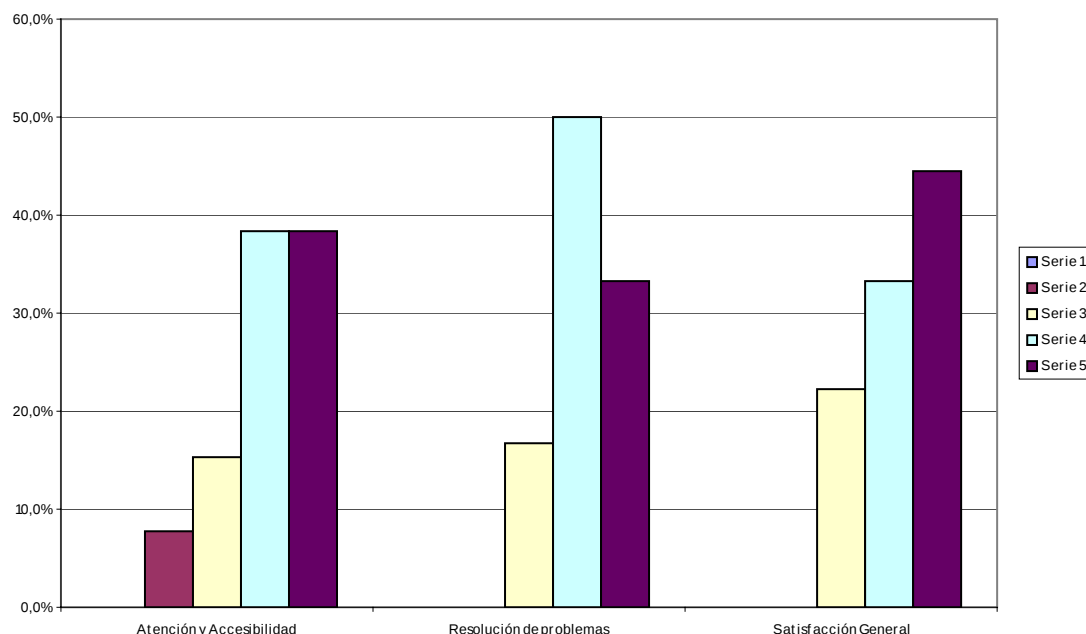


Gráfico 27.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

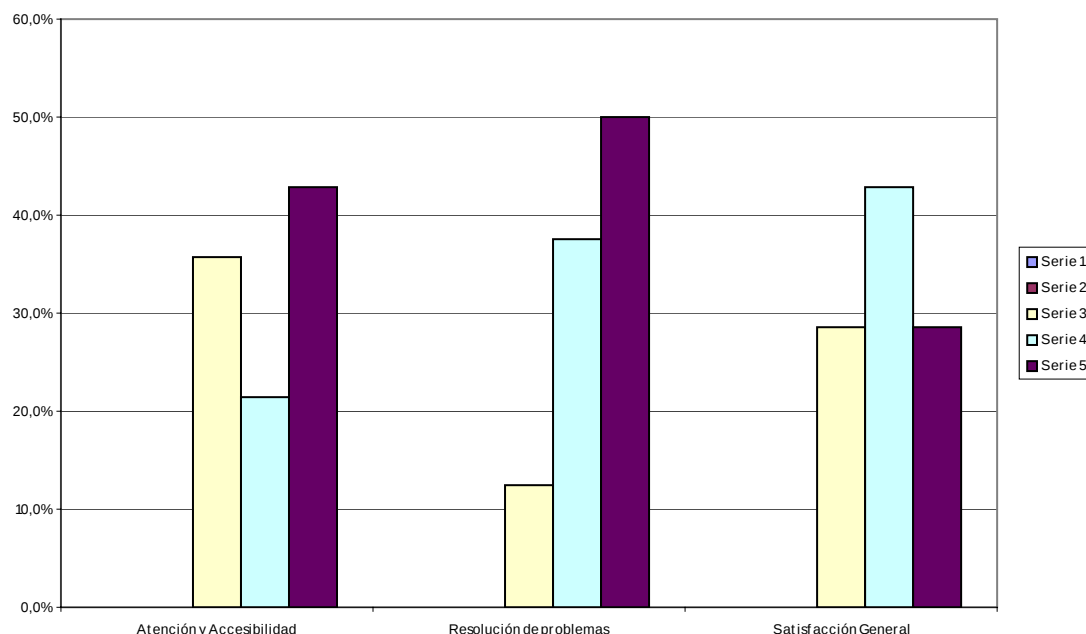
En el análisis por unidades hay que señalar que sólo tres de ellas han respondido a todas las cuestiones relativas al Servicio de Publicaciones. De éstas, la Biblioteca registra el promedio más elevado, 4,5, en el apartado referido a satisfacción general, mientras que la Oficina de Servicios Estratégicos y el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales registran un promedio de 4 en los tres ítems.

### 28.- Archivo:

En esta ocasión las respuestas para los ítems 1, 2 y 3 han sido 14, 8 y 7, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre por encima de 4, con un máximo de 4,38 en el ítem relativo al grado de resolución de los problemas. Los coeficientes de correlación son muy altos en todos los casos, lo que haría muy fiable la respuesta; no obstante, las pruebas de significación detectan que no hay una relación directa entre las respuestas a los ítems 2 y 3.

Las respuestas a los tres ítems planteados pueden visualizarse en la página siguiente:

**Grado de satisfacción del PAS de la UR con el Archivo**



**Gráfico 28.**

Serie 1 = Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis detallado por unidades, cabe destacar que la Biblioteca asigna al Archivo una puntuación promedio de 5 en todos los ítems. La puntuación más baja, con un promedio de 3, se registra al valorar el grado de atención y accesibilidad por parte del personal del Servicio de Comunicación, Servicio de Investigación y Becas, Servicio de Obras, Instalaciones y Consumos y la Unidad Administrativa de Centro.

## **29.- Reprografía:**

Se ha obtenido un número de respuestas similar al anterior: para los ítem 1, 2 y 3 han sido 14, 8 y 7, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre por encima del valor central, con un valor mínimo de 3,20 en el apartado referido al grado de resolución de los problemas y un máximo de 3,45 en cuanto a satisfacción general. Los coeficientes de correlación son aceptables, lo que hace fiable la respuesta.

Las respuestas a los tres ítems planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:

### Grado de satisfacción del PAS de la UR con Reprografía

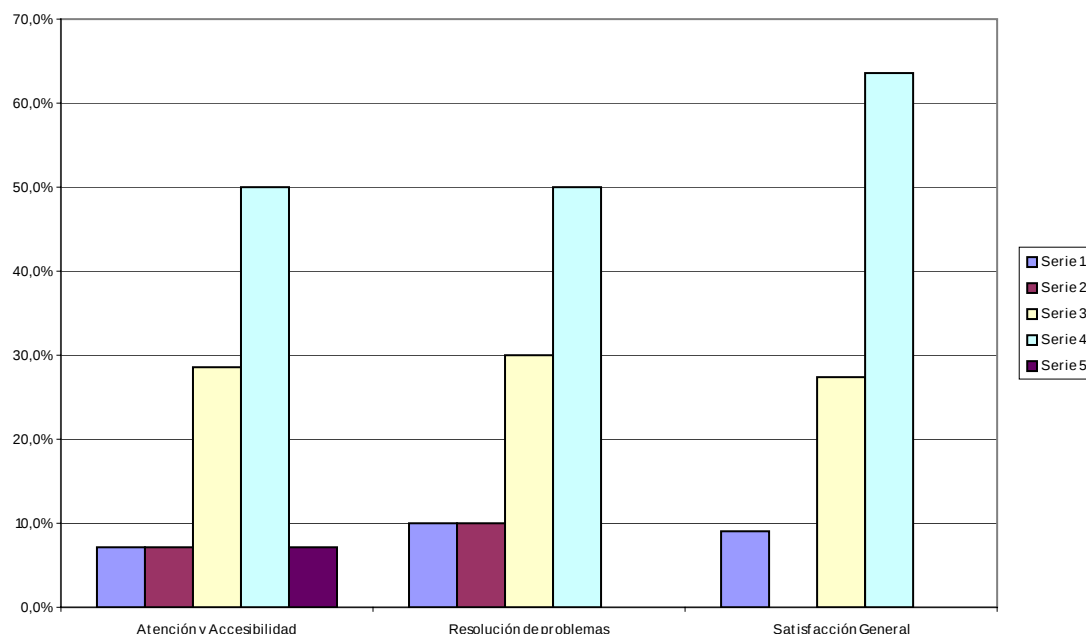


Gráfico 29.

Serie 1 = Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

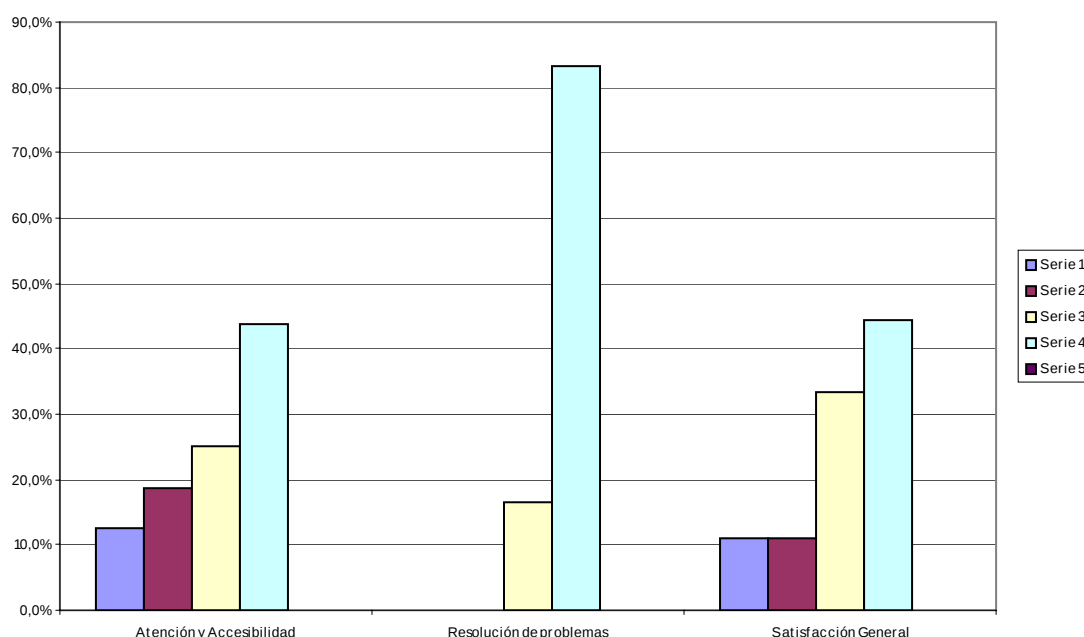
En el análisis por unidades, señalar que las que otorgan un valoración promedio superior a esta unidad son el Servicio Informático y el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, con un 4 en todos los ítems. En el lado contrario, la Asesoría Jurídica le otorga una valoración promedio de 1 en todas las cuestiones.

### 30.- Fundación Universidad de La Rioja:

Las respuestas para los ítems 1, 2 y 3 han sido 16, 6 y 9, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa en el valor central en lo referido a atención y accesibilidad, 3, siendo superior a 3 en los casos restantes. En cuanto a resolución de problemas el resultado es de 3,83. Y, por último, el promedio de satisfacción general es de 3,11. Los coeficientes de correlación son muy altos, lo que hace muy fiable la respuesta.

Las respuestas a los tres ítems planteados pueden visualizarse en la página siguiente:

**Grado de satisfacción del PAS de la UR con la FUR**



**Gráfico 30.**

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis por unidades, señalar que es la Oficina de Servicios Estratégicos quien mejor valora a la FUR en los tres ítems, con un promedio de 4. El promedio más bajo se registra entre el personal de Biblioteca, 1,8, al valorar el grado de atención y accesibilidad.

### **31.- Auxiliares de Servicios Generales (Conserjería):**

Las respuestas para los ítem 1, 2 y 3 han sido 25, 16 y 17, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre por encima del valor central. En cuanto a atención y accesibilidad el promedio de satisfacción es de 3,36. Respecto a resolución de problemas el resultado es de 3,44. Y, por último, el promedio de satisfacción general es 3,12. Los coeficientes de correlación aceptables, lo que hace fiable la respuesta.

Las respuestas a los tres ítems planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:

### Grado de satisfacción del PAS de la UR con los Auxiliares de Servicios Generales

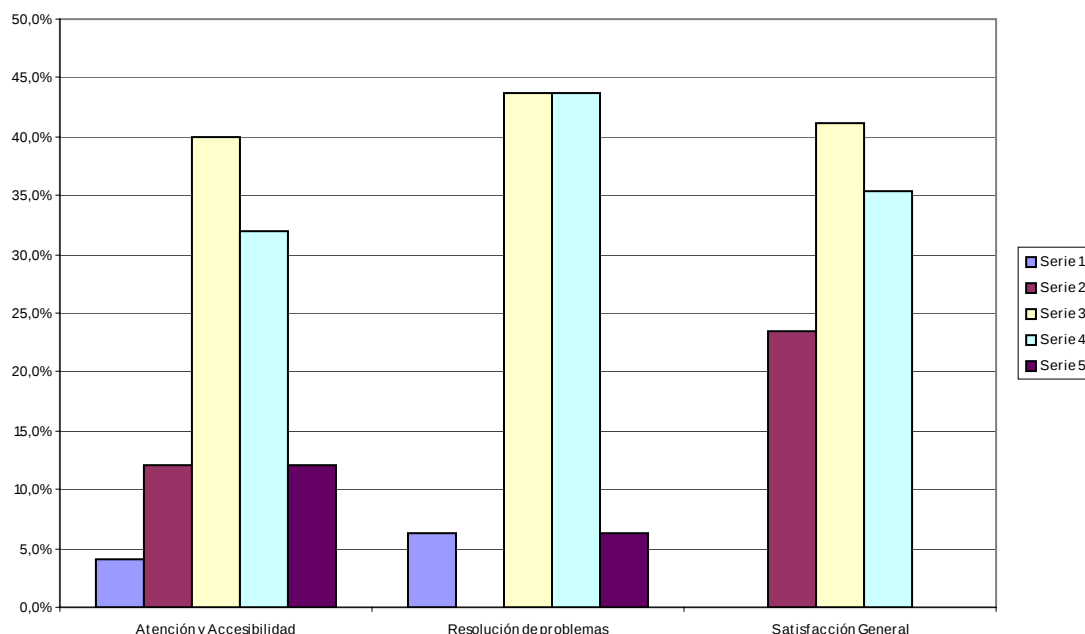


Gráfico 31.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis por unidades, es la Biblioteca la que otorga, en general, unas valoraciones promedio superiores, con un 4,17 el grado de atención y accesibilidad, con un 4 el grado de resolución de los problemas y con un 3,67 el grado de satisfacción general. Por otro lado, la menor valoración se registra entre el personal de la Asesoría Jurídica, con un promedio de 1 en el apartado referido al grado de atención y accesibilidad.

En este caso particular parece interesante descender, igualmente, al análisis por edificios. Es el personal que realiza la mayor parte de su jornada laboral en el edificio Politécnico el que registra unos promedios superiores, valorando con un 4 los tres ítems del cuestionario. El personal más insatisfecho es el del edificio de Filologías, que registra un promedio de 3 en el segundo ítem y de 2 en los dos restantes.

En el gráfico de la página siguiente pueden visualizarse los resultados detallados de los edificios:

**Grado de satisfacción del PAS de la UR con los Auxiliares de Servicios Generales, por Edificios**

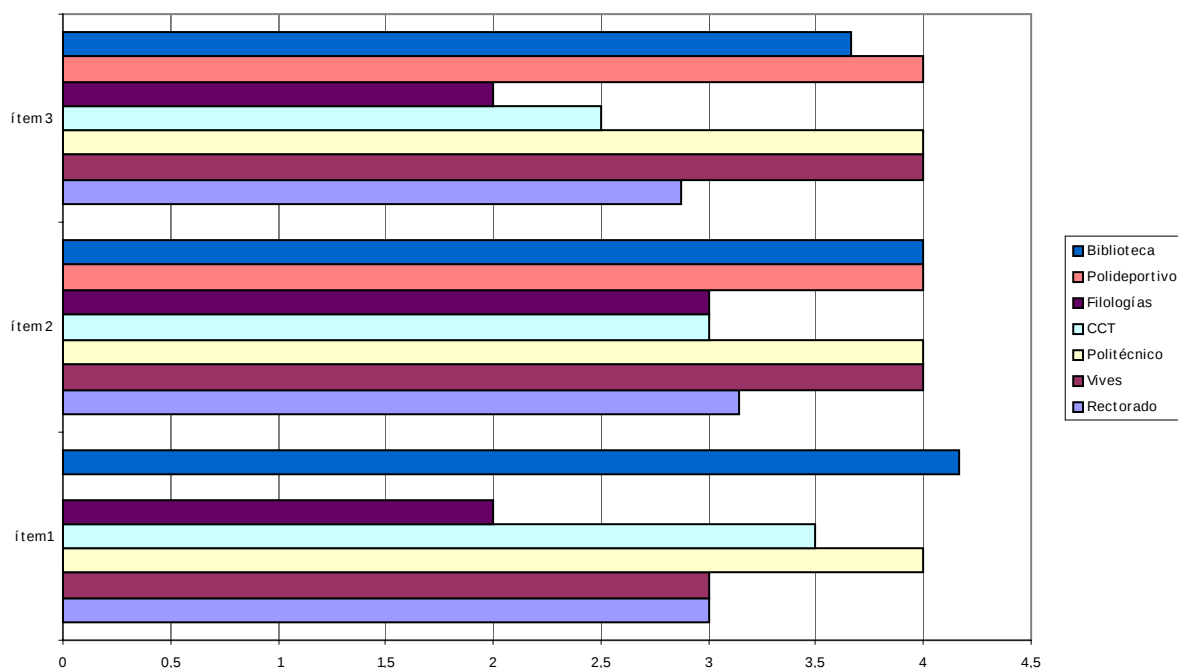


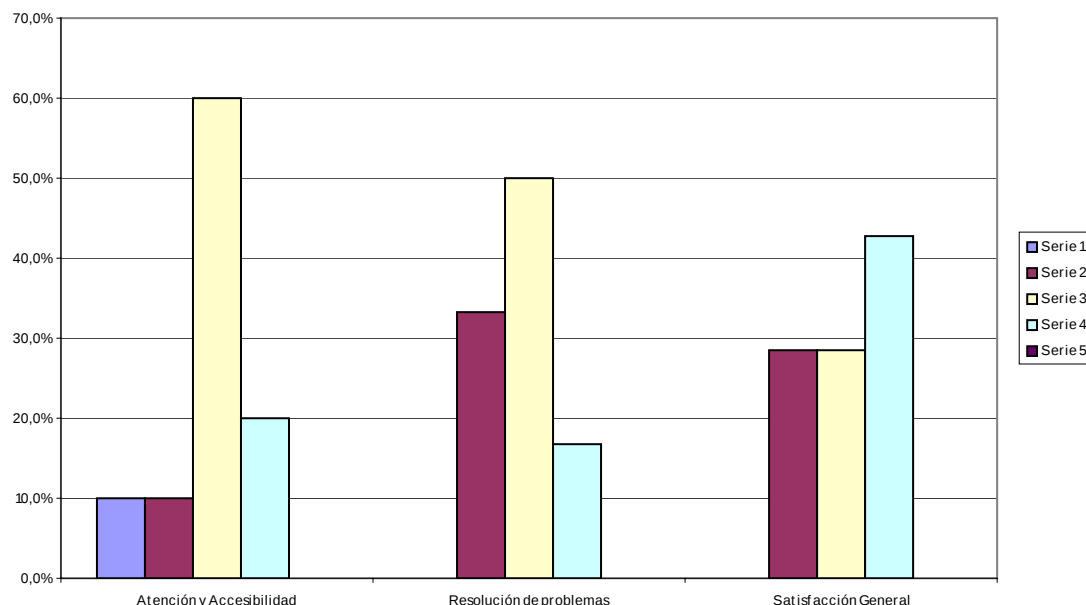
Gráfico 32.

### 32.- Dirección y Subdirecciones del Centro de Ciencias Humanas, Jurídicas y Sociales:

Las respuestas relacionadas con estos órganos de gobierno han sido 10, 6 y 7, respectivamente. El promedio de satisfacción gira en torno valor central. En cuanto a atención y accesibilidad el promedio de satisfacción es de 2,90. Respecto a resolución de problemas el resultado es de 2,83. Y, por último, el promedio de satisfacción general es de 3,14. Los coeficientes de correlación son elevados, lo que haría fiable la respuesta; no obstante, las pruebas de significación detectan que no hay una relación directa entre las respuestas asignadas al primer y al segundo ítem.

Las respuestas a los tres ítems planteados pueden visualizarse en la página siguiente:

**Grado de satisfacción del PAS de la UR con la Dirección y Subdirecciones del Centro de CC. Humanas, Jurídicas y Sociales**



**Gráfico 33.**

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

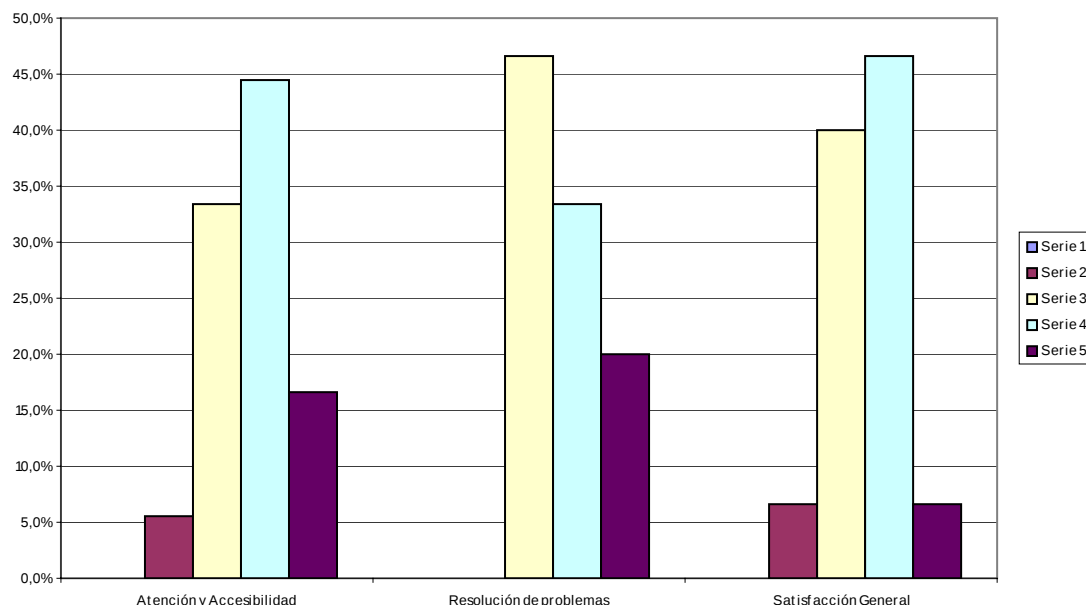
En el análisis detallado por unidades, es el Servicio Informático el más satisfecho con estos órganos de Gobierno, con una valoración promedio de 4 en los tres ítems, mientras que el más insatisfecho es el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, con una valoración promedio de 2 en todos los casos.

### **33.- Unidad Administrativa del Centro de Ciencias Humanas, Jurídicas y Sociales:**

El número de respuestas relacionadas con esta Unidad, para los tres ítems analizados, ha sido de 18, 15 y 15, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre por encima del valor central. En cuanto a atención y accesibilidad el promedio de satisfacción es de 3,72, similar al promedio de resolución de problemas, 3,73. Algo inferior es el promedio de satisfacción general, 3,53. Los coeficientes de correlación son aceptables, lo que hace fiable la respuesta.

Las respuestas a los tres ítems planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:

**Grado de satisfacción del PAS de la UR con la Unidad Administrativa del Centro de  
CC. Humanas, Jurídicas y Sociales**



**Gráfico 34.**

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

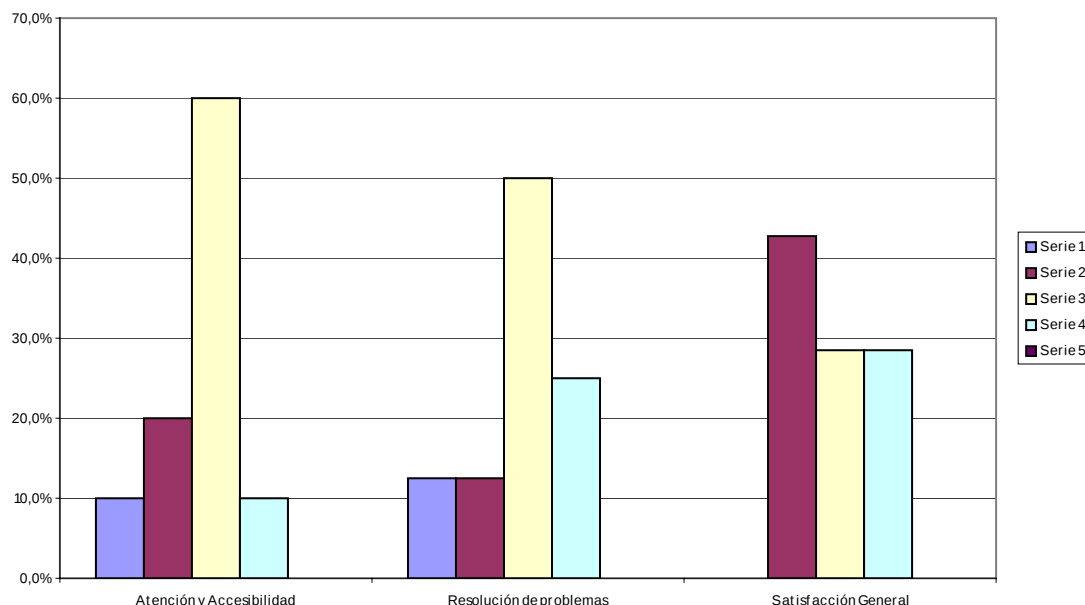
En el análisis por unidades, vuelve a ser el Servicio Informático el más satisfecho ya que, junto con el personal de Rectorado, asignan una valoración promedio de 4 en los tres ítems. Curiosamente, es el propio personal de la Unidad Administrativa de Centro el más insatisfecho, con una valoración promedio de 3 en el ítem número 2 y de 2,50 en las dos restantes.

### **34.- Dirección y Subdirecciones del Centro de Enseñanzas Científicas y Técnicas:**

Las respuestas relacionadas con estos órganos de gobierno han sido 10, 8 y 7, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre por debajo del valor central. En lo referido a atención y satisfacción alcanza un 2,70. Respecto a resolución de problemas el resultado es de 2,88. Por último, el promedio de satisfacción general es de 2,86. Ni los coeficientes de correlación ni las pruebas de significación arrojan resultados válidos, lo que resta fiabilidad a los resultados obtenidos.

Las respuestas a los tres ítems planteados pueden visualizarse en la página siguiente:

**Grado de satisfacción del PAS de la UR con la Dirección y Subdirecciones del Centro de Enseñanzas Científicas y Técnicas**



**Gráfico 35.**

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

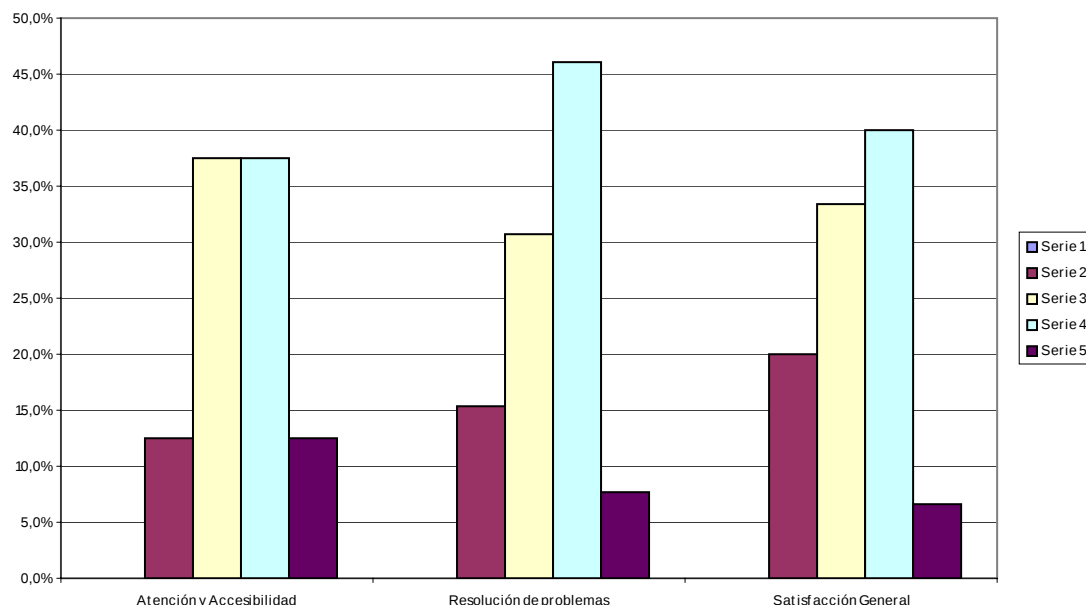
En el análisis por unidades, vuelve a ser el Servicio Informático el más satisfecho, con una valoración promedio de 4 en los tres ítems. El personal del Servicio de Gestión Académica es el más insatisfecho, con una valoración promedio de 1 en el ítem número 2 y de 2 en las dos restantes.

### **35.- Unidad Administrativa del Centro de Enseñanzas Científicas y Técnicas:**

El número de respuestas relacionadas con esta Unidad, para los tres ítem analizados, ha sido de 16, 13 y 15, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa por encima del valor central en todos los casos, con un valor máximo de 3,50 en el apartado relativo al grado de atención y accesibilidad y un mínimo de 3,33 en cuanto al grado de satisfacción general. Los coeficientes de correlación son aceptables, lo que hace fiable la respuesta.

Las respuestas a los tres ítems planteados pueden visualizarse en la página siguiente:

**Grado de satisfacción del PAS de la UR con la Unidad Administrativa del Centro de Enseñanzas Científicas y Técnicas**



**Gráfico 36.**

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En esta ocasión la unidad más satisfecha es el Servicio de Gestión Académica, que otorga una valoración promedio de 4,67 en el apartado relativo al grado de atención y accesibilidad y un 4,33 en los otros dos ítems. Por el contrario, el personal de la Asesoría Jurídica y de los Departamentos valora con un promedio de 2 el grado de satisfacción general.

### **36.- Secretarías de los Departamentos:**

Con el objetivo de no alargar en exceso el análisis y procurar un tratamiento común para estas Unidades, sus resultados se van a tratar de forma conjunta, destacando únicamente los casos que se alejen en demasía de la tendencia normal. Por tanto, se presenta a continuación una tabla de resultados:

| Servicio                                                       | Nº de respuestas al ítem 1 | Nº de respuestas al ítem 2 | Nº de respuestas al ítem 3 | Promedio de satisfacción en el ítem 1 | Promedio de satisfacción en el ítem 2 | Promedio de satisfacción en el ítem 3 |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Secretaría del Departamento de Agricultura y Alimentación      | 14                         | 9                          | 12                         | 3,43                                  | 3,33                                  | 3,42                                  |
| Secretaría del Departamento de CC. Humanas y Sociales          | 16                         | 7                          | 10                         | 3,81                                  | 4,14                                  | 4,10                                  |
| Secretaría del Departamento de Derecho                         | 15                         | 7                          | 11                         | 3,20                                  | 3,57                                  | 3,09                                  |
| Secretaría del Departamento de Economía y Empresa              | 13                         | 6                          | 9                          | 3,38                                  | 3,67                                  | 3,56                                  |
| Secretaría del Departamento de Expresión Artística             | 14                         | 7                          | 10                         | 3,43                                  | 3,57                                  | 3,20                                  |
| Secretaría del Departamento de Filologías Hispánica y Clásicas | 13                         | 6                          | 9                          | 3,23                                  | 3,50                                  | 3,00                                  |
| Secretaría del Departamento de Filologías Modernas             | 15                         | 6                          | 10                         | 3,53                                  | 3,67                                  | 3,60                                  |
| Secretaría del Departamento de Ingeniería Eléctrica            | 13                         | 6                          | 10                         | 3,92                                  | 4,17                                  | 3,80                                  |
| Secretaría del Departamento de Ingeniería Mecánica             | 14                         | 5                          | 10                         | 3,43                                  | 3,60                                  | 3,10                                  |
| Secretaría del Departamento de Química                         | 16                         | 9                          | 13                         | 3,69                                  | 3,56                                  | 3,54                                  |
| Secretaría de la U.P. De CC. Sociales del Trabajo              | 12                         | 4                          | 8                          | 3,00                                  | 2,75                                  | 2,88                                  |
| Secretaría del Departamento de Matemáticas y Computación       | 14                         | 7                          | 11                         | 3,21                                  | 2,86                                  | 3,00                                  |

En general, los promedios de satisfacción son superiores al valor central en todas las Secretarías de Departamentos. No obstante, hay dos que destacan por las altas valoraciones alcanzadas:

- Secretaría del Departamento de CC. Humanas y Sociales: Ha obtenido una valoración promedio de 3,81 en el apartado referido al grado de atención y accesibilidad, un 4,14 en cuanto al grado de resolución de problemas y un 4,10 en satisfacción general.
- Secretaría del Departamento de Ingeniería Eléctrica: Ha obtenido una valoración promedio de 3,92 en el apartado referido al grado de atención y accesibilidad, un 4,17 en cuanto al grado de resolución de problemas y un 3,80 en satisfacción general.

Por otro lado, otras dos Secretarías de Departamentos destacan por haber obtenido valoraciones inferiores al valor central (salvo en el ítem referido al grado de atención y accesibilidad):

- Secretaría de la U.P. de CC. Sociales del Trabajo: Obtiene una valoración global de 2,75 en el grado de resolución de problemas y de 2,88 en cuanto a satisfacción general.
- Secretaría del Departamento de Matemáticas y Computación: Tan sólo obtiene un grado de satisfacción inferior al valor central en el segundo ítem, al interrogar por el grado de resolución de los problemas.

A continuación se presenta el gráfico correspondiente al grado de satisfacción general obtenido por cada una de las Secretarías de los Departamentos de la UR:

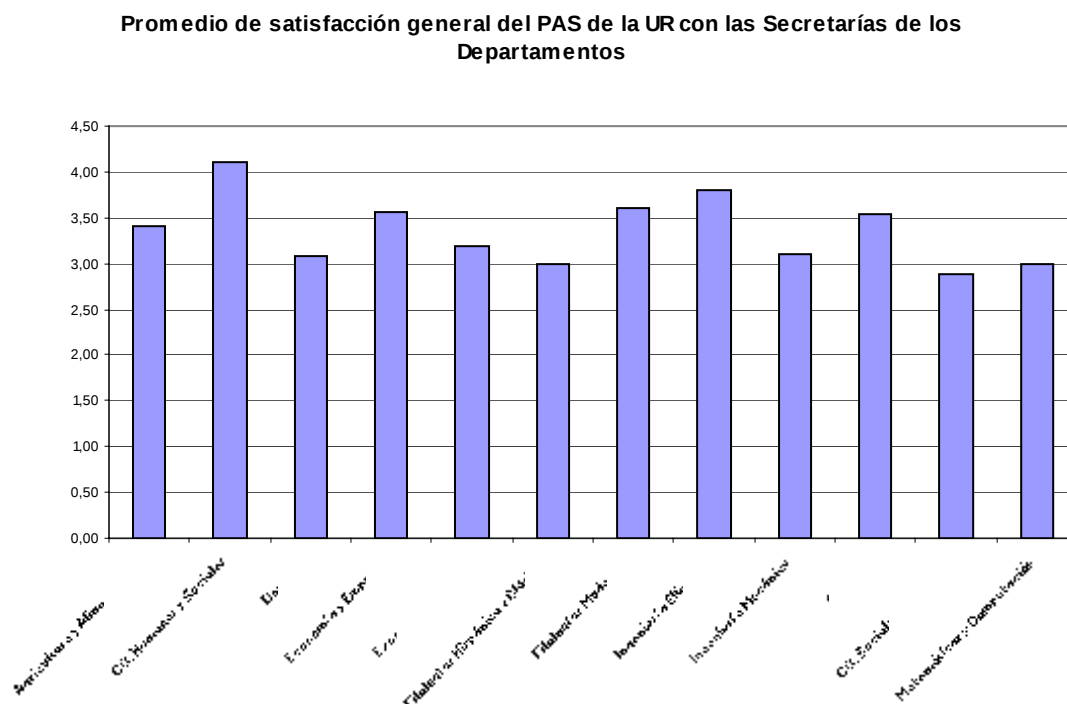


Gráfico 37.

Por lo que respecta a la fiabilidad de la respuesta obtenida, es más que aceptable, salvo para los siguientes Departamentos en los que, o no se ha podido establecer un grado de correlación aceptable, o bien las pruebas de significación detectan incongruencias en cuanto al emparejamiento de respuestas:

- Secretaría del Departamento de CC. Humanas y Sociales.
- Secretaría del Departamento de Derecho.
- Secretaría del Departamento de Filologías Modernas.
- Secretaría del Departamento de Ingeniería Eléctrica.
- Secretaría de la U.P. de CC. Sociales del Trabajo.

Sin llegar a hacer un análisis exhaustivo por unidades, sí que cabe destacar que, en general, la unidad que más satisfecha se encuentra con todas las Secretarías en cuanto al grado de atención y accesibilidad es el Servicio de Gestión Académica (todas superan el 4, excepto Filologías Modernas e Ingeniería Mecánica, que obtienen una valoración global de 3,67). La unidad más insatisfecha en este apartado sería el personal de Rectorado, que sólo evalúa por encima del valor central a cinco de las Secretarías.

Nuevamente es el Servicio de Gestión Académica el más satisfecho en cuanto al grado de resolución de los problemas, situándose por debajo de 4 tan sólo las mismas Secretarías que en el caso anterior, que ahora son valoradas con un promedio de 3,67 y 3,50 respectivamente. Sin embargo, el personal de Biblioteca tan sólo asigna una puntuación superior al valor central a la Secretaría del Departamento de Ingeniería Mecánica.

Para finalizar este apartado, tan sólo añadir que el análisis de la satisfacción general devuelve los mismos resultados que los obtenidos para el primer ítem.

#### 48.- Profesorado de los Departamentos:

Como en el apartado anterior, y con el objetivo de no alargar en exceso el análisis y procurar un tratamiento común para estas Unidades, sus resultados se van a tratar de forma conjunta, destacando únicamente los casos que se alejen en demasía de la tendencia normal. Por tanto, se presenta a continuación una tabla de resultados:

| Servicio                                                        | Nº de respuestas al ítem 1 | Nº de respuestas al ítem 2 | Nº de respuestas al ítem 3 | Promedio de satisfacción en el ítem 1 | Promedio de satisfacción en el ítem 2 | Promedio de satisfacción en el ítem 3 |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Profesorado del Departamento de Agricultura y Alimentación      | 16                         | 6                          | 11                         | 3,38                                  | 3,00                                  | 3,82                                  |
| Profesorado del Departamento de CC. Humanas y Sociales          | 14                         | 5                          | 9                          | 3,21                                  | 3,60                                  | 3,78                                  |
| Profesorado del Departamento de Derecho                         | 12                         | 3                          | 8                          | 3,33                                  | 3,33                                  | 3,25                                  |
| Profesorado del Departamento de Economía y Empresa              | 13                         | 4                          | 8                          | 3,69                                  | 3,25                                  | 3,50                                  |
| Profesorado del Departamento de Expresión Artística             | 14                         | 5                          | 8                          | 3,29                                  | 3,80                                  | 3,75                                  |
| Profesorado del Departamento de Filologías Hispánica y Clásicas | 11                         | 5                          | 8                          | 3,45                                  | 3,20                                  | 3,50                                  |
| Profesorado del Departamento de Filologías Modernas             | 14                         | 6                          | 9                          | 3,29                                  | 3,00                                  | 3,22                                  |
| Profesorado del Departamento de Ingeniería Eléctrica            | 10                         | 2                          | 5                          | 3,10                                  | 2,50                                  | 3,00                                  |
| Profesorado del Departamento de Ingeniería Mecánica             | 14                         | 5                          | 9                          | 2,79                                  | 2,60                                  | 3,11                                  |
| Profesorado del Departamento de Matemáticas y Computación       | 16                         | 6                          | 10                         | 3,63                                  | 3,67                                  | 3,70                                  |
| Profesorado del Departamento de Química                         | 17                         | 7                          | 12                         | 3,06                                  | 3,00                                  | 3,17                                  |
| Profesorado de la U.P. de CC. Sociales del Trabajo              | 11                         | 3                          | 7                          | 2,91                                  | 2,33                                  | 3,29                                  |

En general, los promedios de satisfacción son superiores al valor central en el estudio del Profesorado de todos los Departamentos. No obstante, hay dos que destacan por las altas valoraciones alcanzadas en el ítem referido a satisfacción general:

- Profesorado del Departamento de Agricultura y Alimentación: Ha obtenido una valoración promedio de 3,82.
- Profesorado del Departamento de CC. Humanas y Sociales: Ha obtenido una valoración promedio de 3,78.

Por otro lado, hay que destacar que el Profesorado de otros Departamentos han obtenido valoraciones inferiores al valor central en los dos primeros ítems:

- Profesorado del Departamento de Ingeniería Eléctrica: Obtiene una valoración global de 2,50 en el grado de resolución de problemas.
- Profesorado del Departamento de Ingeniería Mecánica: Obtiene un grado de satisfacción de 2,79 en el ítem referido al grado de atención y accesibilidad y un 2,60 en el grado de resolución de problemas.
- Profesorado de la U.P. de CC. Sociales del Trabajo: Obtiene una valoración global de 2,91 en el ítem referido al grado de atención y accesibilidad y un 2,33 en cuanto al grado de resolución de problemas.

A continuación se presenta el gráfico correspondiente al grado de satisfacción general obtenido por el Profesorado de cada uno de los Departamentos de la UR:

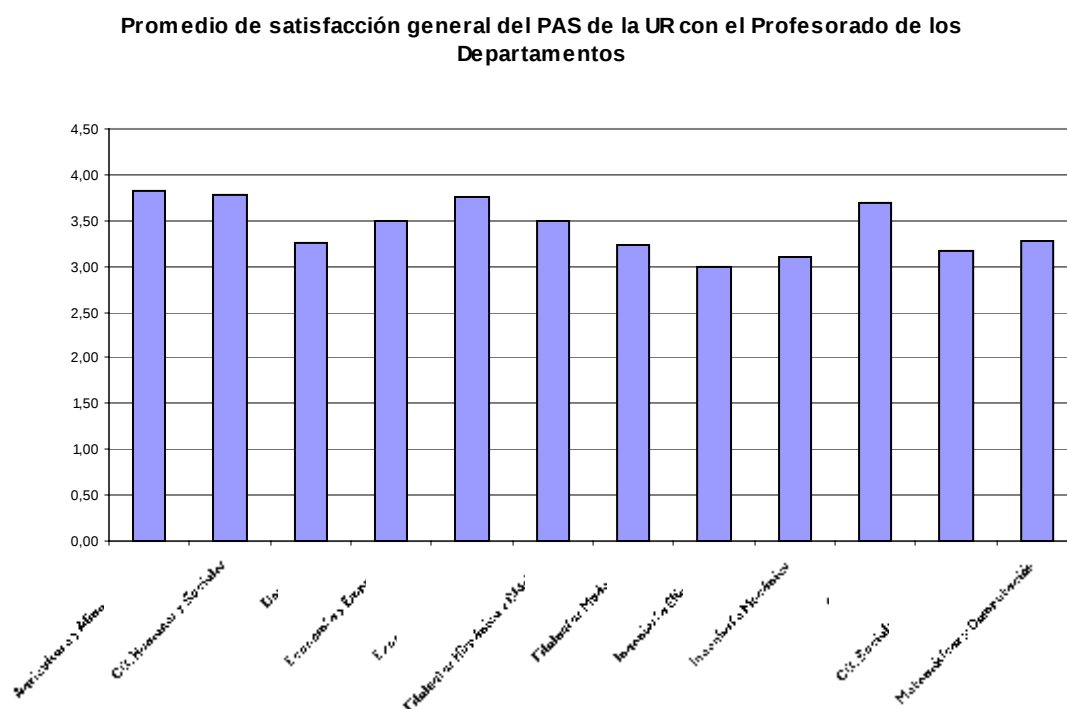


Gráfico 38.

Por lo que respecta a la fiabilidad de la respuesta obtenida, sólo es aceptable para los siguientes Departamentos, mientras que, en el resto, o no se ha podido establecer un grado de correlación aceptable, o bien las pruebas de significación detectan incongruencias en cuanto al emparejamiento de respuestas:

- Profesorado del Departamento de Derecho.
- Profesorado del Departamento de Filologías Modernas.
- Profesorado del Departamento de Ingeniería Mecánica.
- Profesorado del Departamento de Matemáticas y Computación.
- Profesorado del Departamento de Químico.

Sin llegar a hacer un análisis exhaustivo por unidades, sí que cabe destacar que, mientras que para el personal de Asesoría Jurídica el Departamento peor valorado en cuanto al grado de atención y accesibilidad es el de Derecho, para el Servicio de Laboratorios y Talleres lo es el de Química (con un 1 en ambos casos). Por otro lado, para la Oficina de Servicios Estratégicos el profesorado mejor valorado en esta cuestión es el del Departamento de Economía y Empresa, mientras que para la Unidad Administrativa de Centro lo es el de Agricultura y Alimentación (con un 4,50 en ambos casos).

En cuanto a la satisfacción con el grado de resolución de los problemas, la respuesta está muy igualada en todas las unidades, si bien cabe destacar que el profesorado peor valorado por el personal de Biblioteca es el del Departamento de Agricultura y Alimentación y el de la U.P. de CC. Sociales del Trabajo (ambos con un promedio de 1).

Para finalizar este apartado, tan sólo añadir que en el análisis de la satisfacción general el profesorado peor valorado por la Asesoría Jurídica es el de Derecho (con un promedio de 1), mientras que, este mismo profesorado, es el mejor valorado por el personal de la Biblioteca (con un promedio de 4,67).

## **60.- Servicio de Limpieza:**

Las respuestas para los ítem 1, 2 y 3 han sido 24, 16 y 18, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa en torno al valor central. En cuanto a atención y accesibilidad el promedio de satisfacción es de 3. Respecto a resolución de problemas el resultado es de 3,06. Y, por último, el promedio de satisfacción general es de 2,83. Los coeficientes de correlación son elevados, lo que hace muy fiable la respuesta.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden verse en el gráfico de la página siguiente:

### Grado de satisfacción del PAS de la UR con el Servicio de Limpieza

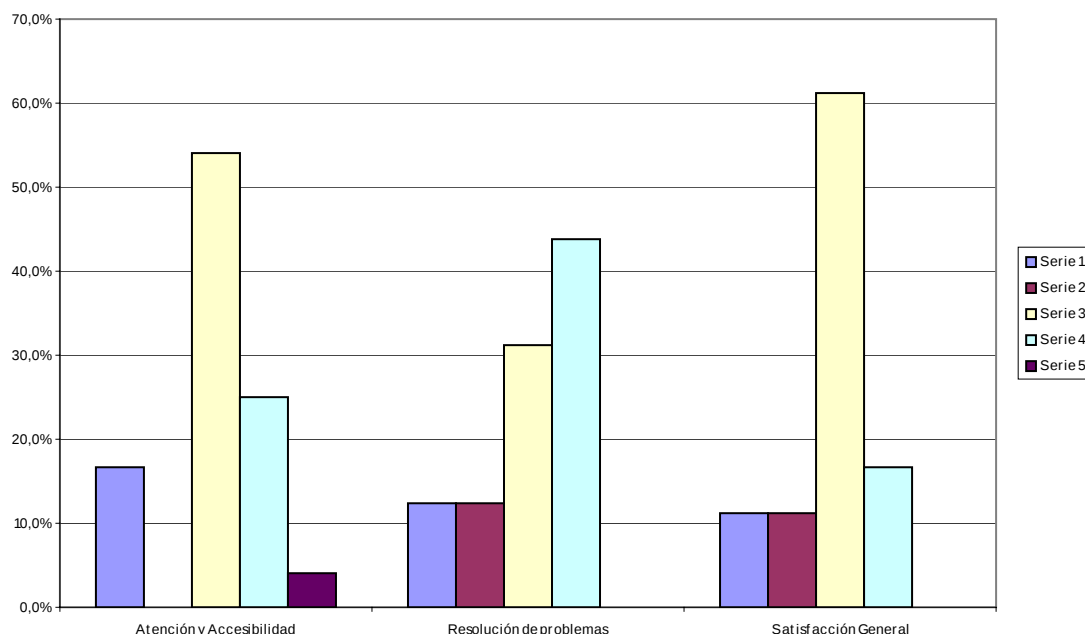


Gráfico 39.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis por unidades, la más satisfecha en general con el Servicio de Limpieza es la Unidad Administrativa de Centro, que le otorga una valoración global de 3,5 en el primer ítem y de 4 en los dos restantes. La unidad más insatisfecha es el Servicio de Laboratorios y Talleres, con un promedio global de 1 en los tres ítems.

En este caso particular parece interesante descender, igualmente, al análisis por edificios. Es el personal que realiza la mayor parte de su jornada laboral en los edificios Vives o Politécnico el que registra unos promedios superiores, valorando, en el primero de los casos, con un 3 el primer ítem y con un 4 los dos restantes y, en el segundo caso, con un 4 los dos primeros ítems. El personal más insatisfecho es el del edificio CCT, que registra un promedio de 2 en el tercer ítem y de 2,50 en los dos restantes.

En el gráfico de la página siguiente pueden visualizarse los resultados detallados de los edificios:

#### Grado de satisfacción del PAS de la UR con el Servicio de Limpieza, por Edificios

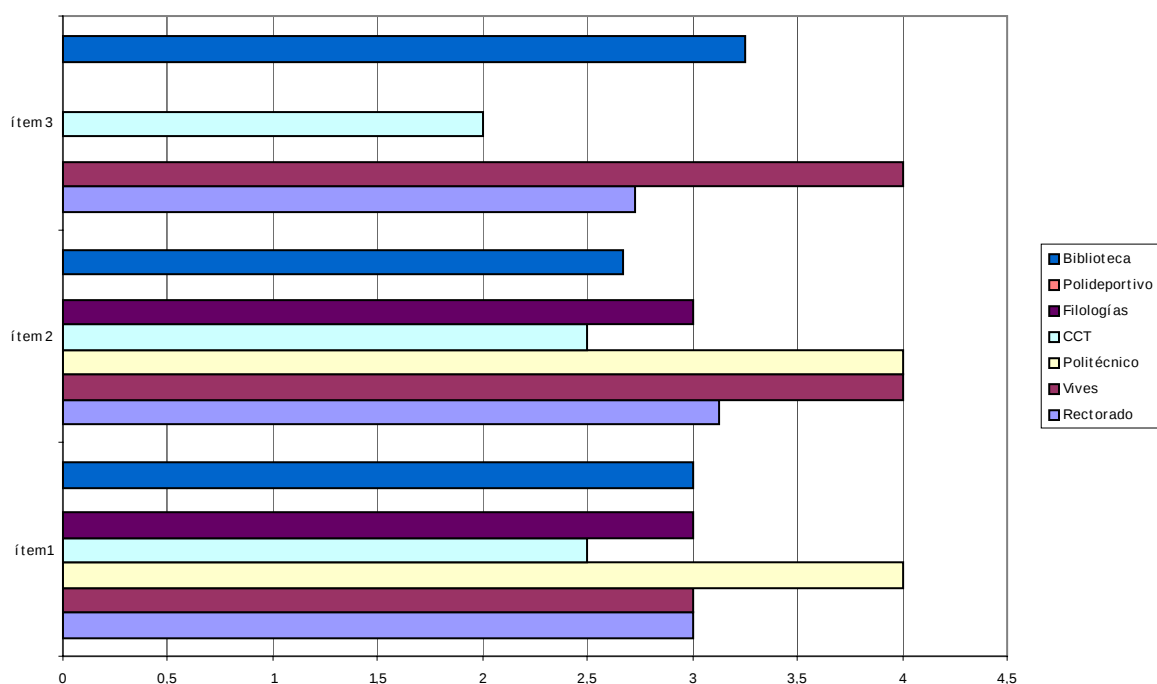


Gráfico 40.

#### 61.- Seguridad y Vigilancia:

Las respuestas para los ítem 1, 2 y 3 han sido 19, 12 y 16, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre en torno al valor central. En cuanto a atención y accesibilidad el promedio de satisfacción es de 3,05. Respecto a resolución de problemas el resultado es de 3,08. Y, por último, el promedio de satisfacción general es de 3. Los coeficientes de correlación son aceptables, lo que hace fiable la respuesta.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden verse en el gráfico de la página siguiente:

#### Grado de satisfacción del PAS de la UR con el Servicio de Seguridad y Vigilancia

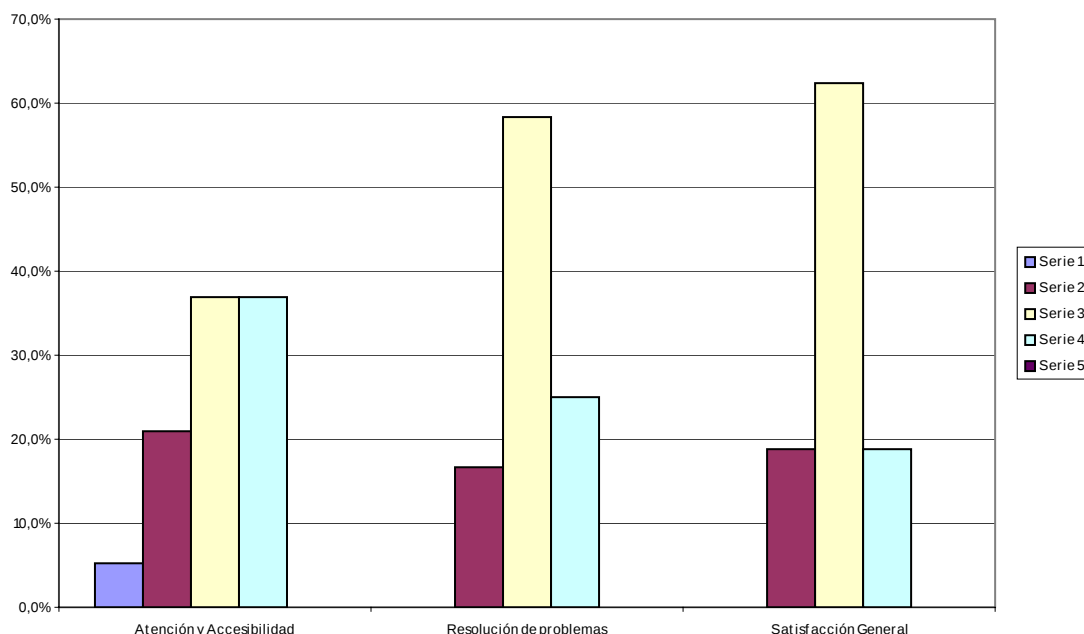


Gráfico 41.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis por unidades, es la Oficina de Servicios Estratégicos la más satisfecha con el Servicio de Seguridad y Vigilancia, otorgándole unas valoraciones promedio de 3,50 en el tercer ítem y de 4 en los dos restantes. El Servicio de Laboratorios y Talleres es el que se muestra más insatisfecho con esta unidad, otorgándole una valoración global de 2 en todos los ítems.

También en esta ocasión parece interesante descender al análisis por edificios. Es el personal que realiza la mayor parte de su jornada laboral en el edificio Vives el que registra unos promedios superiores, valorando con un 3 el primer ítem y con un 4 los dos restantes. El personal más insatisfecho es nuevamente el del edificio CCT, que registra un promedio de 2 en todos los ítems.

En el gráfico de la página siguiente pueden visualizarse los resultados detallados de los edificios:

### Grado de satisfacción del PAS de la UR con el Servicio de Seguridad y Vigilancia, por edificios

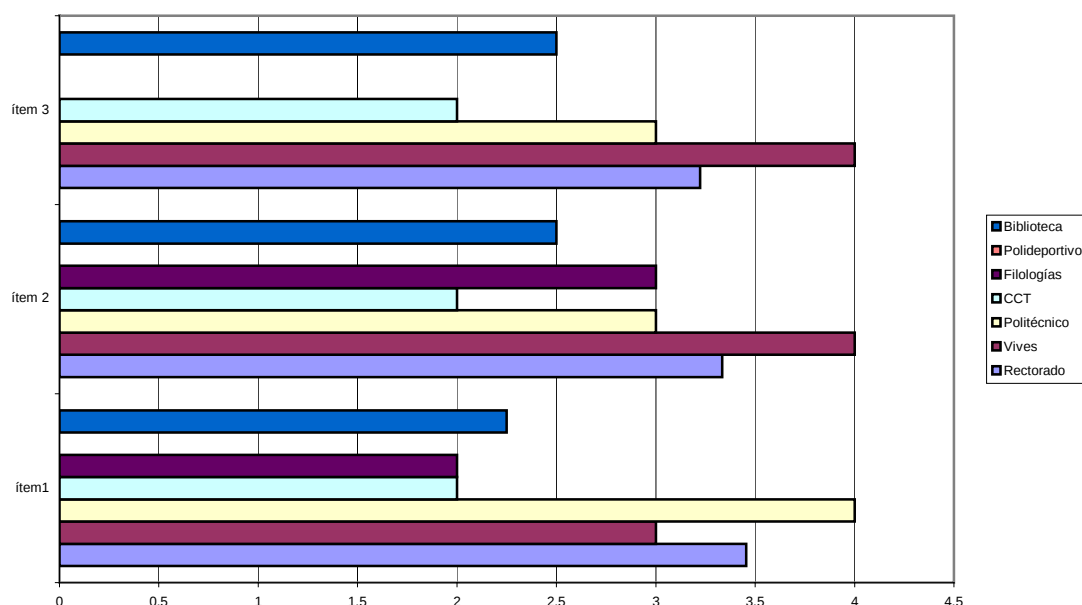


Gráfico 42.

### 62.- Mantenimiento y Jardinería:

Este servicio es, junto con AUREA, el que menos respuestas ha obtenido. Las respuestas para los ítem 1, 2 y 3 han sido 7, 6 y 5, respectivamente. En cuanto a atención y accesibilidad el promedio de satisfacción es de 2,29. Respecto a resolución de problemas el resultado es de 2,67. Y, sin embargo, el promedio de satisfacción general asciende a 3,20. Como era de esperar a la vista de estos resultados, ni los coeficientes de correlación ni las pruebas de significación son aceptables, lo que hace dudosa la fiabilidad de la respuesta.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden verse en la página siguiente:

### Grado de satisfacción del PAS de la UR con el Servicio de Mantenimiento y Jardinería

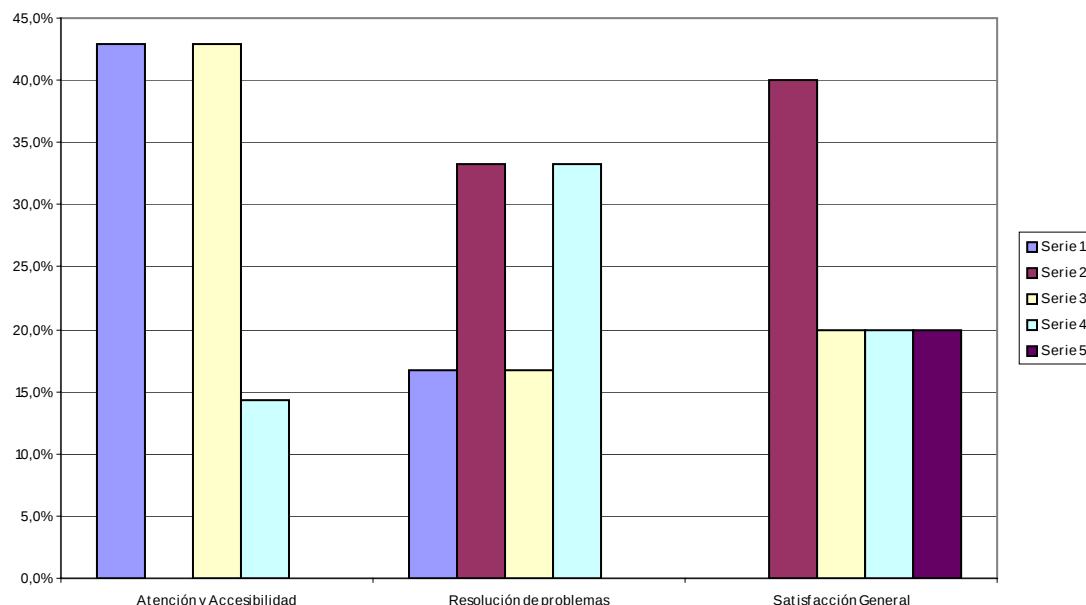


Gráfico 43.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis por unidades, es el Servicio de Obras, Instalaciones y Consumos el más satisfecho con el Servicio de Mantenimiento y Jardinería, otorgándole una valoración global de 4 en los ítems 2 y 3, mientras que el más insatisfecho es el Servicio de Laboratorios y Talleres, con una valoración global de 2 en el tercer ítem y de 1 en los dos restantes.

Nuevamente la especialidad del Servicio hace interesante descender al análisis por edificios. Como en ocasiones anteriores, el personal más satisfecho es el que realiza la mayor parte de su jornada laboral en el edificio Vives, valorando con un 5 el tercer ítem y con un 4 los dos restantes. Igualmente, el más insatisfecho es el del edificio CCT, que registra un promedio de 2 en el tercer ítem y de 1 en los dos restantes.

En el gráfico de la página siguiente pueden visualizarse los resultados detallados de los edificios:

**Grado de satisfacción del PAS de la UR con el Servicio de Mantenimiento y Jardinería, por edificios**

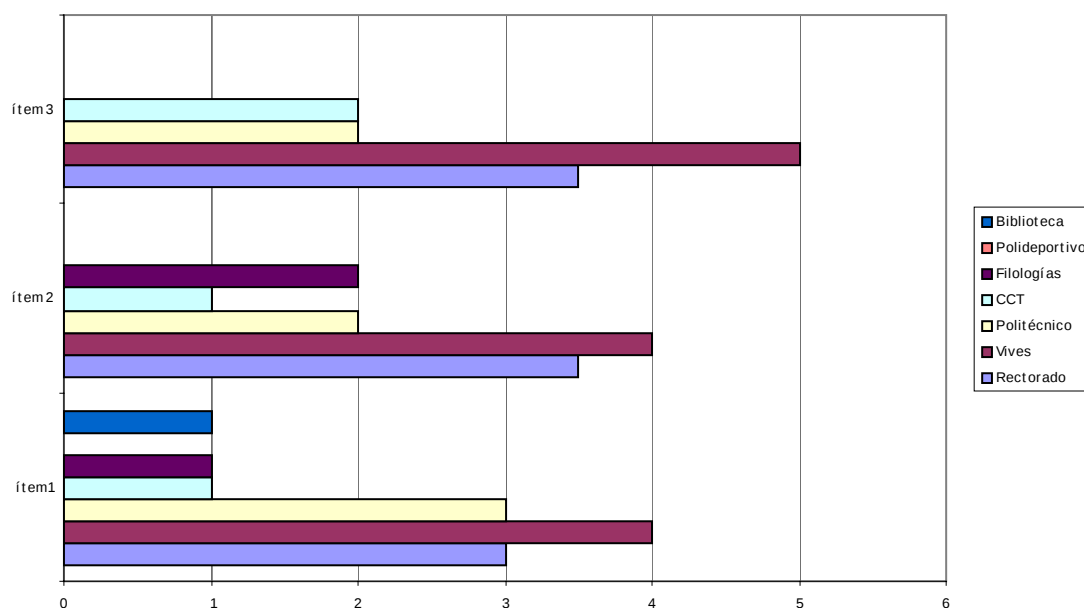


Gráfico 44.

### 63.- Cafeterías y Comedores:

Las contestaciones para los ítem 1, 2 y 3 han sido 28, 17 y 24, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre por encima del valor central. En cuanto a atención y accesibilidad asciende a 3,46. Respecto a resolución de problemas el resultado es de 3,82. Y, por último, el promedio de satisfacción general es de 3,58. Los coeficientes de correlación son aceptables, lo que hace fiable la respuesta.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden verse en el gráfico de la página siguiente:

### Grado de satisfacción del PAS de la UR con las Cafeterías y Comedores

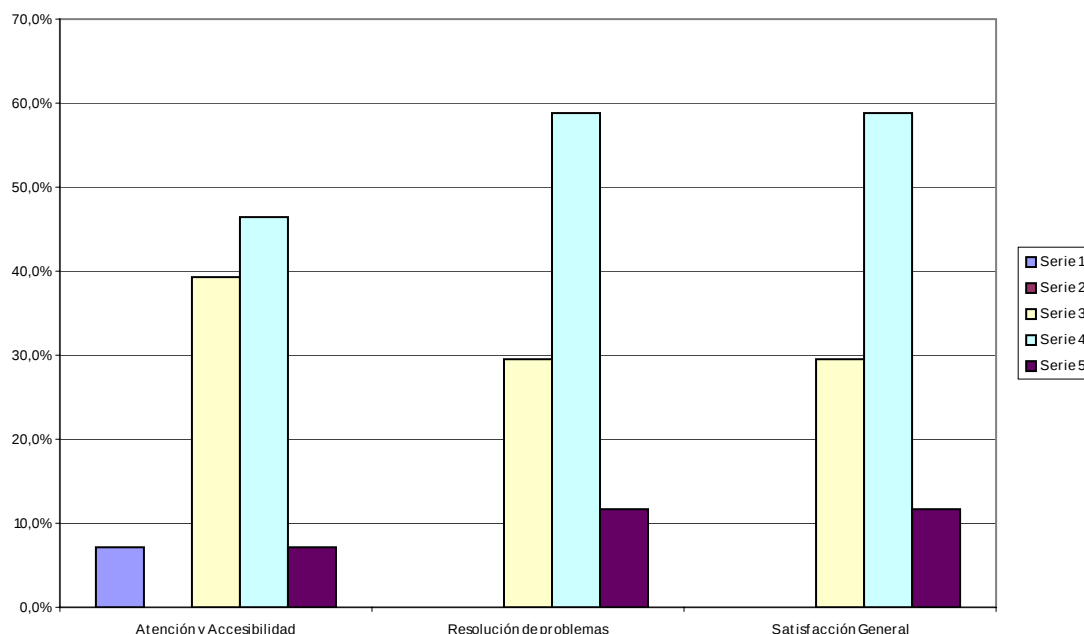


Gráfico 45.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Analizando por unidades los resultados, las más satisfechas son el Servicio de Gestión Académica y el Servicio de Actividades Deportivas, que valoran, en el primer caso, con un 4 el tercer ítem y con un 4,50 los dos restantes, mientras que el segundo otorga unas valoraciones globales de 4 al primer ítem y de 4,50 en los dos restantes. Sólo se ha registrado una valoración por debajo del término central, en el caso del personal de Asesoría Jurídica al valorar la satisfacción general con las cafeterías y comedores.

Nuevamente la especialidad del Servicio hace interesante descender al análisis por edificios (pese a que en esta ocasión hay más posibilidades de uso compartido que en otras). Como en ocasiones anteriores, el personal más satisfecho es el que realiza la mayor parte de su jornada laboral en el edificio Vives, valorando con un 5 el tercer ítem y con un 4 los dos restantes. Ahora el más insatisfecho es el del edificio Biblioteca, que registra un promedio de 2,88 al valorar la satisfacción general con este servicio.

En el gráfico de la página siguiente pueden visualizarse los resultados detallados de los edificios:

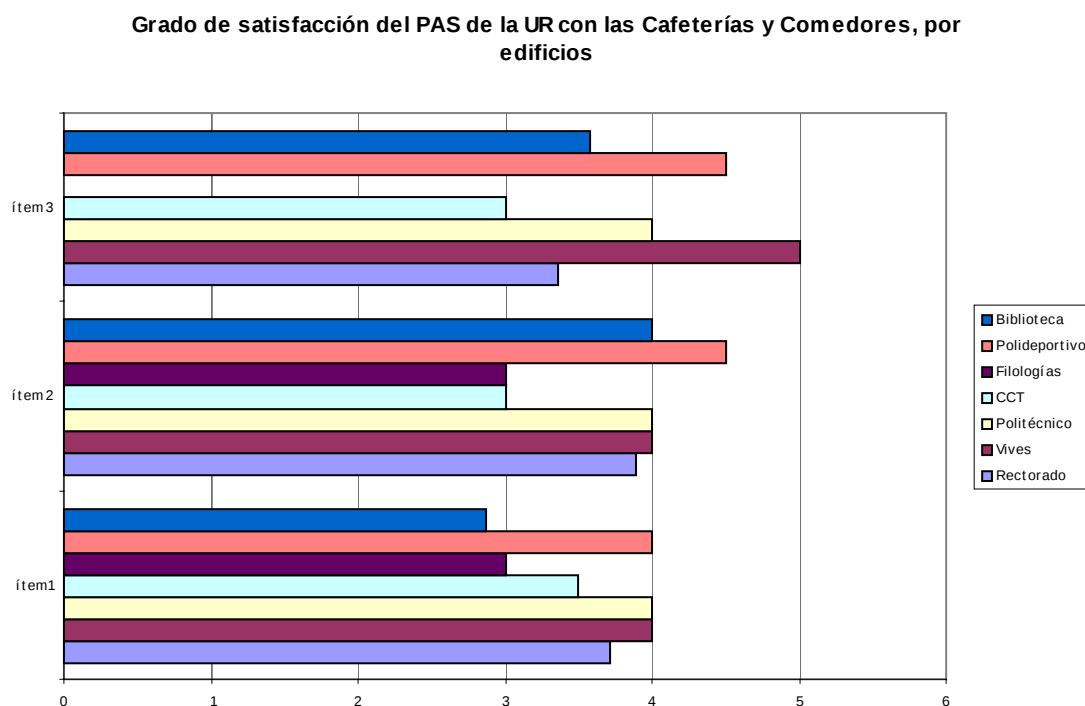


Gráfico 46.

#### 64.- Máquinas expendedoras:

El número de contestaciones para los ítem 1, 2 y 3 ha sido de 19, 9 y 12, respectivamente. El promedio de satisfacción en cuanto a atención y accesibilidad es de 2,58. Respecto a resolución de problemas el resultado es de 2,78. Y, por último, el promedio de satisfacción general es de 3,08. Los coeficientes de correlación son aceptables, pero las pruebas de significación detectan que no hay una relación directa entre lo contestado al tercer ítem y a los dos anteriores, lo que resta fiabilidad a la respuesta.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden verse en la página siguiente:

### Grado de satisfacción del PAS de la UR con las Máquinas Exendedoras de Comidas y Bebidas

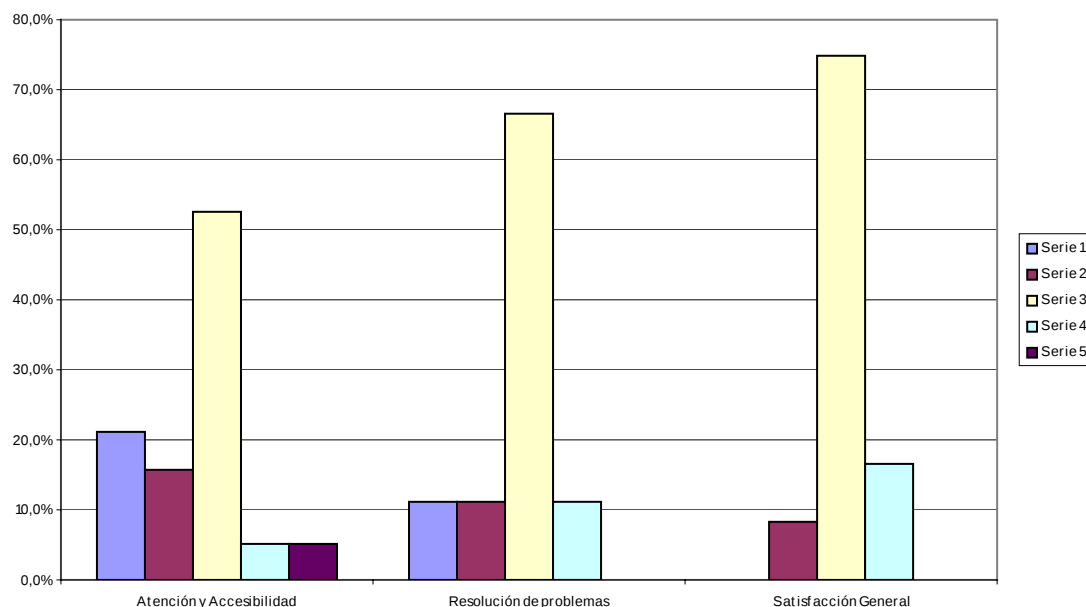


Gráfico 47.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En esta ocasión no se procede al análisis detallado por unidades, puesto que los resultados obtenidos en cada una de ellas no difieren sustancialmente.

Por otra parte, en el análisis por edificios hay que destacar que el personal más satisfecho es, nuevamente, el que realiza la mayor parte de su jornada laboral en el edificio Vives, valorando con un 3 el primer ítem y con un 4 los dos restantes. Ahora el más insatisfecho es el del edificio Rectorado, que registra un promedio de 2,60 al valorar el grado de resolución de problemas y un 2,67 al valorar la satisfacción general con este servicio.

En el gráfico de la página siguiente pueden visualizarse los resultados detallados de los edificios:

**Grado de satisfacción del PAS de la UR con las Máquinas Expendedoras de Comidas y Bebidas, por edificios**

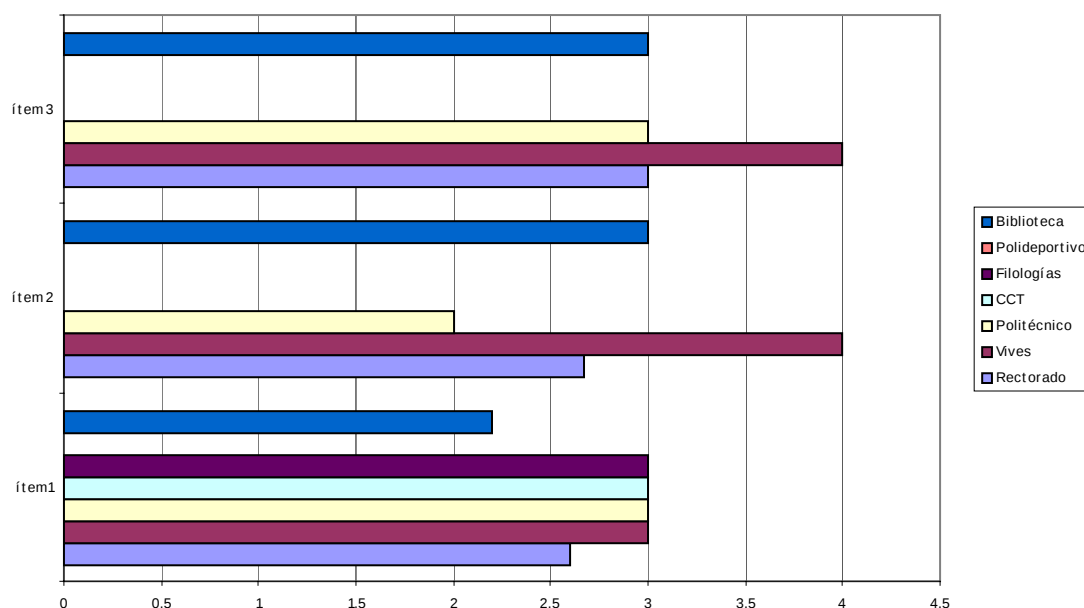


Gráfico 48.

**65.- Apoyo informático a usuarios (Línea 900):**

A esta pregunta, que cerraba el cuestionario, la respuesta para los ítem 1, 2 y 3 ha sido de 33, 26 y 28, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre en torno al valor central. En cuanto a atención y accesibilidad, es de 3,27. Respecto a resolución de problemas el resultado es de 3,04. Y, por último, el promedio de satisfacción general es de 3. Los coeficientes de correlación son muy elevados, lo que garantiza la fiabilidad de la respuesta.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden verse en la página siguiente:

#### Grado de satisfacción del PAS de la UR con la Línea 900

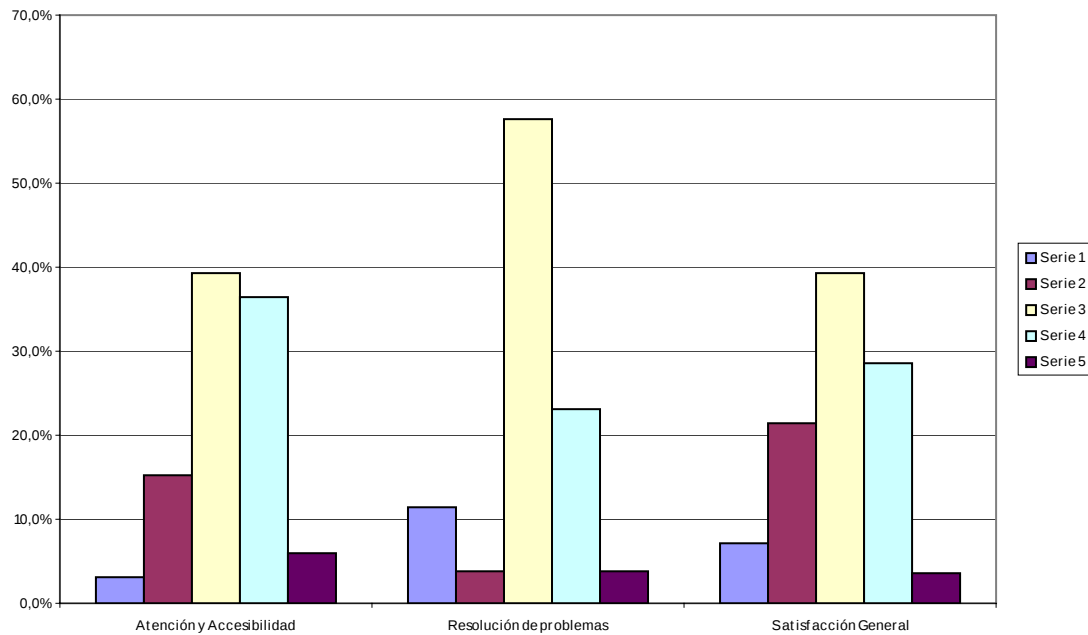


Gráfico 49.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis por unidades, es el personal de la Asesoría Jurídica el más satisfecho, valorando con un promedio global de 4 tanto la atención y accesibilidad de este servicio como la satisfacción general con el mismo. La unidad menos satisfecha es el Servicio de Laboratorios y Talleres, que otorga una puntuación global de 1 al segundo ítem y de 2 a los dos restantes.