



**INFORME DE RESULTADOS DEL ESTUDIO DE
SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA 2010

Acción Social



ÍNDICE

1.	PARTICIPANTES	3
1.1.	Participantes por sector.....	3
1.2.	Participantes por edad	3
1.3.	Participantes por sexo	4
1.4.	Participantes por Centro	4
2.	RESULTADOS	5
2.1.	Puntuación media de satisfacción por ítem.....	5
2.2.	Puntuación media de satisfacción por dimensiones	5
2.3.	Puntuación media de satisfacción por dimensión y sexo.....	6
2.4.	Puntuación media de satisfacción por dimensión y edad.....	6
2.5.	Puntuación media de satisfacción por dimensión y sector.....	7
2.6.	Puntuación media de satisfacción por sector y nº de encuestas	8
2.7.	Puntuación media de satisfacción por dimensión y Centros.....	8
2.8.	Puntuación media total del área	10
3.	EXPECTATIVAS.....	11
4.	SUGERENCIAS	11

1. PARTICIPANTES

1.1. Participantes por sector

En la siguiente tabla, aparecen los datos de participantes, diferenciados por sectores. En ella se presentan tres datos, el primero hace referencia a la Población Real usuaria del área, la muestra propuesta, calculada para obtener una confianza del 90%, y por último, el número de encuestas que en cada caso ha obtenido el área.

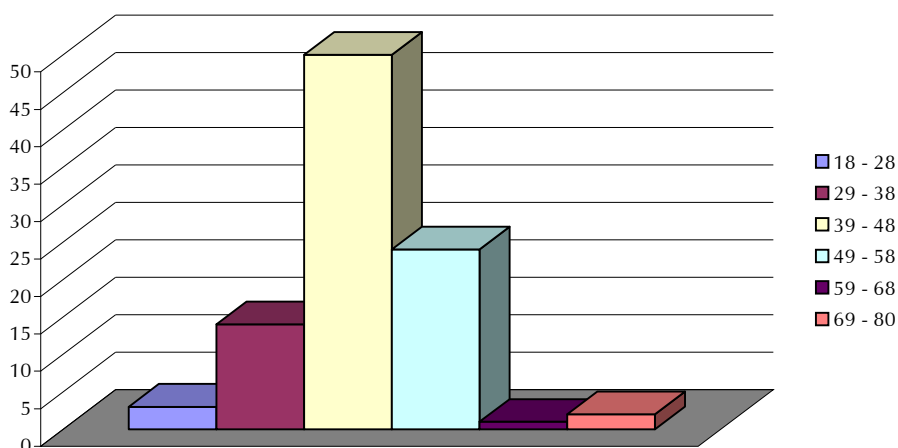
Confianza	Acción Social									
	PAS	PDI	ALU	TITUL	FUT A	EMPR	PROV	DE EMP	OTROS	TOTAL
72,43%										
Población	350	100	0	0	0	0	0	0	0	450
Muestra	131	38	0	0	0	0	0	0	0	169
Encuestas	69	25	0	0	0	0	0	0	0	94

Leyenda:

Personal de Administración y Servicios	PAS
Personal Docente e Investigador	PDI
Estudiante de Título Oficial	ALU
Titulado/a	TITUL
Futuro Alumno	FUT AL
Empresa de Prácticas y Empleo	EMPR
Proveedor de Suministros o Servicios	PROV
Otros Demandantes de Empleo	DE EMP
Otros	OTROS

1.2. Participantes por edad

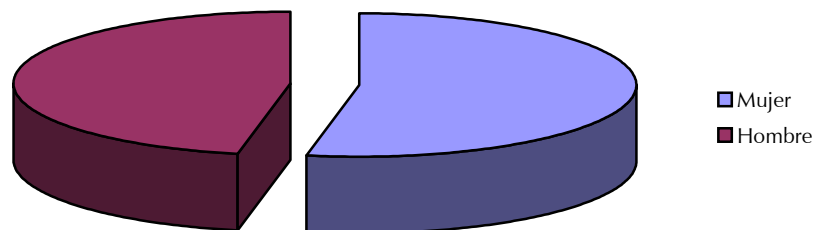
Con respecto a la edad de los participantes, la distribución de encuestas es la siguiente:



	Encuestas	Porcentaje
18 - 28	3	3,19%
29 - 38	14	14,89%
39 - 48	50	53,19%
49 - 58	24	25,53%
59 - 68	1	1,06%
69 - 80	2	2,13%

1.3. Participantes por sexo

A continuación se presenta la distribución de las encuestas según el sexo de los participantes.



	Encuestas	Porcentaje
Mujer	50	53,19%
Hombre	44	46,81%

1.4. Participantes por Centro

Por último, en la siguiente tabla se presentan los datos de participantes adscritos a algún Centro.

	Encuestas	Porcentaje
Fac. Ciencias de la Educación	2	8,33%
Fac. Ciencias Económicas y Empresariales	1	4,17%
Fac. Ciencias Experimentales	6	25,00%
Fac. Derecho	2	8,33%
Fac. Humanidades	5	20,83%
Fac. Psicología	1	4,17%
Escuela de Ingeniería	7	29,17%
E.U. Ciencias de la Salud	0	0,00%
E.U. Relaciones Laborales	0	0,00%

2. RESULTADOS

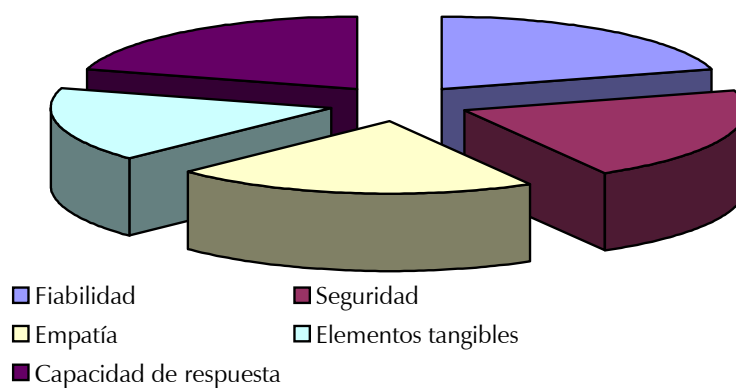
2.1. Puntuación media de satisfacción por ítem

En la siguiente tabla se presentan las puntuaciones medias obtenidas por ítem en la escala de Satisfacción.

ITEMS	Media	Desv. Stan.
1. Disposición a ayudar	7,71	2,58
2. Conclusión realización del trabajo	7,07	2,78
3. Atención personalizada	7,77	2,71
4. Preocupación por mis intereses	7,34	2,74
5. Equipos actualizados	6,73	2,07
6. Acceso al Servicio	5,19	2,80
7. Trabajo bien hecho	7,50	2,74
8. Cumplimiento tiempos	7,15	2,71
9. Conocimientos suficientes	7,87	2,35
10. Seguridad con el Servicio	7,39	2,72
11. Satisfacción general	7,50	2,69

2.2. Puntuación media de satisfacción por dimensiones

A continuación se presentan los resultados medios obtenidos agrupados por dimensiones.



DIMENSIÓN	SATISFACCIÓN	
	Media	Desv. Stan.
Fiabilidad	7,33	2,72
Seguridad	7,63	2,54
Empatía	7,55	2,72
Elementos tangibles	5,96	2,58
Capacidad de respuesta	7,39	2,70

2.3. Puntuación media de satisfacción por dimensión y sexo

Siguiendo la línea de los resultados presentados en la tabla anterior, presentamos los resultados de satisfacción obtenidos por dimensiones, agrupados por sexo.

DIMENSIÓN	SATISFACCIÓN	
	Sexo	Media
Fiabilidad	Mujer	7,28
	Hombre	7,39
Seguridad	Mujer	7,68
	Hombre	7,59
Empatía	Mujer	7,70
	Hombre	7,39
Elementos Tangibles	Mujer	5,60
	Hombre	6,36
Capacidad de Respuesta	Mujer	7,53
	Hombre	7,24

2.4. Puntuación media de satisfacción por dimensión y edad

A continuación presentamos los resultados de satisfacción obtenidos por dimensiones, agrupados por edad.

DIMENSIÓN	SATISFACCIÓN	
	Edad	Media
Fiabilidad	18 - 28	8,75
	29 - 38	6,43
	39 - 48	6,98
	49 - 58	8,07
	59 - 68	10,00
	69 - 80	10,00
Seguridad	18 - 28	8,75
	29 - 38	6,96
	39 - 48	7,43
	49 - 58	8,02
	59 - 68	10,00
	69 - 80	10,00
Empatía	18 - 28	9,17
	29 - 38	7,05
	39 - 48	7,35
	49 - 58	7,76
	59 - 68	10,00
	69 - 80	10,00
Elementos Tangibles	18 - 28	5,83
	29 - 38	4,91
	39 - 48	5,95
	49 - 58	6,25

	59 - 68	6,25
	69 - 80	10,00
Capacidad de Respuesta	18 - 28	8,33
	29 - 38	6,70
	39 - 48	7,20
	49 - 58	7,76
	59 - 68	10,00
	69 - 80	10,00

2.5. Puntuación media de satisfacción por dimensión y sector

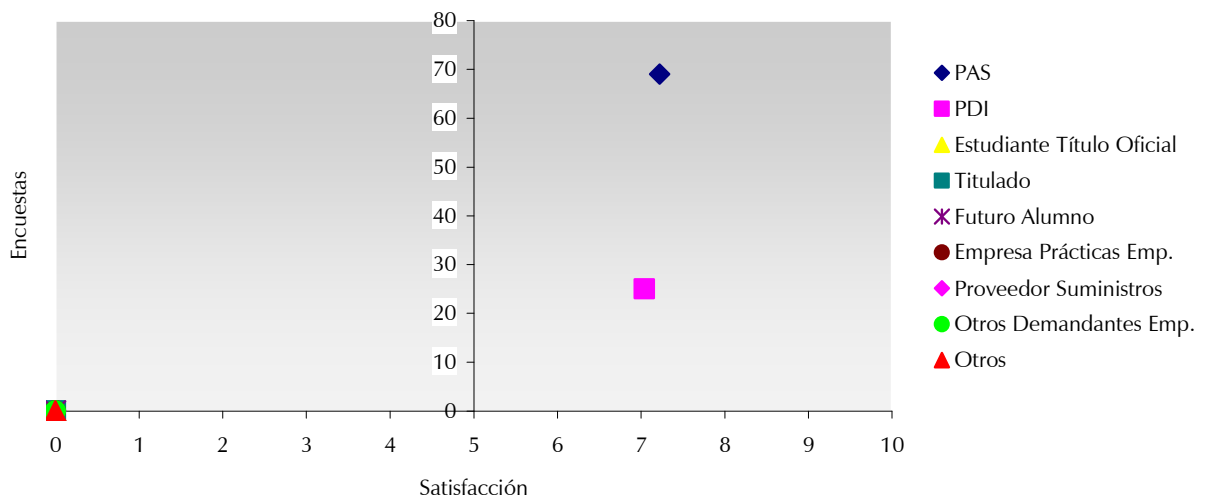
Aquí se presentan los resultados de satisfacción obtenidos por dimensiones, agrupados por sector.

DIMENSIÓN	SATISFACCIÓN	
	Sector	Media
Fiabilidad	PAS	7,39
	PDI	7,15
	Estudiante Título Oficial	
	Titulado	
	Futuro Alumno	
	Empresa Prácticas Emp.	
	Proveedor Suministros	
	Otros Demandantes Emp.	
	Otros	
Seguridad	PAS	7,66
	PDI	7,55
	Estudiante Título Oficial	
	Titulado	
	Futuro Alumno	
	Empresa Prácticas Emp.	
	Proveedor Suministros	
	Otros Demandantes Emp.	
	Otros	
Empatía	PAS	7,64
	PDI	7,30
	Estudiante Título Oficial	
	Titulado	
	Futuro Alumno	
	Empresa Prácticas Emp.	
	Proveedor Suministros	
	Otros Demandantes Emp.	
	Otros	
Elementos Tangibles	PAS	5,96
	PDI	5,95
	Estudiante Título Oficial	

	Titulado	
	Futuro Alumno	
	Empresa Prácticas Emp.	
	Proveedor Suministros	
	Otros Demandantes Emp.	
	Otros	
Capacidad de Respuesta	PAS	7,45
	PDI	7,25
	Estudiante Título Oficial	
	Titulado	
	Futuro Alumno	
	Empresa Prácticas Emp.	
	Proveedor Suministros	
	Otros Demandantes Emp.	
Otros		

2.6. Puntuación media de satisfacción por sector y nº de encuestas

Aquí se presentan los resultados de satisfacción obtenidos por sector y en relación al número de encuestas del mismo.



2.7. Puntuación media de satisfacción por dimensión y Centros

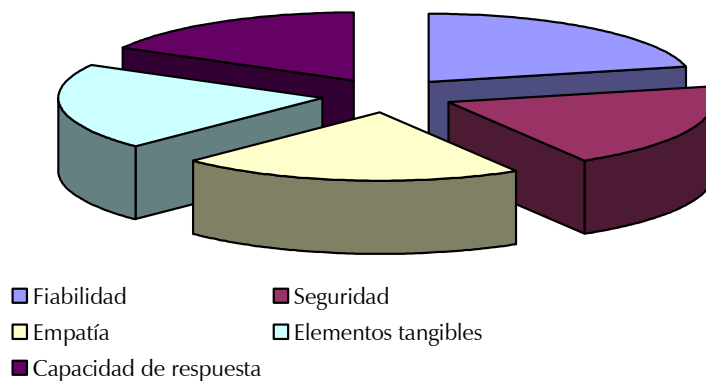
Siguiendo la línea de los resultados presentados en la tabla anterior, presentamos los resultados de satisfacción obtenidos por dimensiones, agrupados por Centros.

DIMENSIÓN	SATISFACCIÓN	
	Centro	Media
Fiabilidad	Fac. Ciencias de la Educación	8,75
	Fac. CC. Económicas y Empresariales	3,75
	Fac. Ciencias Experimentales	7,50

	Fac. Derecho	5,00
	Fac. Humanidades	9,50
	Fac. Psicología	5,00
	Escuela de Ingeniería	7,14
	E.U. Ciencias de la Salud	
	E.U. Relaciones Laborales	
Seguridad	Fac. Ciencias de la Educación	8,13
	Fac. CC. Económicas y Empresariales	5,00
	Fac. Ciencias Experimentales	7,50
	Fac. Derecho	5,00
	Fac. Humanidades	9,50
	Fac. Psicología	6,25
	Escuela de Ingeniería	7,86
	E.U. Ciencias de la Salud	
	E.U. Relaciones Laborales	
Empatía	Fac. Ciencias de la Educación	7,50
	Fac. CC. Económicas y Empresariales	2,50
	Fac. Ciencias Experimentales	7,50
	Fac. Derecho	5,63
	Fac. Humanidades	9,25
	Fac. Psicología	7,50
	Escuela de Ingeniería	7,50
	E.U. Ciencias de la Salud	
	E.U. Relaciones Laborales	
Elementos Tangibles	Fac. Ciencias de la Educación	5,63
	Fac. CC. Económicas y Empresariales	5,00
	Fac. Ciencias Experimentales	5,21
	Fac. Derecho	3,13
	Fac. Humanidades	8,50
	Fac. Psicología	2,50
	Escuela de Ingeniería	7,14
	E.U. Ciencias de la Salud	
	E.U. Relaciones Laborales	
Capacidad de Respuesta	Fac. Ciencias de la Educación	7,50
	Fac. CC. Económicas y Empresariales	3,75
	Fac. Ciencias Experimentales	7,50
	Fac. Derecho	5,00
	Fac. Humanidades	9,00
	Fac. Psicología	5,00
	Escuela de Ingeniería	7,68
	E.U. Ciencias de la Salud	
	E.U. Relaciones Laborales	

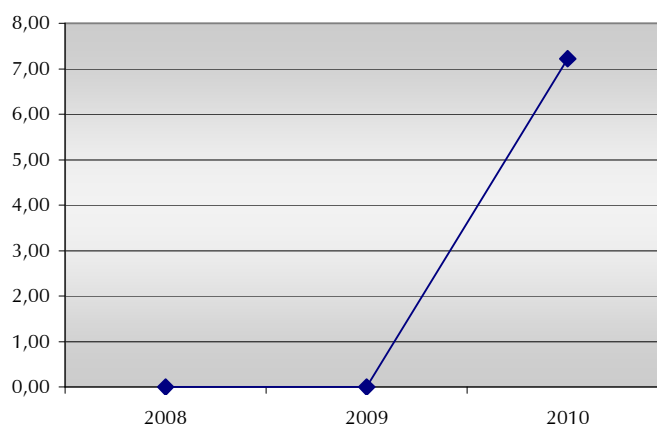
2.8. Puntuación media total del área

En primer lugar encontramos los datos obtenidos para la importancia de cada una de las dimensiones.



DIMENSIÓN	IMPORTANCIA	
	Media	Desv. Stan.
Fiabilidad	21,42%	1,89
Seguridad	19,85%	2,11
Empatía	21,15%	1,83
Elementos tangibles	20,67%	1,95
Capacidad de respuesta	16,92%	2,20

A continuación, se presenta el dato de la satisfacción global obtenida por el área, comparándola con la obtenida en años anteriores. Este valor ha sido ponderado utilizando los valores obtenidos para la importancia de cada dimensión presentados anteriormente.



SATISFACCIÓN	2008	2009	2010	
	Media	Media	Media	Desv. Stan.
Satisfacción Global	0,00	0,00	7,22	2,72

3. EXPECTATIVAS

Me han sido siempre denegadas las ayudas solicitadas
Si lo he recibido
Este curso bien. Hace dos o tres años, mal.
Creo que cada vez se está destinando el dinero de acción social no tanto a los trabajadores que tienen menos ingresos sino a solucionar diferencias económicas bajas (ILT) ETC. EN CUANTO A SUS TRABAJADORES, INMA EN CONCRETO ATIENDE Y EXPLICA DE MANERA PERSONAL CUANTO SE LE PREGUNTA SOBRE LOS TRÁMITES ETC, DE MANERA EFICIENTE Y CERCANA. GRACIAS.
si he recibido lo que esperaba del servicio.
Las convocatorias son confusas y no se ajustan a procedimiento administrativo.
Tardan mucho tiempo en resolver (la pasada convocatoria se alargó hasta casi un año desde su solicitud) con el gravamen de haber creado un puesto administrativo específico.

4. SUGERENCIAS

La acción social se abona con un retraso considerable, en función de cuando se realiza el gasto.
Por la naturaleza de algunos de los aspectos que hay que tratar con el servicio, creo que debería estar ubicado en un lugar más "reservado"
Preocuparse por las necesidades reales de los solicitantes y no por quiénes son -amigos o no- ni por quién ni cómo les paga.
Que los planes de acción social no se centren fundamentalmente en beneficiar a los hijos de los trabajadores (o a trabajadores con hijos), sino que intente ser más extensible a todos los trabajadores.
Podrían ampliarse los horarios.
Que haya el mismo trato a todas las solicitudes de ayuda
Deberían escuchar más los motivos y necesidades de los solicitantes.