



IBIOMED. Usuarios Internos

Abril 2011

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

Desde el Instituto de Biomedicina de la Universidad de León, en colaboración con la Oficina de Evaluación y Calidad del Vicerrectorado de Calidad y Acreditación, se ha realizado este estudio cuyo principal objetivo ha sido conocer el grado de satisfacción del usuario interno con las actividades desarrolladas por el Instituto.

Por una parte se intenta dar respuesta a la evaluación periódica que los institutos universitarios deben desarrollar cada cinco años, y que la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, en su artículo 19.2 señala en estos términos "los Institutos Universitarios de Investigación se someterán a la evaluación de la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León cada cinco años o cuando así lo solicite el Consejo Social de la Universidad".

Por otro lado, al ser un centro de la Universidad de León, se encuentra integrado en el Sistema de Garantía de Calidad y por tanto es necesario conocer su funcionamiento para la mejora de la calidad de los servicios que ofrece.

FICHA METODOLÓGICA

Recogida de datos: Se ha utilizado un cuestionario autocumplimentado vía web, distribuido mediante envío al correo electrónico institucional de cada sujeto perteneciente a la población de la URL de acceso. El cuestionario ha estado activo desde el 21 de marzo hasta el 29 de abril de 2011 (después de ampliarse el plazo en varias ocasiones para mejorar la muestra). Tras la invitación inicial, el día 21 de marzo, y ante la baja tasa de respuesta recogida, se procedió a realizar un recordatorio, también vía correo electrónico, el día 5 de abril.

Descripción del cuestionario utilizado: El cuestionario consta de 33 ítems. 1 de respuesta abierta, para recoger comentarios y sugerencias al final del mismo, y 32 de respuesta cerrada, 1 para determinar el estamento del encuestado y el resto para recoger el grado de acuerdo con las afirmaciones planteadas sobre: La Organización y Planificación; Los Recursos Humanos; Los Recursos Materiales; Los Procesos; Las Relaciones Externas; Los Resultados; La Valoración General del Instituto y sobre el propio cuestionario utilizado.

Población: Está compuesta por todo el Personal interno vinculado al Instituto de Biomedicina de la Universidad de León en el momento de realizar la recogida de información.

Muestra: Se trata de una muestra de conveniencia formada por los sujetos pertenecientes a la población descrita anteriormente que cumplieron voluntariamente el cuestionario distribuido.

DESCRIPCIÓN DEL INFORME DE RESULTADOS

El análisis de los resultados se ha realizado con los siguientes niveles de agregación: *Informe de Instituto*.

Los principales resultados se muestran de la siguiente manera:

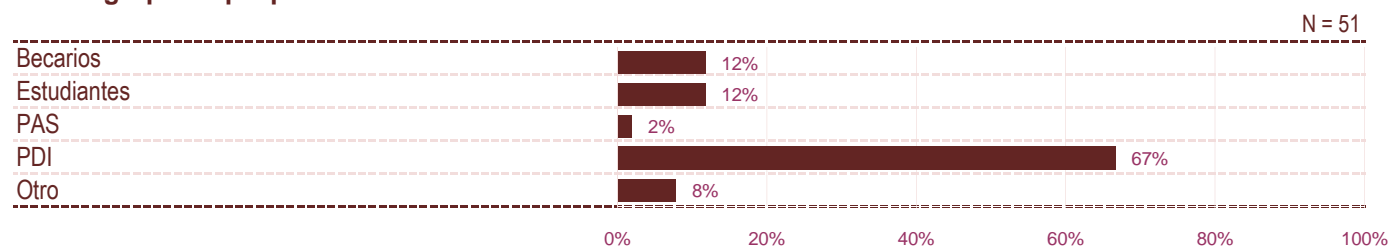
- Descripción de la población y muestra y cálculo del porcentaje de respuesta y del error muestra.
- Frecuencias relativas.
- Transcripción de los comentarios realizados.

PRINCIPALES RESULTADOS

	Población	Muestra	%	Error*
Datos de población, muestra y representatividad	80	58	73%	6,8%

(*) Error muestral para un nivel de confianza del 95% ($p=q=0,5$)

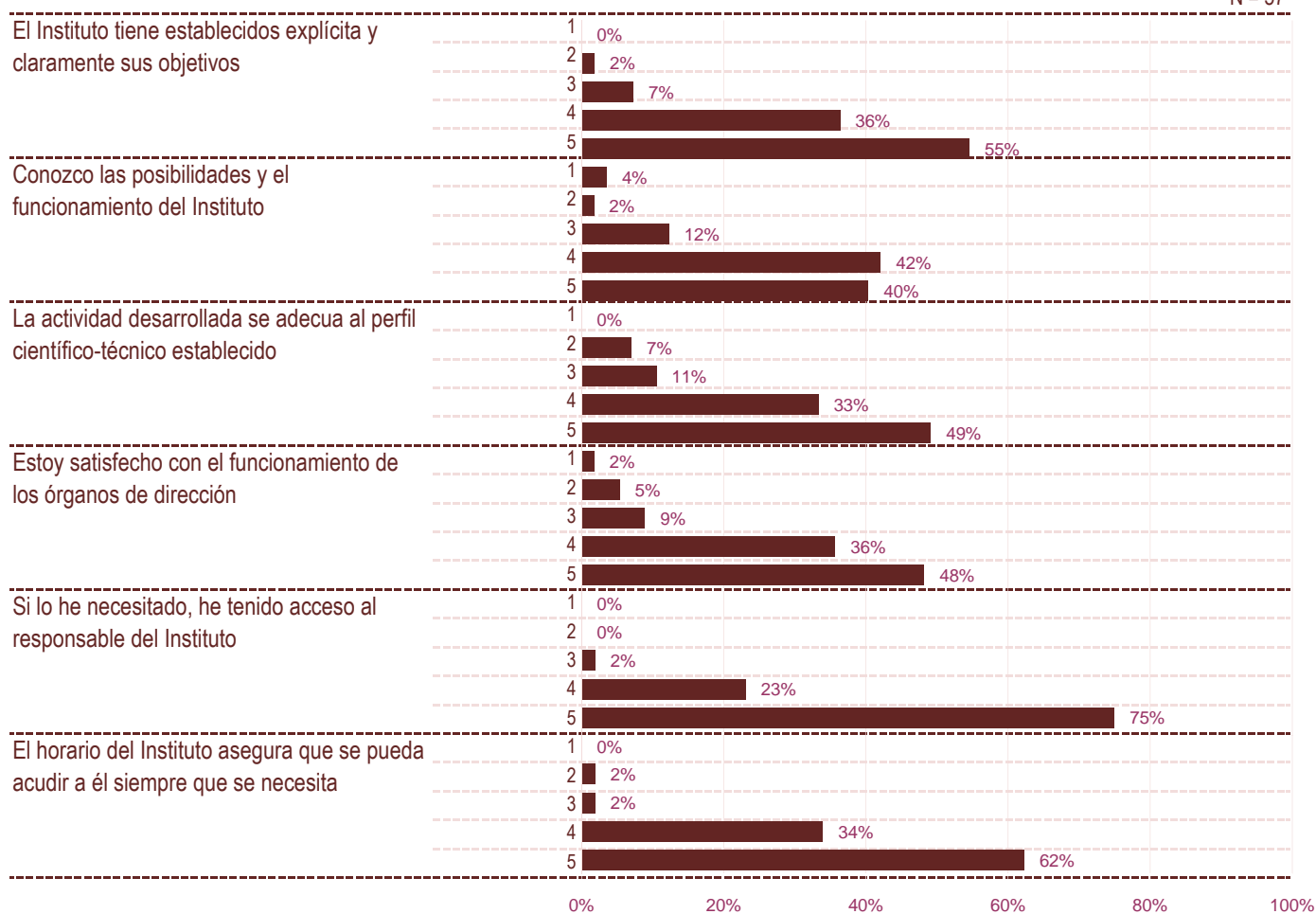
Señale el grupo al que pertenece



Valore grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN.

Siendo: 1: Totalmente en desacuerdo; 2: En desacuerdo; 3: Indiferente; 4: De acuerdo; 5: Totalmente de acuerdo.

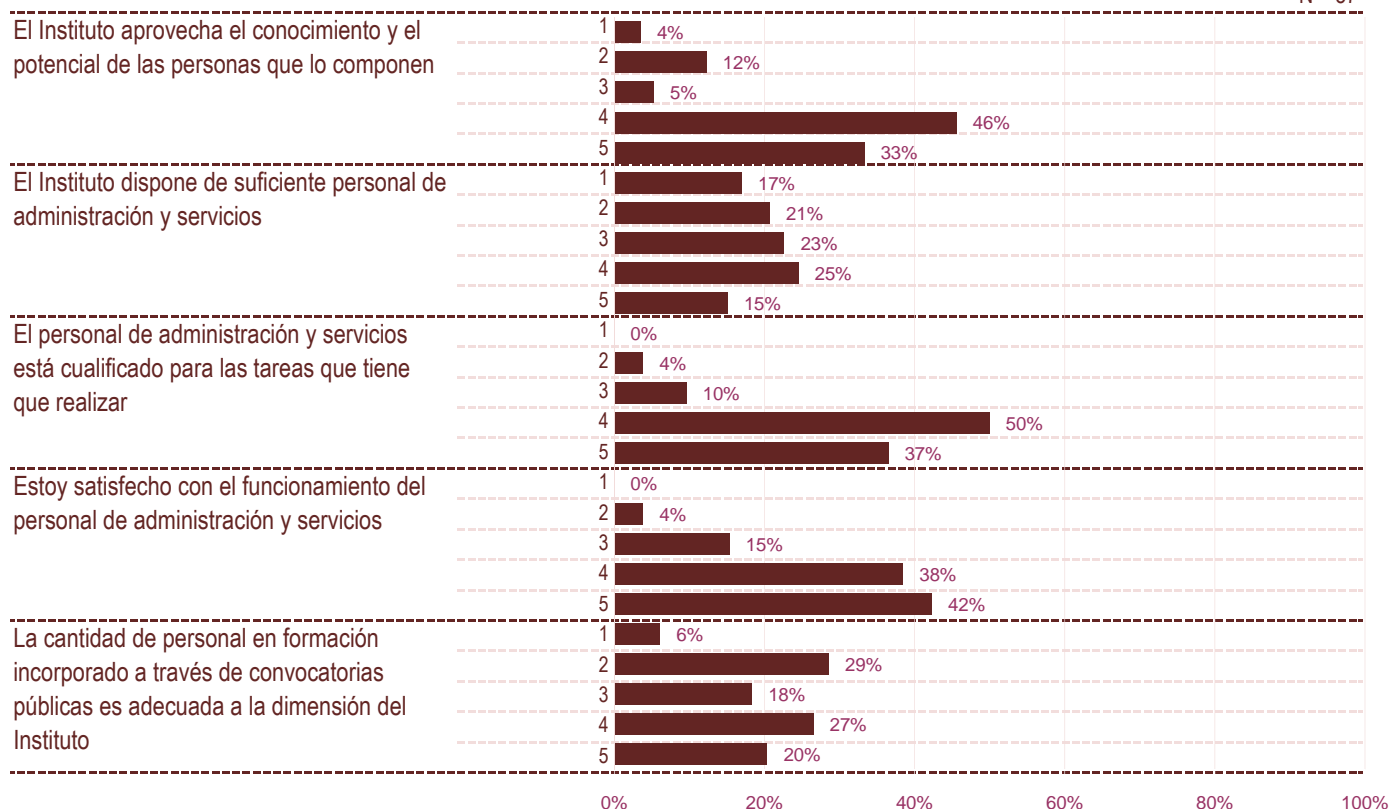
N = 57



Valore del 1 al 5 el grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre RECURSOS HUMANOS.

Siendo: 1: Totalmente en desacuerdo; 2: En desacuerdo; 3: Indiferente; 4: De acuerdo; 5: Totalmente de acuerdo.

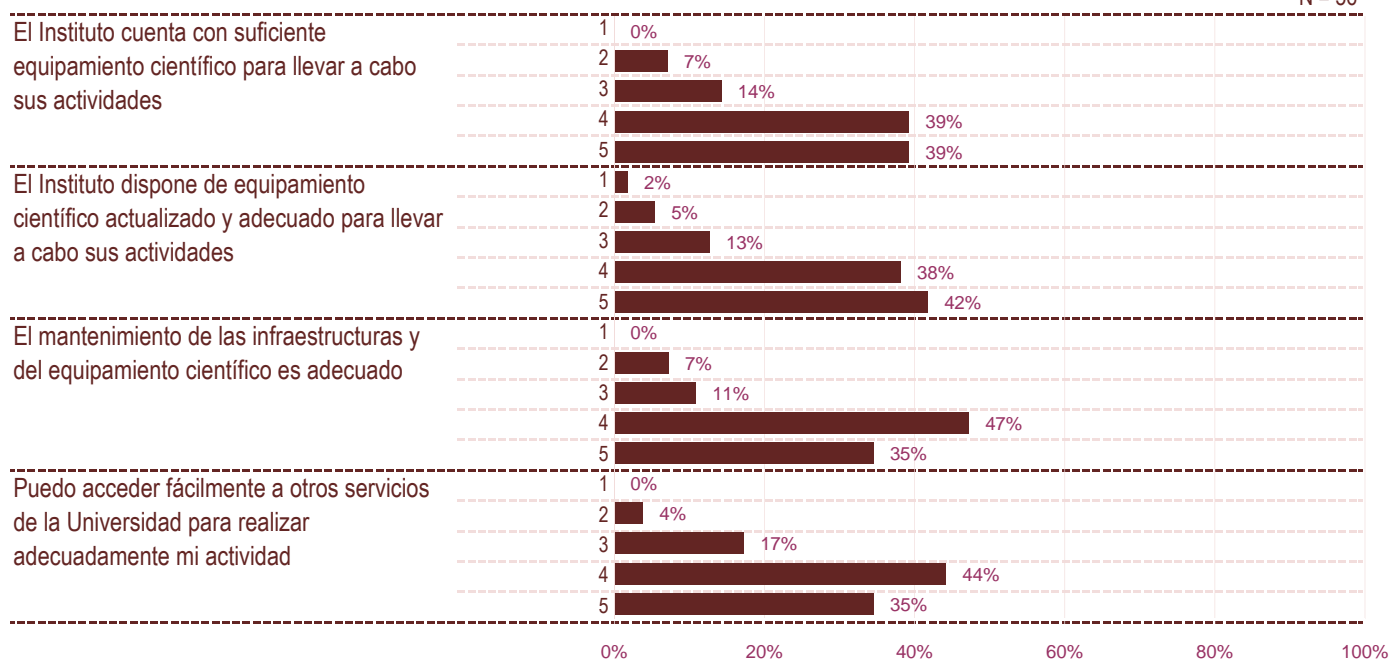
N = 57



Valore del 1 al 5 el grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre RECURSOS MATERIALES.

Siendo: 1: Totalmente en desacuerdo; 2: En desacuerdo; 3: Indiferente; 4: De acuerdo; 5: Totalmente de acuerdo.

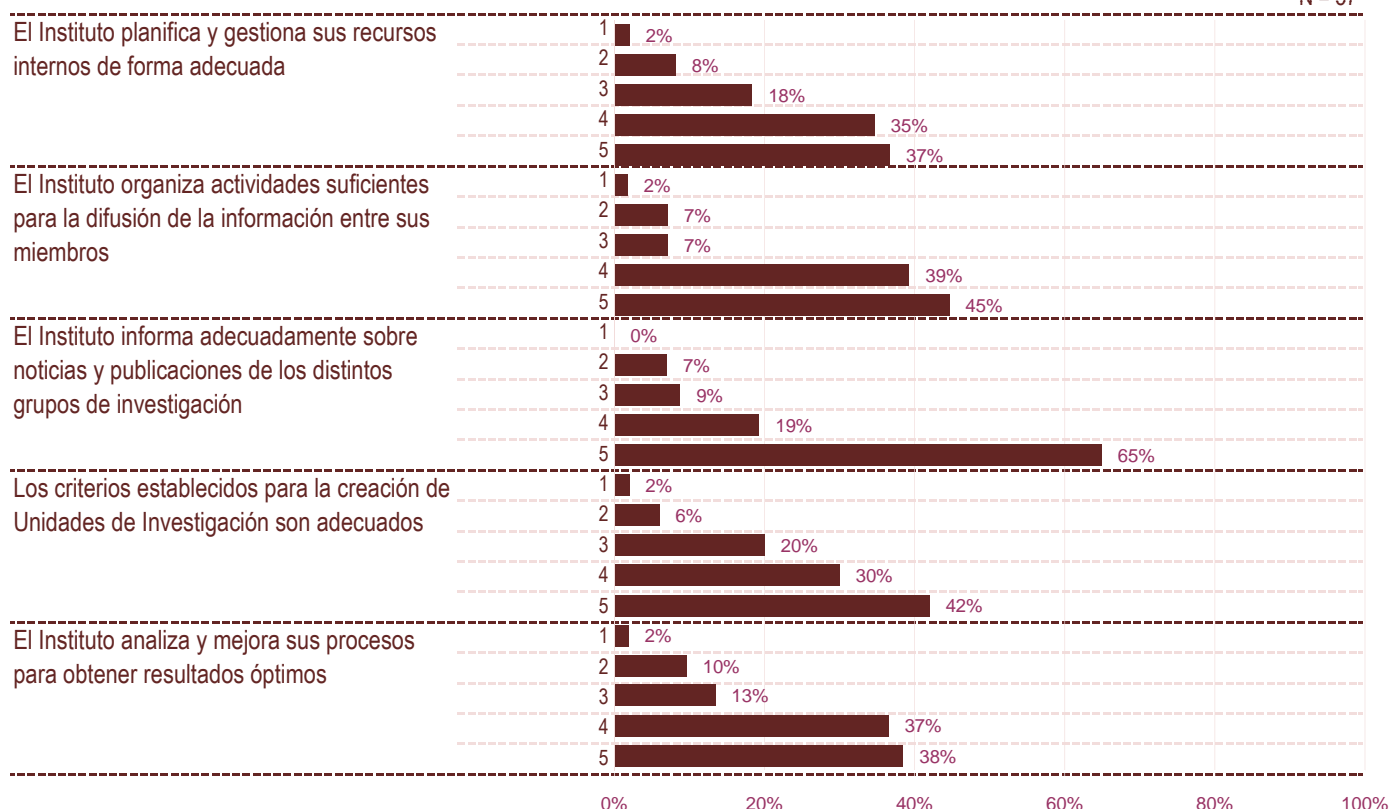
N = 56



Valore del 1 al 5 el grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre PROCESOS.

Siendo: 1: Totalmente en desacuerdo; 2: En desacuerdo; 3: Indiferente; 4: De acuerdo; 5: Totalmente de acuerdo.

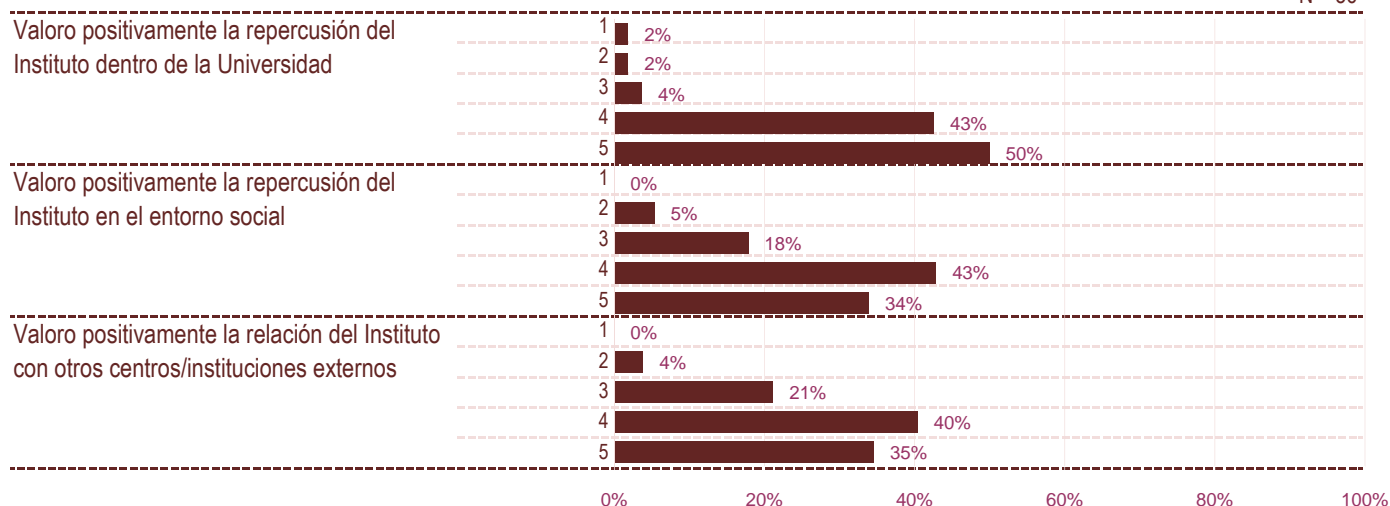
N = 57



Valore del 1 al 5 el grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre RELACIONES EXTERNAS.

Siendo: 1: Totalmente en desacuerdo; 2: En desacuerdo; 3: Indiferente; 4: De acuerdo; 5: Totalmente de acuerdo.

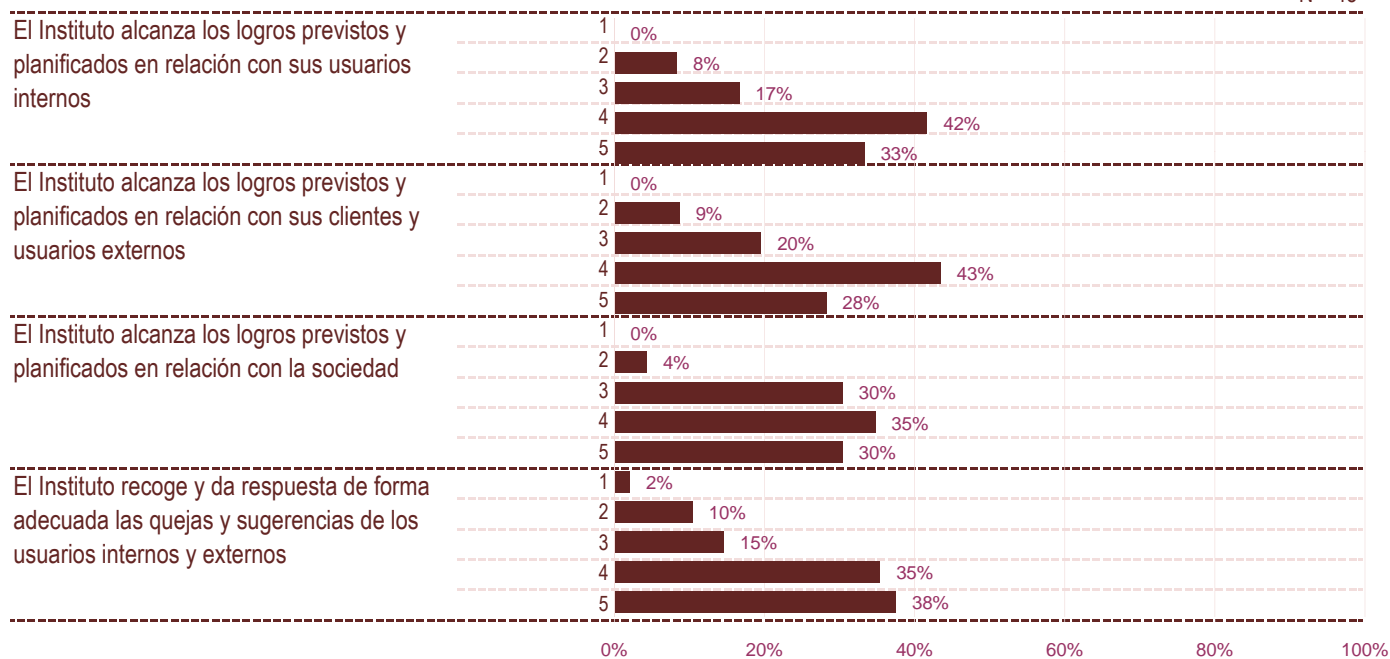
N = 56



Valore del 1 al 5 el grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre RESULTADOS.

Siendo: 1: Totalmente en desacuerdo; 2: En desacuerdo; 3: Indiferente; 4: De acuerdo; 5: Totalmente de acuerdo.

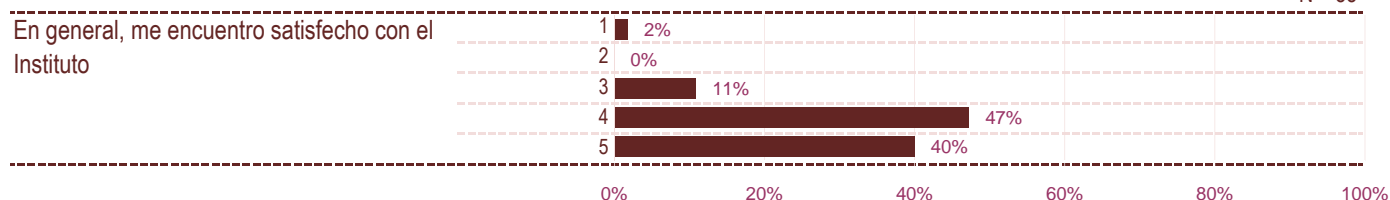
N = 48



Valore del 1 al 5 el grado de acuerdo con la siguiente afirmación.

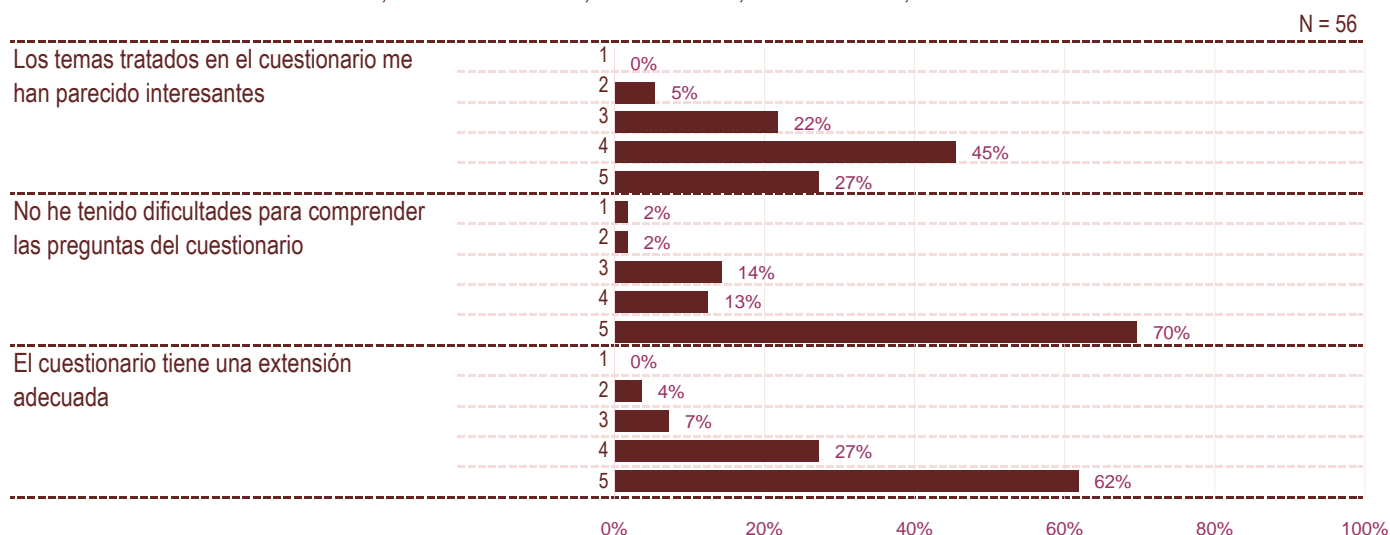
Siendo: 1: Totalmente en desacuerdo; 2: En desacuerdo; 3: Indiferente; 4: De acuerdo; 5: Totalmente de acuerdo.

N = 55



Valore el grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre el cuestionario.

Siendo: 1: Totalmente en desacuerdo; 2: En desacuerdo; 3: Indiferente; 4: De acuerdo; 5: Totalmente de acuerdo.



Si lo desea, señale las observaciones o aclaraciones que crea oportunas con respecto a las preguntas y/o sugerencias para mejorar el servicio:

N = 5

- Aunque las preguntas son razonables para una encuesta, la indefinición de algunas respuestas puede hacer menos útil este cuestionario.
- Sugiero mantengan al personal de administración y servicios existente y contraten al menos a otra persona.
- El Instituto, dentro de sus limitaciones de personal, muestra una elevada actividad científica.
- Insistir en que gerencia asigne personal de administración y servicios.
- La existencia de diferentes unidades, con diferentes actividades, logros, funcionamiento ..., dificulta la contestación de algunos apartados.

CUESTIONARIO UTILIZADO



IBIOMED. Encuesta de satisfacción para el usuario interno



Desde el Instituto de Biomedicina de la Universidad de León, y en colaboración con la Oficina de Evaluación y Calidad del Vicerrectorado de Calidad y Acreditación, se pretende realizar este estudio con el fin de conocer el grado de satisfacción del usuario interno con las actividades desarrolladas por el Instituto.

Por una parte se intenta dar respuesta a la evaluación periódica que los institutos universitarios deben desarrollar cada cinco años, y que la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, en su artículo 19.2 señala en estos términos "los Institutos Universitarios de Investigación se someterán a la evaluación de la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León cada cinco años o cuando así lo solicite el Consejo Social de la Universidad"

Asimismo, al ser un centro de la Universidad de León, se encuentra integrado en el Sistema de Garantía de Calidad y por tanto es importante conocer su funcionamiento para la mejora de la calidad de los servicios que ofrece.

Para ello, sabemos que su colaboración es muy importante, ya que esta información resultará muy útil para detectar necesidades y establecer las mejoras oportunas.

Las respuestas son anónimas, los informes sólo contendrán datos agregados y en ningún caso se conocerá la identidad del encuestado.

Solicitamos su colaboración a la hora de cumplimentar el cuestionario, para lo cual no se emplea más de 5 minutos.

Conteste a cada una de las cuestiones planteadas, siempre que disponga de opinión formada sobre el tema, de lo contrario déjala en blanco o utilice la opción NS/NC.

Puede realizar el cuestionario hasta el día **29 de abril**.

Muchas gracias.

Nota sobre la privacidad

Esta encuesta es anónima.

Los registros que contienen sus respuestas a la encuesta no contienen ninguna identificación suya a menos que una pregunta específicamente así lo haga. Si responde a esta encuesta utilizando una contraseña que le da acceso al cuestionario, puede estar seguro que la misma no se asocia a ninguna de sus respuestas. Esto se administra en una tabla de datos separada, que sólo se actualiza para indicar que ha completado o no la encuesta, pero sin establecer vínculo alguno con la tabla donde se almacenan sus respuestas, por lo que no hay manera de asociar una respuesta con la persona que la hizo.

Señale el grupo al que pertenece

Por favor escoja...

Valore del 1 al 5 el grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN, siendo:
1: Totalmente en desacuerdo; 2: En desacuerdo; 3: Indiferente; 4: De acuerdo; 5: Totalmente de acuerdo.

	1	2	3	4	5	NS/NC
El Instituto tiene establecidos explícita y claramente sus objetivos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conozco las posibilidades y el funcionamiento del Instituto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La actividad desarrollada se adecua al perfil científico-técnico establecido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estoy satisfecho con el funcionamiento de los órganos de dirección	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Si lo he necesitado, he tenido acceso al responsable del Instituto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El horario del Instituto asegura que se pueda acudir a él siempre que se necesita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valore del 1 al 5 el grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre RECURSOS HUMANOS, siendo:
1: Totalmente en desacuerdo; 2: En desacuerdo; 3: Indiferente; 4: De acuerdo; 5: Totalmente de acuerdo.

	1	2	3	4	5	NS/NC
El Instituto aprovecha el conocimiento y el potencial de las personas que lo componen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El Instituto dispone de suficiente personal de administración y servicios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El personal de administración y servicios está cualificado para las tareas que tiene que realizar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estoy satisfecho con el funcionamiento del personal de administración y servicios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La cantidad de personal en formación incorporado a través de convocatorias públicas es adecuada a la dimensión del Instituto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valore del 1 al 5 el grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre RECURSOS MATERIALES, siendo:
1: Totalmente en desacuerdo; 2: En desacuerdo; 3: Indiferente; 4: De acuerdo; 5: Totalmente de acuerdo.

	1	2	3	4	5	NS/NC
El Instituto cuenta con suficiente equipamiento científico para llevar a cabo sus actividades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El Instituto dispone de equipamiento científico actualizado y adecuado para llevar a cabo sus actividades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El mantenimiento de las infraestructuras y del equipamiento científico es adecuado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puedo acceder fácilmente a otros servicios de la Universidad para realizar adecuadamente mi actividad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valore del 1 al 5 el grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre PROCESOS, siendo:
1: Totalmente en desacuerdo; 2: En desacuerdo; 3: Indiferente; 4: De acuerdo; 5: Totalmente de acuerdo.

	1	2	3	4	5	NS/NC
El Instituto planifica y gestiona sus recursos internos de forma adecuada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El Instituto organiza actividades suficientes para la difusión de la información entre sus miembros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El Instituto informa adecuadamente sobre noticias y publicaciones de los distintos grupos de investigación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los criterios establecidos para la creación de Unidades de Investigación son adecuados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El Instituto analiza y mejora sus procesos para obtener resultados óptimos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valore del 1 al 5 el grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre RELACIONES EXTERNAS, siendo:
1: Totalmente en desacuerdo; 2: En desacuerdo; 3: Indiferente; 4: De acuerdo; 5: Totalmente de acuerdo.

	1	2	3	4	5	NS/NC
Valoro positivamente la repercusión del Instituto dentro de la Universidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valoro positivamente la repercusión del Instituto en el entorno social	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valoro positivamente la relación del Instituto con otros centros/instituciones externas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valore del 1 al 5 el grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre RESULTADOS, siendo:
1: Totalmente en desacuerdo; 2: En desacuerdo; 3: Indiferente; 4: De acuerdo; 5: Totalmente de acuerdo.

	1	2	3	4	5	NS/NC
El Instituto alcanza los logros previstos y planificados en relación con sus usuarios internos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El Instituto alcanza los logros previstos y planificados en relación con sus clientes y usuarios externos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El Instituto alcanza los logros previstos y planificados en relación con la sociedad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El Instituto recoge y da respuesta de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios internos y externos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valore del 1 al 5 el grado de acuerdo con la siguiente afirmación, siendo:
1: Totalmente en desacuerdo; 2: En desacuerdo; 3: Indiferente; 4: De acuerdo; 5: Totalmente de acuerdo.

	1	2	3	4	5	NS/NC
En general, me encuentro satisfecho con el Instituto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Valore del 1 al 5 el grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre el CUESTIONARIO, siendo:
1: Totalmente en desacuerdo; 2: En desacuerdo; 3: Indiferente; 4: De acuerdo; 5: Totalmente de acuerdo.

	1	2	3	4	5	NS/NC
Los temas tratados en el cuestionario me han parecido interesantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No he tenido dificultades para comprender las preguntas del cuestionario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El cuestionario tiene una extensión adecuada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si lo desea, señale las observaciones o aclaraciones que crea oportunas con respecto a las preguntas y/o sugerencias para mejorar el servicio:

Enviar

Salir y reiniciar la encuesta

Recuperar una encuesta no terminada

Guardar y Volver en otro momento

Oficina de Evaluación y Calidad
Universidad de León

