



Ayuntamiento de Arroyomolinos
Comisión Tecnología de la Información

Noviembre 2016

**Encuesta de la Comisión
de Tecnología de la Información
sobre el grado de satisfacción de los
trabajadores del Ayuntamiento.**

Análisis descriptivo de los resultados.

**Comisión de Tecnología
de la Información**

En Arroyomolinos a 23 de enero de 2017



Consideraciones preliminares.....	2
Marco de estudio	3
Problemas resultados del formulario de Google.....	4
Depuración del cuestionario.....	6
Sobre el estudio y el error muestral	7
Análisis de resultados.....	8



Encuesta de la Comisión de Tecnología de la Información sobre el grado de satisfacción de los trabajadores del Ayuntamiento.

Análisis descriptivo de los resultados.



Consideraciones preliminares

Para la Concejalía de Comunicación, Tecnologías de la Información, Transparencia y Protocolo conocer la opinión de los trabajadores ha sido y es un elemento fundamental de trabajo y de planificación de las mejoras a desarrollar.

El objeto del estudio es conocer el grado de satisfacción de los trabajadores con respecto de las tecnologías de la información puestas a su disposición por el Ayuntamiento de Arroyomolinos y evaluar las necesidades existentes para implementar mejoras y saber dónde éstas son más necesarias.

Para el ámbito de este estudio se entiende por tecnologías de la información, todos aquellos equipos y/o herramientas que son utilizados por los trabajadores y que han sido puestas a disposición de los mismos por el Ayuntamiento para el desempeño de sus funciones, y que son utilizadas en los diferentes puestos de trabajo, para almacenar, recuperar y manipular datos e información.

En este sentido, se pretende analizar, de forma amplia desde los equipos informáticos, las pantallas de visualización, los periféricos utilizados así como las diferentes herramientas de comunicación, como pueden ser los teléfonos o los correos electrónicos, y los diferentes programas utilizados (ATM, ABSIS, OFFICE, etc.) y demás herramientas informáticas.

Por lo tanto, es objeto de este estudio evaluar el grado de satisfacción de los trabajadores, con todos estos elementos y con el servicio de soporte técnico, así como evaluar y conocer la necesidad de implantar mejoras y los ámbitos en los cuales estas deben de realizarse.



El estudio, ha recogido información sobre los siguientes aspectos,

- A. Datos Generales del Trabajador**
- B.1. Equipos Informáticos y periféricos**
- B.2. Valoración de los equipos Informáticos y periféricos**
- B.3. Importancia de los equipos Informáticos y periféricos**
- C.1. Aplicaciones informáticas utilizadas**
- C.2. Valoración del grado de conocimiento de las aplicaciones**
- C.3. Formación aplicaciones informática**
- C.4. Antivirus**
- C.5. Correo electrónico**
- D.1. Valoración del servicio técnico**

Para la valoración de la calidad del servicio técnico, el estudio se ha basado en el Modelo SERVQUAL de calidad de servicio, y en los factores universales establecidos para evaluar la calidad de un servicio, como son fiabilidad, sensibilidad, accesibilidad, cortesía, competencia técnica, comunicación, credibilidad, seguridad, comprensión y aspectos tangibles.

Por lo tanto, para la evaluación de la calidad del servicio técnico se han estudiado algunos de estos factores que sirven para evaluar la calidad de un servicio, y se han recogido la valoración por parte de los trabajadores de estos aspectos.

El estudio ha sido realizado a través de un formulario online, al cual los trabajadores han podido acceder de forma anónima a través de internet.

Para que los trabajadores pudieran cumplimentar el mismo se les remitió mediante email la dirección URL del formulario para así poder acceder y contestar la encuesta.

Marco de estudio

Como ya se ha explicado en el punto anterior, el objeto del estudio es conocer el grado de satisfacción de los trabajadores con respecto de las tecnologías de la información puestas a su disposición por el Ayuntamiento de Arroyomolinos. Entendiendo como tecnologías de la información aquellos equipos y/o herramientas que son utilizados por los trabajadores en sus puestos de trabajo, y que les permiten almacenar, recuperar y manipular datos e información.

Por lo tanto, la población objeto de este estudio, son aquellos trabajadores del Ayuntamiento que hacen uso de las tecnologías de la información para poder desempeñar las tareas de su puesto de trabajo. Es decir, la población en estudio, son aquellos trabajadores que utilizan de equipos informáticos, los distintos periféricos puestas a su disposición y hacen uso del servicio de soporte técnico, para el desempeño de sus funciones.

En el momento de la cumplimentación del cuestionario, que fue durante el mes de octubre del 2016, los trabajadores que cumplían las características antes descritas, y que por lo tanto, constituían la población objeto del estudio se ha establecido que ascendían a 167 trabajadores.



Problemas resultados del formulario de Google

Desde el acceso de google al formulario y las tablas de resultados que genera automáticamente google, se puede acceder a los resultados y permite exportarlos mediante formato csv.

Problemas de exportación desde el formulario.

Exportación desde el formulario de Google solo es posible a un archivo csv.

Fichero csv

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1	2016/09/28	1	Alcalde	NS/NC	SÃ-	NS/NC	No	SÃ-	No	No	SÃ-	No	No	Personal	Comp	Partida
2	2016/09/28	12:19:58 p. m.	Mujer	25	Secretaria	No	No	MecÃjnico	SÃ-	No	SÃ-	No	No	SÃ-	No	No
3	2016/09/29	7:42:18 a. m.	CET	Hombre	40	Personal de confianza	No	No	SÃ-	No	SÃ-	No	No	SÃ-	No	No
4	2016/10/02	7:29:24 a. m.	CET	Hombre	34	TÃcnico	seguridad	No	SÃ-	No	SÃ-	No	No	SÃ-	No	No
5	2016/10/03	1	Por telÃfono	Entre 1 y 3 horas												

Detalle del fichero ampliado

1	Marca temporal	"Sexo:"	"Edad:"	"Puesto de trabajo:"	"Departamento:"	"Ã¿Su teclado tiene reposamuÃte
2	2016/09/28	1	Alcalde	NS/NC	SÃ-	NS/NC
3	2016/09/28	12:19:58 p. m.	Mujer	25	Secretaria	No
4	2016/09/29	7:42:18 a. m.	CET	Hombre	40	Personal de confianza
5	2016/10/02	7:29:24 a. m.	CET	Hombre	34	TÃcnico

Cuando se realiza la exportación y posterior importación desde el archivo csv, se comprueba que los datos están mal exportados y habría que hacer una arduo trabajo de depuración de la base de datos y transformación de los resultados.

Fichero csv ya cargado en Excel:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
52	2016/10/18	12:45:24 p. m.	CET	Mujer	42	Administrativo	GESTIÃN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÃN	No	SÃ-	Ãptico	SÃ-	SÃ-	SÃ-	SÃ-	No	No
53	2016/10/18	12:48:13 p. m.	CET	Mujer	31	Auxiliar	contrataciÃn	No	SÃ-	Ãptico	SÃ-	SÃ-	SÃ-	SÃ-	No	No
54	2016/10/18	2:18:23 p. m.	CET	Mujer	42	TÃcnico	URBANISMO	SÃ-	SÃ-	Ãptico	SÃ-	SÃ-	SÃ-	SÃ-	No	No
55	2016/10/18	2:57:24 p. m.	CET	Hombre	41	TÃcnico	Departamento de Gestion Tributaria y Recaudacion	No	SÃ-	Ãptico	SÃ-	No	No	No	No	No
56	2016/10/19	6:46:57 a. m.	CET	Hombre		Concejales	hacienda y organismos autonomos	No	SÃ-	Ãptico	SÃ-	No	No	SÃ-	SÃ-	No
57	2016/10/19	7:46:55 a. m.	CET	Mujer	57	Auxiliar	ConcejalÃa Asuntos Sociales	No	SÃ-	MecÃjnico	SÃ-	No	No	SÃ-	SÃ-	No
58	2016/10/19	8:15:38 a. m.	CET	Hombre		TÃcnico		No	SÃ-	Ãptico	SÃ-	No	No	SÃ-	SÃ-	No
59	2016/10/19	9:37:34 a. m.	CET	Mujer	55	Auxiliar	CONCEJALÃA CULTURA	No	SÃ-	Ãptico	SÃ-	No	No	SÃ-	SÃ-	No
60	2016/10/19	10:32:18 a. m.	CET	Mujer	41	Auxiliar	GESTION TRIBUTARIA Y RECAUDACION	No	SÃ-	MecÃjnico	SÃ-	No	No	SÃ-	SÃ-	No
61	2016/10/19	11:04:51 a. m.	CET	Mujer		Auxiliar	CONCEJALIA ASUNTOS SOCIALES, TERCERA EDAD, SANIDAD	SÃ-	SÃ-	Ãptico	SÃ-	SÃ-	SÃ-	SÃ-	No	No
62	2016/10/19	11:07:25 a. m.	CET	Mujer	45	Auxiliar	RECAUDACION	No	SÃ-	Ãptico	No	SÃ-	SÃ-	SÃ-	SÃ-	No
63	2016/10/19	12:55:53 p. m.	CET	Mujer	48	Auxiliar	INTERVENCION	SÃ-	SÃ-	MecÃjnico	SÃ-	SÃ-	SÃ-	SÃ-	No	No
64	2016/10/19	1:12:09 p. m.	CET	Mujer		Auxiliar	ESTADÍSTICA	No	SÃ-	Ãptico	SÃ-	No	SÃ-	SÃ-	No	No
65	2016/10/20	7:38:12 a. m.	CET	Hombre	50	TÃcnico	PrevenciÃn de riesgos	No	SÃ-	Ãptico	SÃ-	No	SÃ-	SÃ-	No	No
66	2016/10/20	8:42:51 a. m.	CET	Mujer	39	Auxiliar	Sanidad, Tercera Edad y Mujer	No	SÃ-	Ãptico	SÃ-	No	SÃ-	SÃ-	No	No
67	2016/10/20	9:05:07 a. m.	CET	Mujer	48	Administrativo	INTERVENCION	SÃ-	SÃ-	Ãptico	SÃ-	SÃ-	SÃ-	SÃ-	SÃ-	No
68	2016/10/23	12:10:52 a. m.	CET	Mujer		Conserje		No	No	NS/NC	No	No	No	No	SÃ-	NS/NC
69	2016/10/25	2:28:22 p. m.	CET	Hombre	44	Auxiliar	DEPORTES	No	SÃ-	Ãptico	SÃ-	SÃ-	No	SÃ-	No	No
70	2016/10/25	2:47:51 p. m.	CET	Mujer		Conserje	DEPORTES	No	SÃ-	Ãptico	SÃ-	No	SÃ-	SÃ-	No	No
71	2016/10/26	9:31:06 a. m.	CET	Mujer	51	aÃo	Auxiliar	PERSONAL	No	SÃ-	No	SÃ-	SÃ-	SÃ-	No	No
72	2016/11/03	3:32:03 p. m.	CET	Mujer	44	TÃcnico	Biblioteca	No	SÃ-	MecÃjnico	SÃ-	SÃ-	SÃ-	SÃ-	No	No



Detalle de los problemas de exportación del fichero.

	F	G	H	I	J	K	L	M	
	No	SÃ-	Ã“ptico	SÃ-	SÃ-	SÃ-	SÃ-	No	N
	No	SÃ-	Ã“ptico	SÃ-	SÃ-	SÃ-	SÃ-	SÃ-	N
	SÃ-	SÃ-	Ã“ptico	SÃ-	SÃ-	SÃ-	SÃ-	No	N
	No	SÃ-	Ã“ptico	SÃ-	No	No	No	No	N
	No	SÃ-	Ã“ptico	SÃ-	No	No	No	SÃ-	Sj
	No	SÃ-	MecÃjnico	SÃ-	No	No	No	SÃ-	Sj
	No	SÃ-	Ã“ptico	SÃ-	No	No	No	SÃ-	N
	No	SÃ-	Ã“ptico	SÃ-	No	No	No	SÃ-	N
	No	SÃ-	MecÃjnico	SÃ-	No	No	SÃ-	SÃ-	N
IIDA	SÃ-	SÃ-	Ã“ptico	SÃ-	SÃ-	SÃ-	SÃ-	SÃ-	N
	No	SÃ-	Ã“ptico	No	SÃ-	SÃ-	SÃ-	SÃ-	N
	SÃ-	SÃ-	MecÃjnico	SÃ-	SÃ-	SÃ-	SÃ-	SÃ-	N
	No	SÃ-	Ã“ptico	SÃ-	No	No	SÃ-	No	N
	No	SÃ-	Ã“ptico	SÃ-	No	No	SÃ-	No	N
	No	SÃ-	Ã“ptico	SÃ-	No	No	SÃ-	SÃ-	N

Desde el fichero Excel asociado y con los permisos de acceso al fichero de resultados asociado al formulario, se pueden exportar los resultados a un fichero xlsx.

Problemas de actualización de los resultados del formulario.

El fichero de resultado como veremos más adelante recogía las respuestas de tres formularios que se rellenaron en fase de pruebas en septiembre, además, a la vista de los resultados hay un registro que figuraba como enviado, pero no contenía ningún dato, estaba todo el registro vacío, salvo el campo de la marca temporal.

Por lo tanto, estos registros deben ser eliminados y analizar los resultados sin tenerlos en consideración. Pero los gráficos que se generan automáticamente no se actualizan al modificar estos registros.

Problemas gráficos google.

Los gráficos que google genera para las escalas Likert, son difíciles de conseguir realizarlos de manera manual. Y el etiquetado que hace mostrando el resultado en el gráfico, parece que no está implementado en las opciones de gráficos avanzados de barras que ofrece google. No ofrece esa opción de etiquetado.

Esto hace complicado conseguir un análisis de resultados de manera rápida y sencilla ya que el formulario con el que estamos trabajando tiene 93 preguntas y el formulario automáticamente nos generaba los gráficos y nos ofrecía los resultados. Pero en el momento de depuración de los formularios, los resultados no se actualizan de manera automática.

Además muchos de los gráficos que se generan automáticamente no tenían un formato homogéneo y había que cambiarlos, aunque otros sí que nos valdrían.



Depuración del cuestionario

Se han recogido 71 respuestas, tras el periodo dado para rellenar los cuestionarios.



Como se ha comentado antes, hay 4 registros que hay que eliminar de los resultados obtenidos, 3 registros corresponden a formularios rellenados en periodo de pruebas y el otro registro se corresponde a un formulario donde tan solo consta la marca temporal sin ningún dato asociado, es decir, con todos los campos en blanco.

Depuración formulario:

	A	B	
1	Marca temporal	Sexo:	Edad
2	28/09/2016 11:51:47	Mujer	
3	28/09/2016 13:19:58	Mujer	
4	29/09/2016 8:42:18	Hombre	
5	2/10/2016 8:29:24	Hombre	
6	2/10/2016 8:34:58		
7	3/10/2016 12:57:12	Mujer	
8	3/10/2016 13:17:05	Mujer	

Eliminación respuestas de septiembre

1	Marca temporal	Sexo:
2	2/10/2016 8:29:24	Hombre
3	2/10/2016 8:34:58	
4	3/10/2016 12:57:12	Mujer
5	3/10/2016 13:17:05	Mujer
6	3/10/2016 13:21:12	Mujer

Eliminación de respuesta que no tiene contenido, que se corresponde con el registro con marca temporal “2/10/2016 8:34:58” y que tiene todos los campos en blanco.

Para el campo edad, se corrige un registro para el cual figuraba “51 año”, en lugar del dato “51”.

65	25/10/2016 15:28:23	Hombre	44	Auxiliar
66	25/10/2016 15:47:51	Mujer		Conserje
67	26/10/2016 10:31:07	Mujer	51 año	Auxiliar
68	3/11/2016 15:32:04	Mujer	44	Técnico
69				

Tras la eliminación de los 4 formularios indicados, obtenemos que se han recogido 67 respuestas válidas que son las que analizaremos a continuación.





Sobre el estudio y el error muestral

Una muestra debe ser una extrapolación del universo y deberá ser representativa del mismo. Para ello, se deben cumplir dos principios fundamentales a la hora de seleccionar una muestra de una población y son el principio de aleatoriedad y el de probabilidad.

- Aleatoriedad: No debe haber sesgo al seleccionar un determinado individuo.
- Probabilidad: Todos los individuos deberán tener la misma probabilidad de formar parte de la muestra.

Toda muestra tiene un error asociado, que es la desviación de la muestra seleccionada respecto de la población de estudio.

En poblaciones con distribución normal, se puede calcular el tamaño de la muestra necesario, para un error muestral deseado, mediante la siguiente fórmula,

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 p q}$$

Siendo, N = tamaño de la población, Z = nivel de confianza, p probabilidad de éxito, q = probabilidad de fracaso, se fija (p=q = 0,5), e = error muestral deseado.

Para nuestra población en estudio de 167 trabajadores y fijando un margen de error del 5% la muestra debería de ser de 117 personas, es decir, prácticamente el 70% de la población en estudio. Para el caso de una muestra de 67 trabajadores, que suponen el 40 % de la población en estudio, el error muestral o margen de error se establece en el $\pm 9,29$ %.

Al ser la población en estudio pequeña, para reducir el error muestral, el tamaño de la muestra debe ser muy grande, con muestras de más del 70% de la población en estudio, tal y como se ha explicado.

Cuando se planteó la forma más adecuada de hacer la encuesta, se consideró más adecuado hacer llegar el cuestionario a todos los trabajadores y recoger el mayor número posible de valoraciones por parte de los mismos, antes que realizar un estudio más formal desde un punto de vista estadístico. En el estudio realizado, NO se ha controlado ni la representatividad de la muestra, ni la selección aleatoria de los individuos de estudio, y por lo tanto, no le son de aplicación los márgenes de error antes indicados.

En cualquier estudio estadístico, se debe tener en cuenta que altos niveles de confianza y bajo margen de error no significan que la encuesta sea de mayor confianza o esté más libre de error necesariamente; ya que la principal fuente de error está en la recogida de datos.

Tras la finalización del periodo de recogida de los cuestionarios, se han obtenido las valoraciones de 67 trabajadores, sobre el total de 167 trabajadores, lo que supone que han contestado el cuestionario el 40% de la población en estudio. Esto supone una muestra de algo menor a la mitad de la población en estudio.



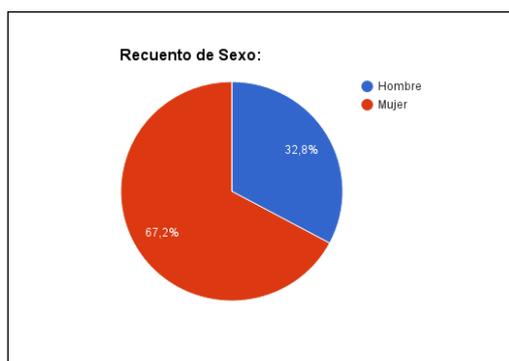
Análisis de resultados

Tras la eliminación de los 4 formularios indicados, obtenemos que se han recogido 67 respuestas válidas que son las que analizaremos a continuación.

Por lo tanto, vamos a trabajar a partir de ahora, con una tabla de datos con los resultados depurados.

DATOS GENERALES DEL TRABAJADOR

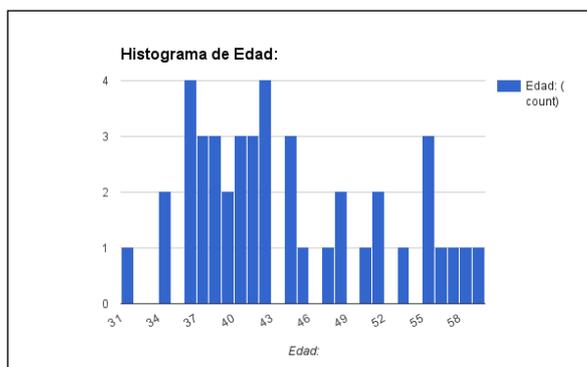
SEXO:



Respuestas 67 Índice de respuesta 100 %

Los resultados recogen un mayor porcentaje de mujeres frente a hombres como es lógico debido a la realidad de la población en estudio, que son los trabajadores.

EDAD:



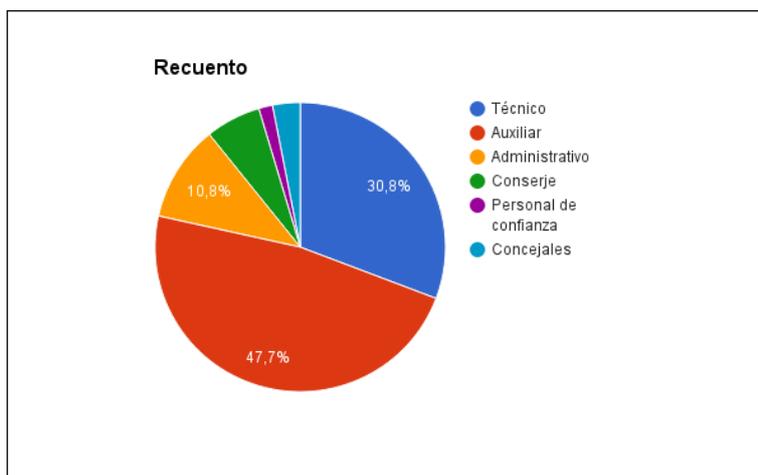
Respuestas 44 Índice de respuesta 65%

Esta variable es la que menos porcentaje de respuesta ha obtenido, es probable que haya generado rechazo ya que al cruzar esta variable junto con el departamento permitiría identificar a los trabajadores.

Esta variable tampoco aporta una información relevante al estudio ya que la mayor parte de los trabajadores se encuentra en una franja de edad similar, y no tenemos una población de estudio con edades dispares. Tal vez habría que plantearse eliminar esta variable en futuros estudios.



PUESTO DE TRABAJO:



Respuestas 65 Índice de respuesta 97%

Esta variable, no ha causado rechazo y refleja que casi la mitad de los cuestionarios han sido cumplimentados por auxiliares administrativos, como es normal al ser el puesto más habitual en la población de estudio.

DEPARTAMENTO:

DEPARTAMENTO: Respuestas 51 de 67

La denominación de los distintos departamentos al ser una pregunta abierta, tenía múltiples denominaciones para indicar departamentos comunes, por lo tanto ha habido que unificar las categorías.

	A	B	C	D	E	F
1	Marca temporal	Sexo:	Edad:	Puesto de trabajo:	Departamento:	¿Su teclado tiene
2	2/10/2016 8:29:24	Hombre		34 Técnico	seguridad	No
3	3/10/2016 12:57:12	Mujer		59 Auxiliar		No
4	3/10/2016 13:17:05	Mujer		Auxiliar		No
5	3/10/2016 13:21:12	Mujer		36 Administrativo	URBANISMO	No
6	3/10/2016 13:39:18	Mujer		56 Administrativo	PERSONAL	No
7	3/10/2016 14:00:14	Mujer		Auxiliar	Contratación	No
8	3/10/2016 14:29:20	Mujer		55 Técnico	SERVICIOS SOCIALES	No
9	3/10/2016 14:33:24	Hombre		34	Policía local. Soy agente de policía	No
10	3/10/2016 14:43:55	Hombre		Técnico		No
11	3/10/2016 14:51:21	Hombre		38 Técnico	Urbanismo	No
12	3/10/2016 15:08:13	Mujer		36 Auxiliar	Cultura	No
13	3/10/2016 15:30:22	Mujer		36 Técnico	servicios sociales	No
14	3/10/2016 19:31:57	Hombre		58 Técnico	Tecnología de la información	No
15	4/10/2016 7:57:12	Mujer		55 Técnico	Empleo	No
16	4/10/2016 8:51:48	Hombre		Técnico		No
17	4/10/2016 9:00:06	Mujer		42 Auxiliar	PERSONAL Y FORMACION	No
18	4/10/2016 9:04:58	Mujer		Auxiliar	INTERVENCION	No
19	4/10/2016 10:57:05	Mujer		36 Auxiliar	CONCEJALÍA DE SEGURIDAD CI	No
20	4/10/2016 11:48:03	Hombre		37	Policia	No
21	4/10/2016 14:35:31	Mujer		38 Auxiliar	Archivo	No



Se han unificado las respuestas en las siguientes categorías:

Seguridad Ciudadana

CONCEJALÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA
Seguridad
Policía
Seguridad: Policía local. Soy agente de policía

Servicios Sociales

Concejalia Asuntos Sociales : Concejalía Asuntos Sociales
CONCEJALIA ASUNTOS SOCIALES, TERCERA EDAD, SANIDAD Y MUJER
Concejalia Asuntos Sociales

Recaudación

GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN
Departamento de Gestion Tributaria y Recaudacion
hacienda y organismos autónomos
RECAUDACION
Gestión Tributaria

Deportes

Concejalia de Deportes
DEPORTES

Personal:

PERSONAL
PERSONAL Y FORMACION

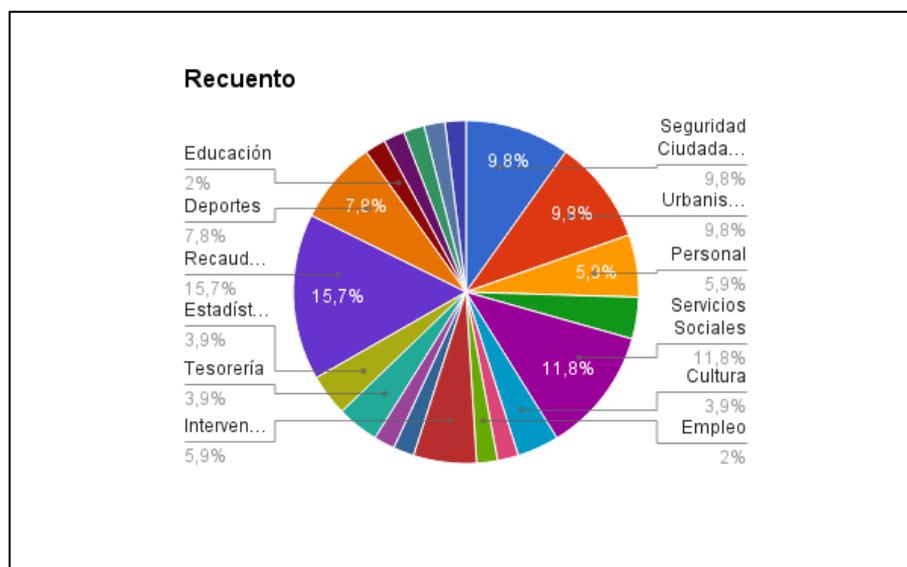
Educación

educacion infancia y juventud

Cultura

CONCEJALÍA CULTURA

Alguna de las respuestas no ha sido posible agruparla a ningún departamento concreto. Por ejemplo, “Responsabilidad patrimonial”.



Respuestas 51

Índice de respuesta 76%

Esta variable junto con la edad es una de las que menor índice de respuesta ha presentado. También ha presentado el problema de la no unificación de criterios en la respuesta.

En futuros estudios se deberá recoger como variable cerrada, bien por Concejalías o por departamentos.



Equipos y periféricos

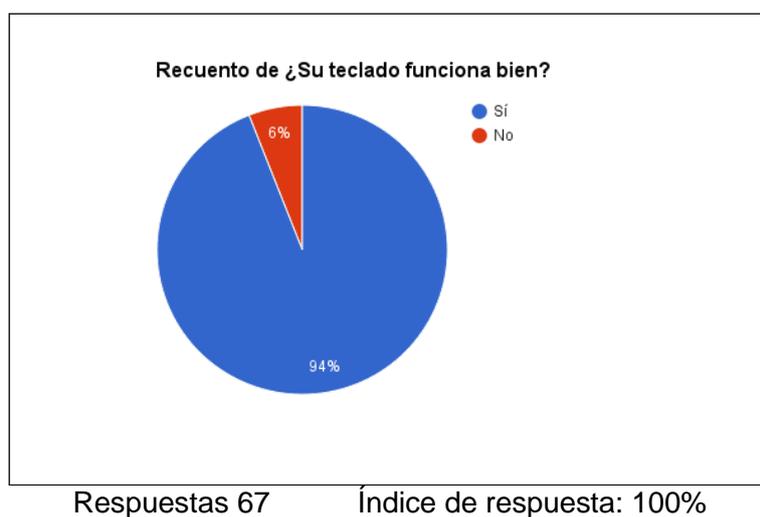
B.1. Equipos y periféricos

¿Su teclado tiene reposamuñecas?



El 91% de los trabajadores encuestados, no disponen de este elemento.

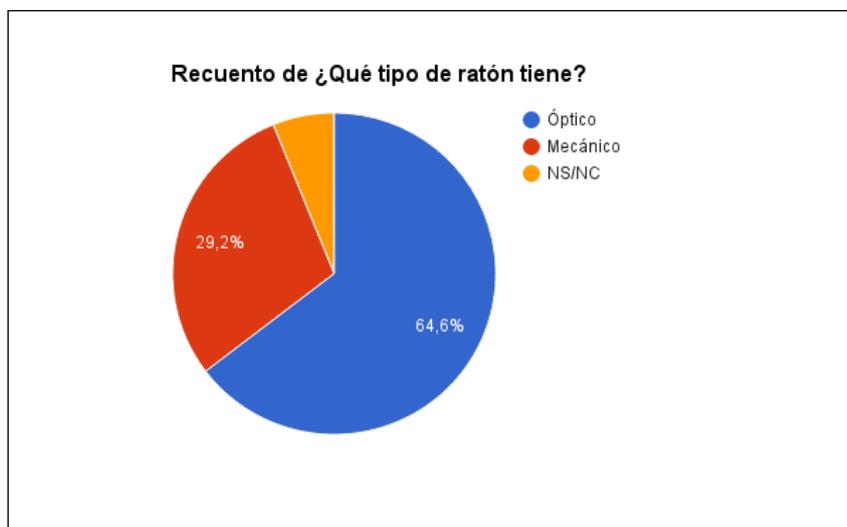
¿Su teclado funciona bien?



Al 94% de los trabajadores encuestados, les funciona bien este elemento.



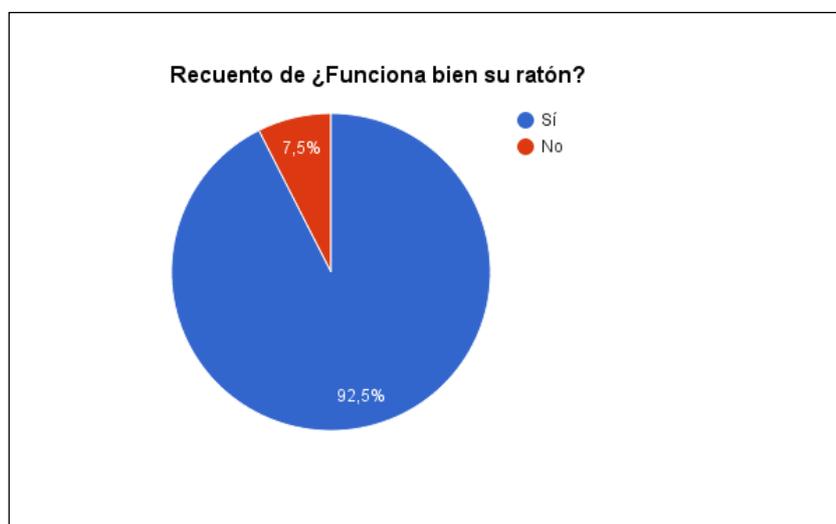
¿Qué tipo de ratón tiene?



Respuestas 65 Índice de respuesta: 97%

El 64,6% ya dispone de ratón óptico, pero aún cerca del 30% de los trabajadores del estudio, indican que tienen un ratón mecánico.

¿Funciona bien su ratón?

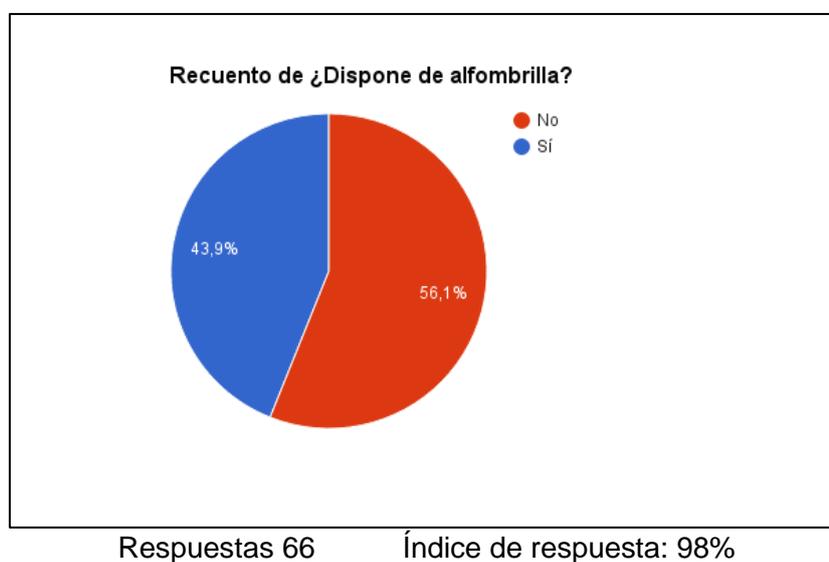


Respuestas 67 Índice de respuesta: 100%

Al 92,5% les funciona bien.



¿Dispone de alfombrilla?



El 44% si dispone de este elemento, pero el 56% de los encuestados no lo tiene.

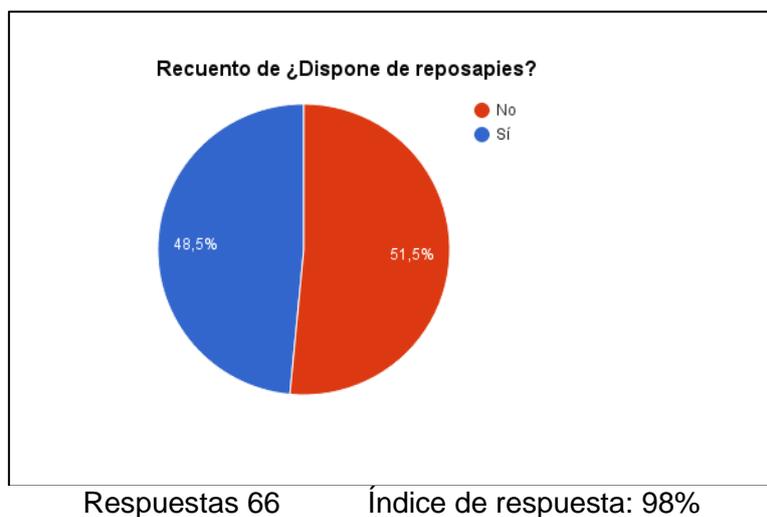
¿Dispone de reposamuñecas o su alfombrilla tiene reposamuñecas?



Casi el 76 % no dispone de este elemento, es decir, la mayor parte de los trabajadores.

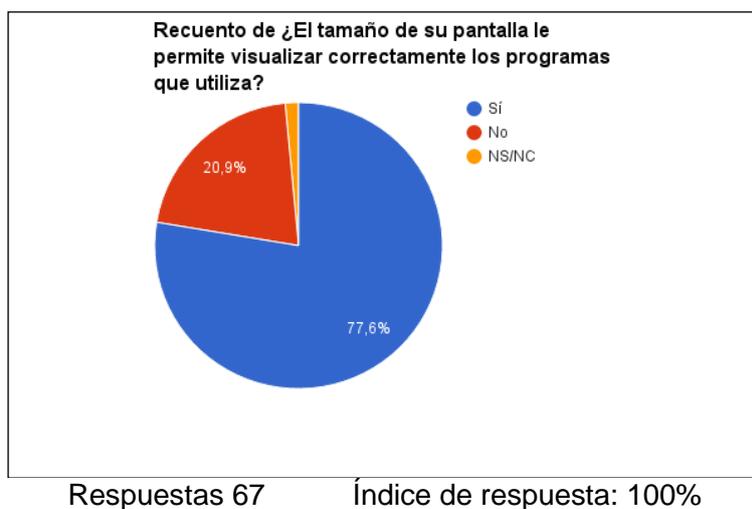


¿Dispone de reposapiés?



Casi la mitad de los trabajadores dispone de este elemento y la otra mitad no.

¿El tamaño de su pantalla le permite visualizar correctamente los programas que utiliza?



A la mayor parte de los trabajadores, 77,6%, las pantallas les permiten visualizar correctamente los programas de utiliza, pero a cerca del 21% de los trabajadores encuestados no les permite visualizar correctamente los programas que utilizan.



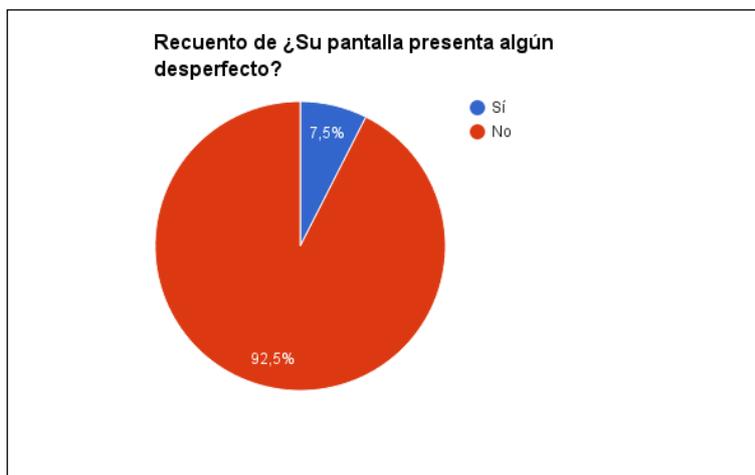
¿Su pantalla es regulable en altura?



Respuestas 66 Índice de respuesta: 98%

El 72,7 % de los trabajadores, indican que su pantalla no es regulable en altura.

¿Su pantalla presenta algún desperfecto?

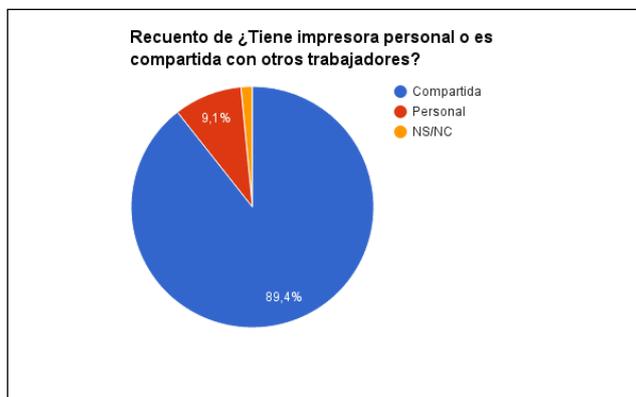


Respuestas 67 Índice de respuesta: 100%

El 92,5% de los trabajadores indican que su pantallas no presentan ningún desperfecto.



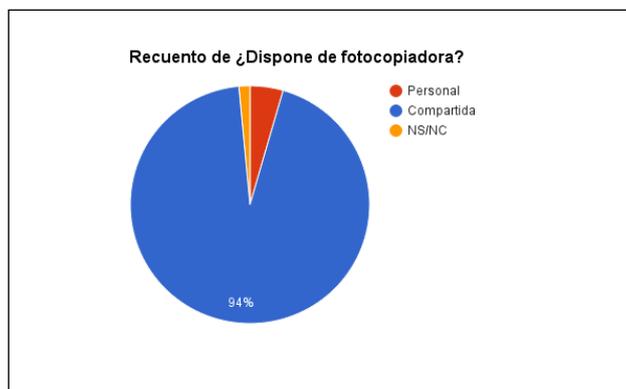
¿Tiene impresora personal o es compartida con otros trabajadores?



Respuestas 66

Índice de respuesta: 98%

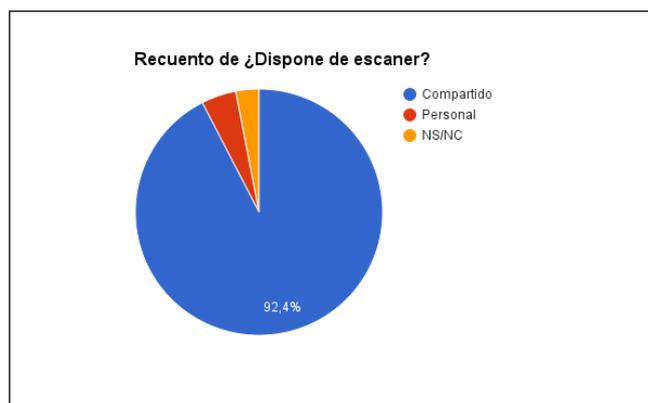
¿Dispone de fotocopiadora?



Respuestas 67

Índice de respuesta: 100%

¿Dispone de escáner



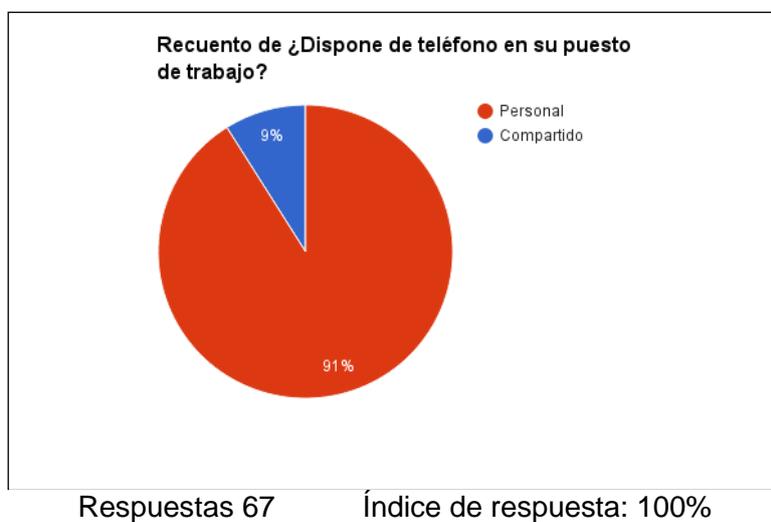
Respuestas 66

Índice de respuesta: 98%

La impresora, la fotocopiadora y el escáner es compartido por el 90% de los trabajadores.



¿Dispone de teléfono en su puesto de trabajo?



El 91% de los trabajadores encuestados, disponían de este elemento de forma personal.

Valoración de los equipos y periféricos

B.2. Valoración de los equipos y periféricos

¿Cuánto tiempo tiene tu ordenador?



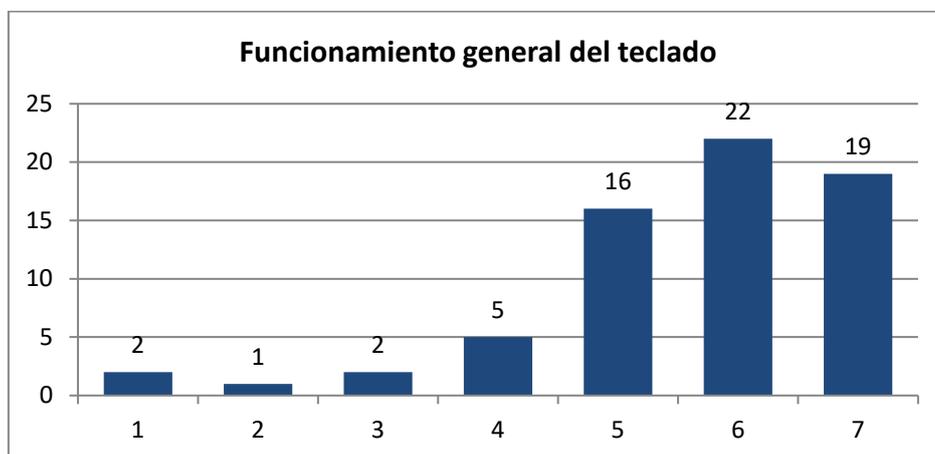
El 34% no lo sabe y el cerca del 24 % dicen que más de 5 años.



Funcionamiento general del teclado

Escala de valoración

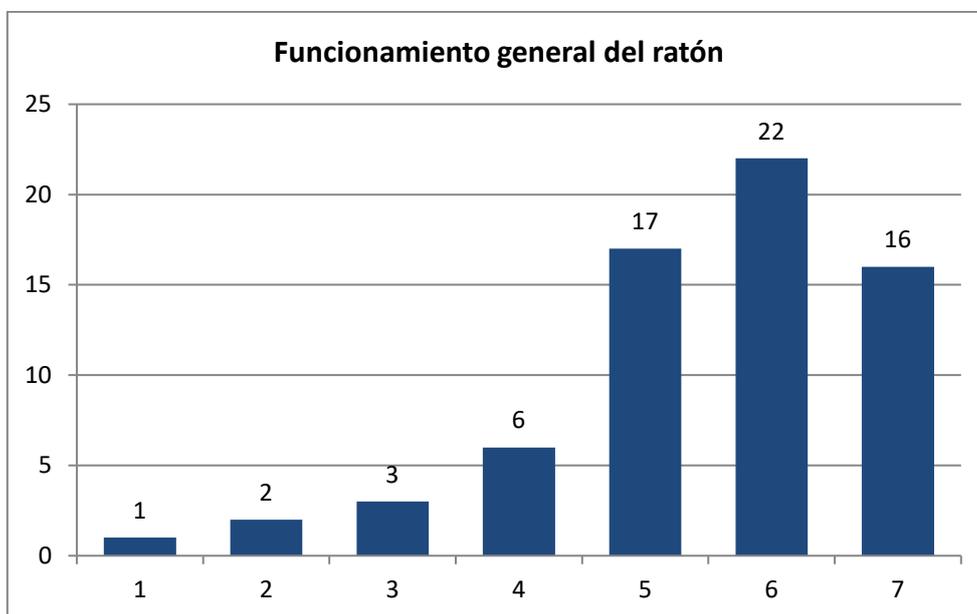
1 (Deficiente) / 2 (Insuficiente) / 3 (Regular) / 4 (Normal) / 5 (Bueno) / 6 (Muy bueno) / 7 (Excelente)



Respuestas 67 Índice de respuesta: 100%

El 85% de los encuestados valora positivamente el funcionamiento del teclado.

Funcionamiento general del ratón Respuestas



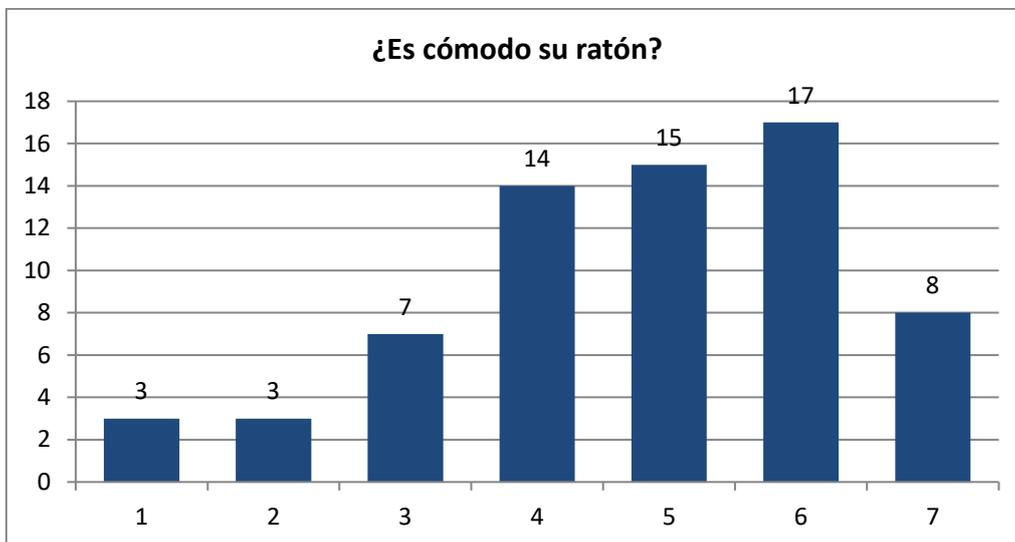
Respuestas 67 Índice de respuesta: 100%

El 82% de los encuestados valora positivamente el funcionamiento general del ratón.

El funcionamiento general del teclado, ratón obtienen puntuaciones de valoración altas.



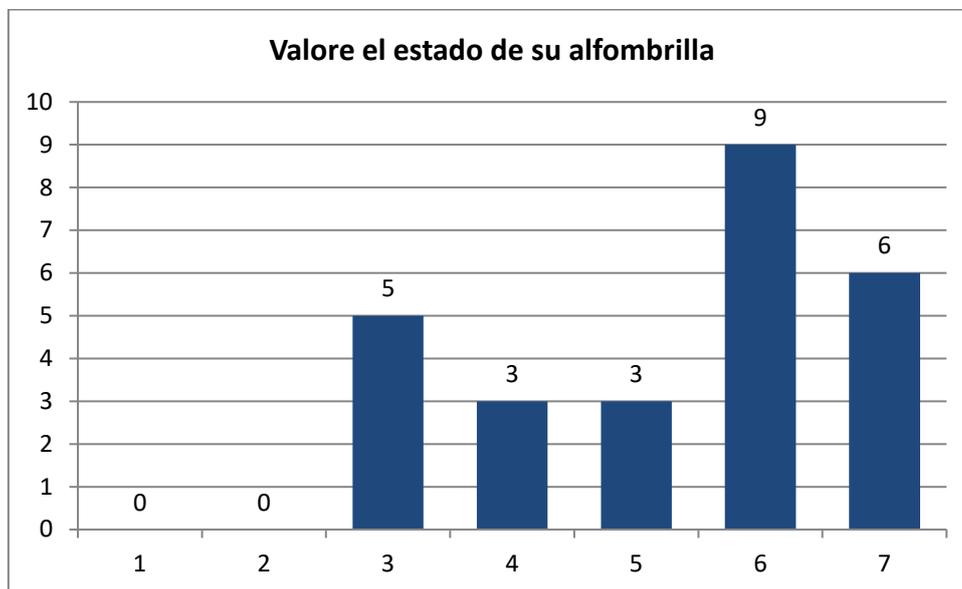
¿Es cómodo su ratón?



Respuestas 67

Índice de respuesta: 100%

Valore el estado de su alfombrilla



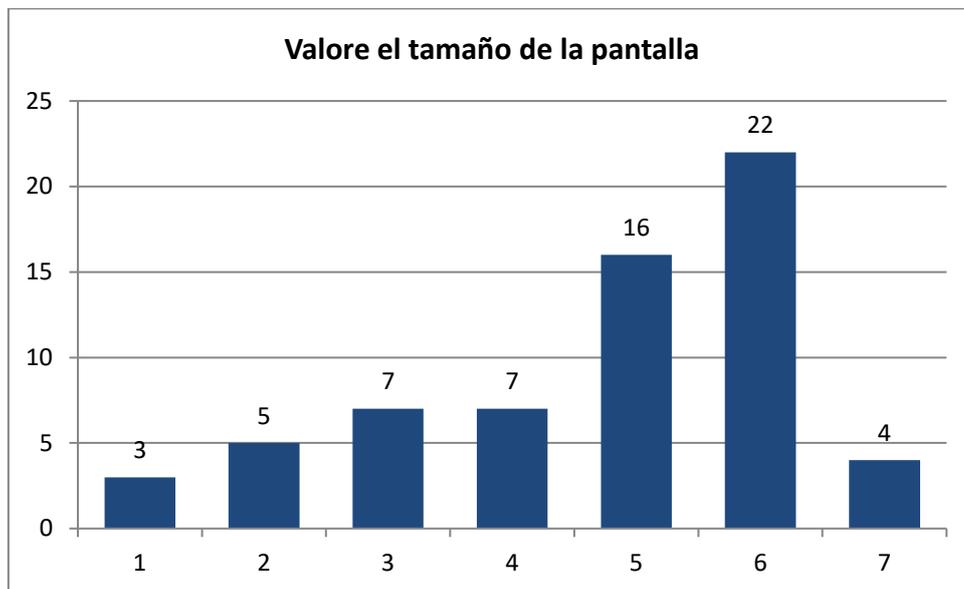
Respuestas 26

Índice de respuesta: 38%

La alfombrilla, como ya hemos visto es un elemento que muchos trabajadores no disponen de él, y por lo tanto no ha sido valorado por muchos de ellos.



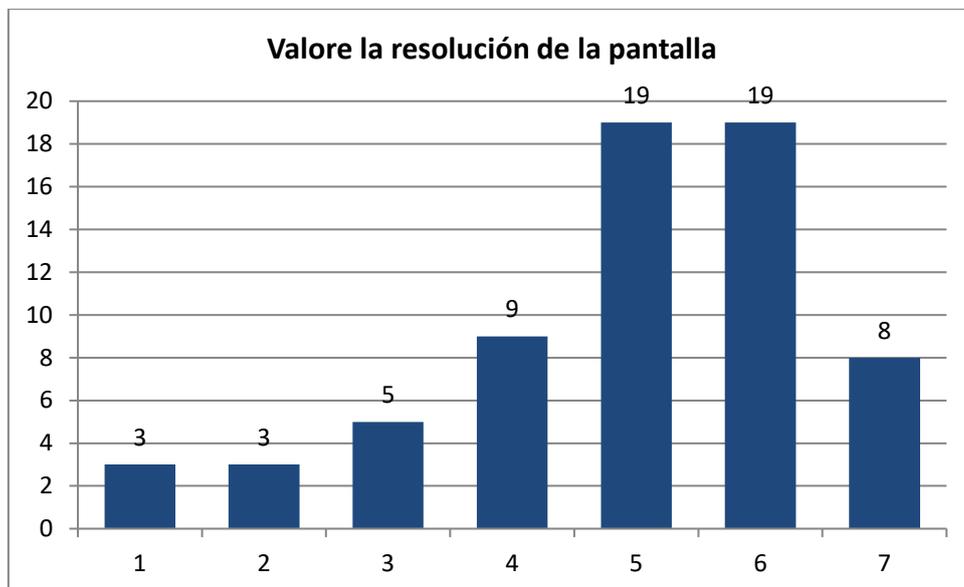
Valore el tamaño de la pantalla Respuestas



Respuestas 64 Índice de respuesta: 95%

La valoración del tamaño de la pantalla, obtiene puntuaciones altas, pese a que el 21% de los encuestados no les permite visualizar correctamente los programas.

Valore la resolución de la pantalla Respuestas

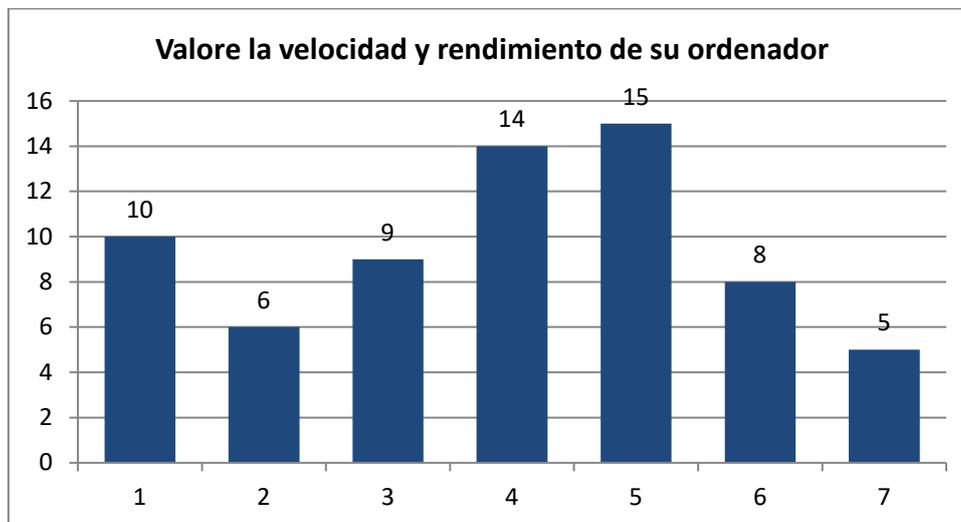


Respuestas 66 Índice de respuesta: 98%

El 57,57% de los trabajadores encuestados, da una valoración de buena y muy buena.



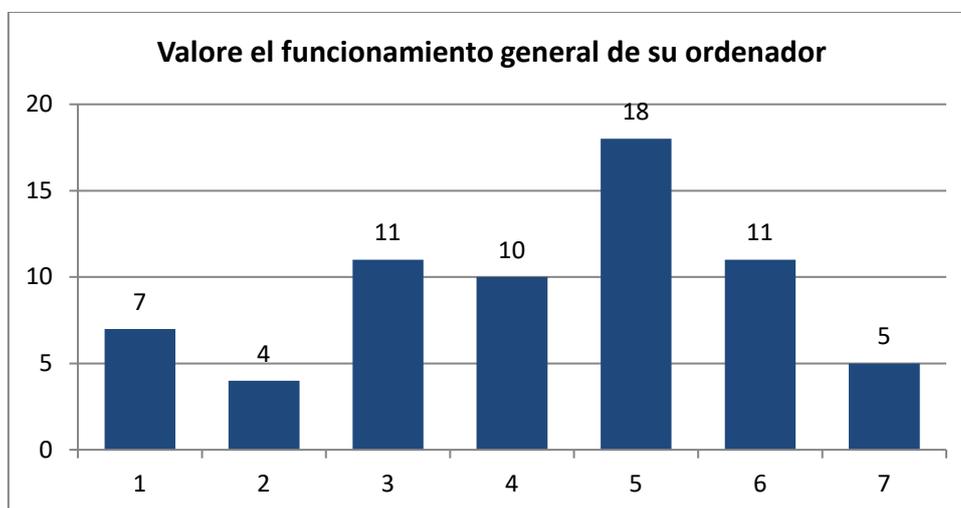
Valore la velocidad y rendimiento de su ordenador



Respuestas 67 Índice de respuesta: 100%

El 37,31% de los trabajadores encuestados, valora de forma negativa el funcionamiento del ordenador, frente al 41,79% que dan valoraciones positivas sobre el mismo aspecto.

Valore el funcionamiento general de su ordenador



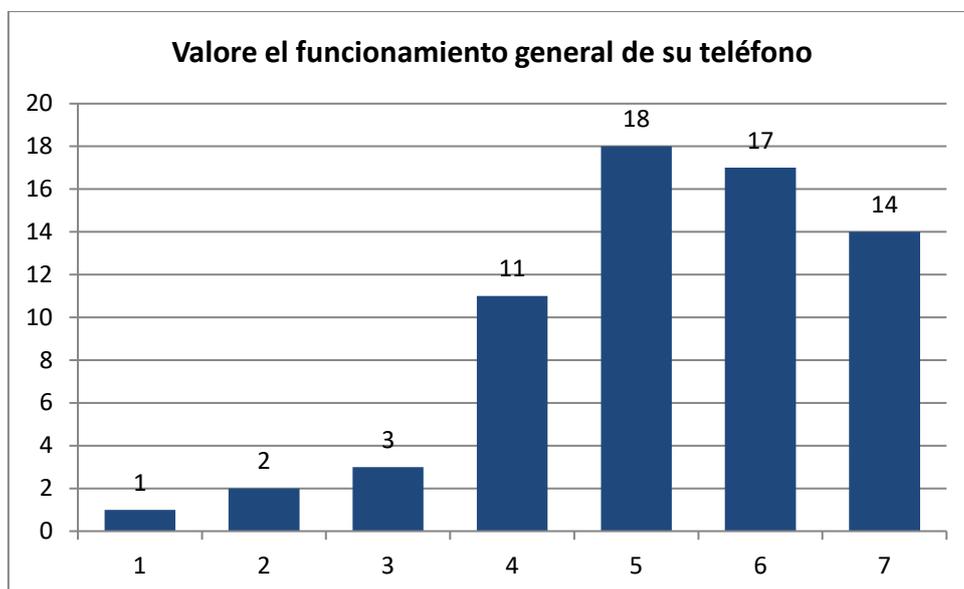
Respuestas 66 Índice de respuesta: 98%

El 51,51% valora positivamente el funcionamiento general del ordenador, frente al 33,33% de los encuestados que hacen un valoración más negativa del mismo.

Velocidad y rendimiento del ordenador, es la que obtiene unas valoraciones deficientes y medias, mayores, junto con el funcionamiento del ordenador.



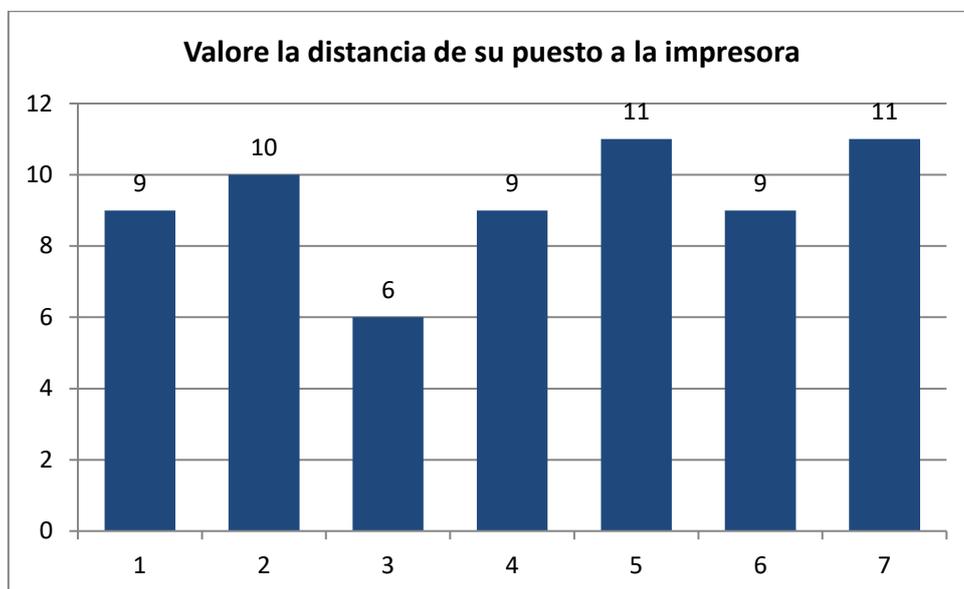
Valore el funcionamiento general de su teléfono



Respuestas 66 Índice de respuesta: 98%

El 74,24 % de los encuestados valora positivamente el funcionamiento de este elemento.

Valore la distancia de su puesto a la impresora

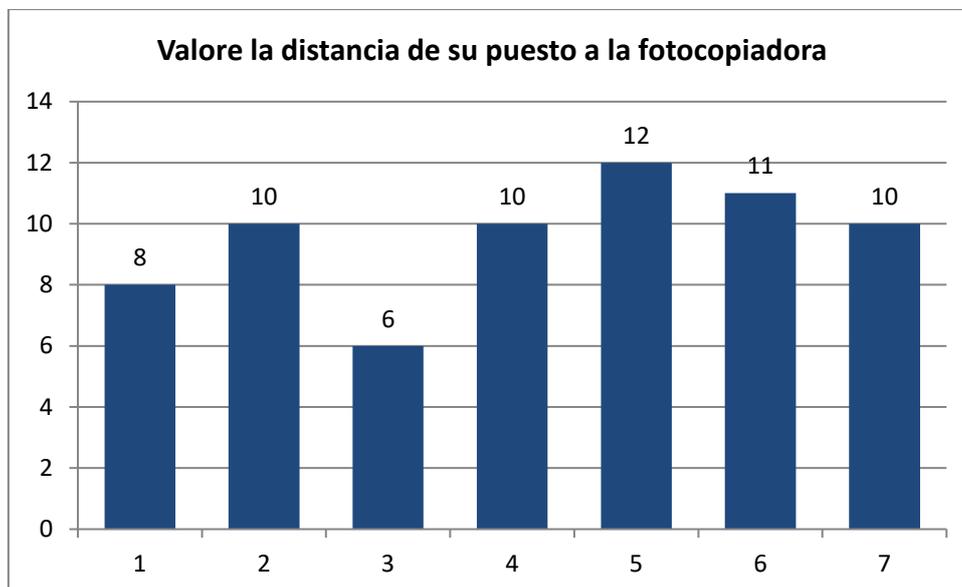


Respuestas 65 Índice de respuesta: 97%

El 47,69 % de los encuestados valora positivamente la distancia de su puesto a la impresora, por el contrario el 38,46% lo hace de forma negativa.



Valore la distancia de su puesto a la fotocopiadora



Respuestas 67

Índice de respuesta: 100%

El 49,25 % de los encuestados valora positivamente la distancia de su puesto a la fotocopiadora, por el contrario el 35,82% lo hace de forma negativa.

Valoración de la distancia del puesto de trabajo a la impresora, es percibida por los trabajadores de forma muy diversa, obteniendo valoraciones positivas y negativas de forma amplia y dispar.



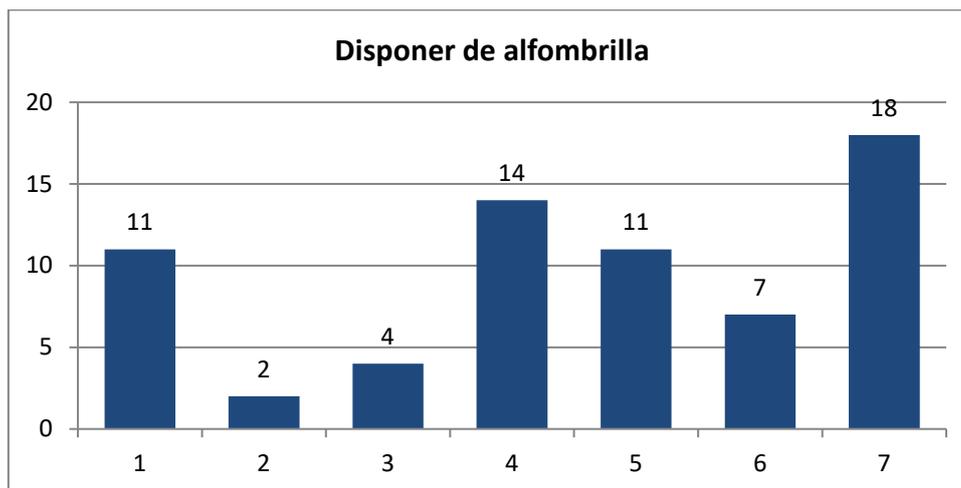
Valore la importancia de los siguientes aspectos

B.3. Importancia de los equipos y periféricos

Escala de valoración

1 (Nada importante) / 2 (Poco) / (. . .) / 6 (Bastante) / 7 (Muy importante)

Disponer de alfombrilla

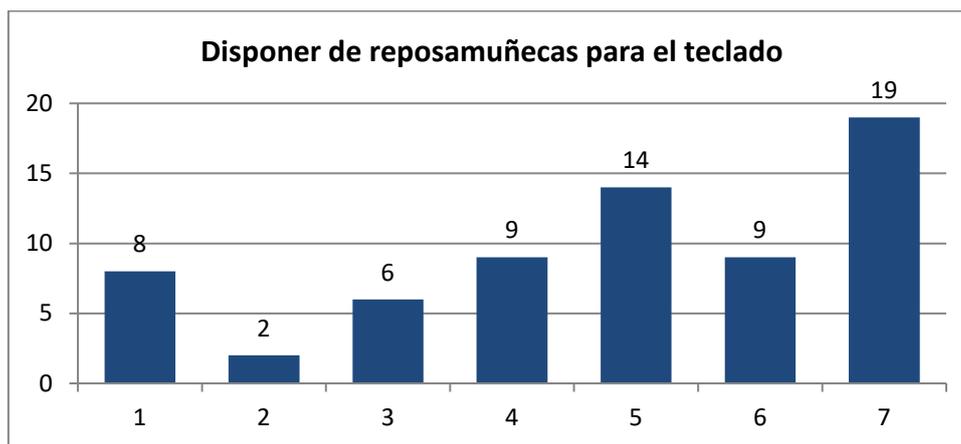


Respuestas 67

Índice de respuesta: 100%

Sobre las respuestas recogidas, para el 26,8% lo considera muy importante, pero por el contrario, el 16,41% no lo considera nada importante.

Disponer de reposamuñecas para el teclado



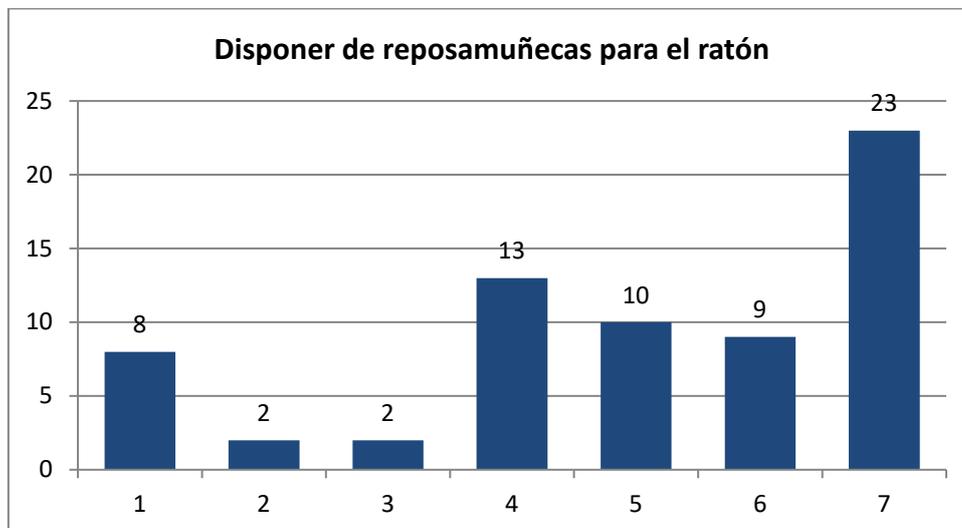
Respuestas 67

Índice de respuesta: 100%

El 62,68% de los trabajadores valoran de forma importante disponer de este elemento.



Disponer de reposamuñecas para el ratón

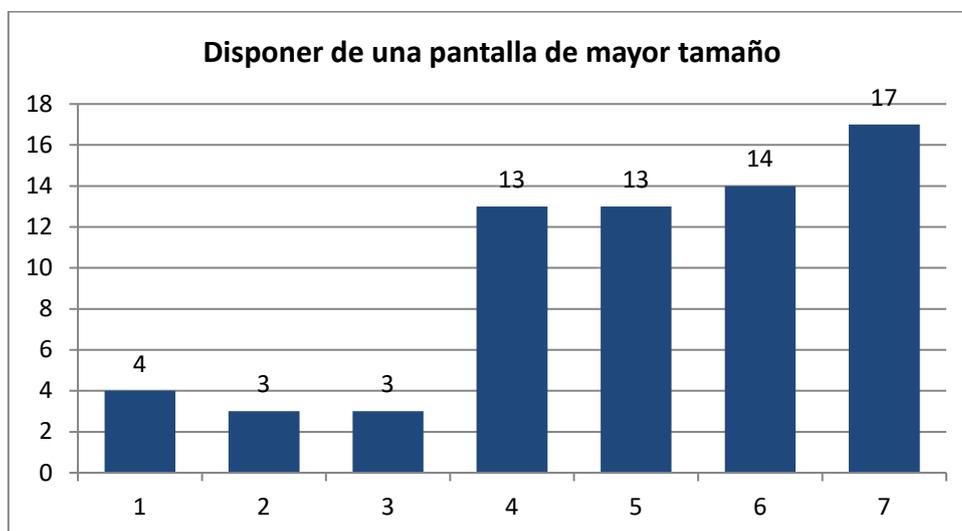


Respuestas 67

Índice de respuesta: 100%

El 34,32% de los encuestados, consideran muy importante disponer de este elemento. Recordar que casi el 76% de los encuestados no disponían de este elemento.

Disponer de una pantalla de mayor tamaño



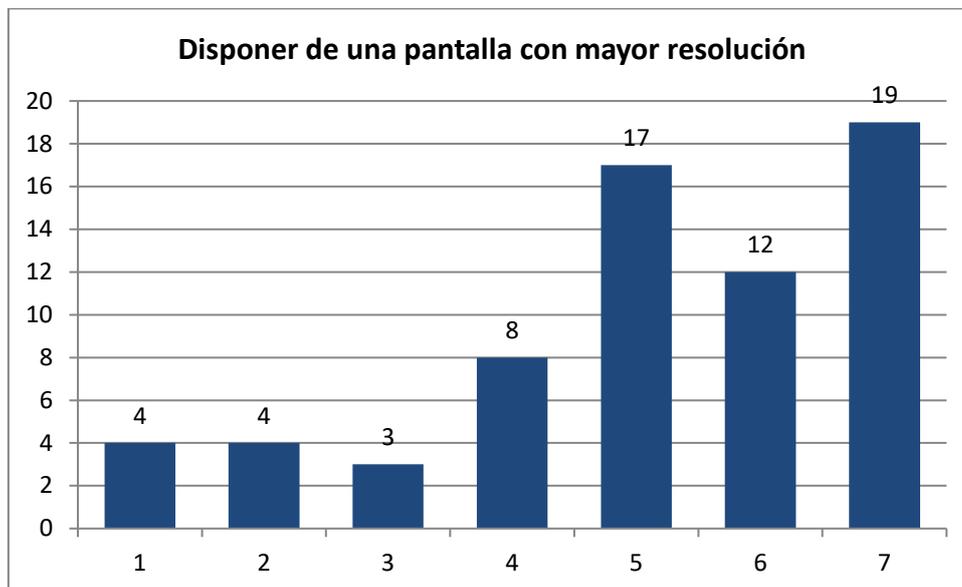
Respuestas 67

Índice de respuesta: 100%

Disponer de una pantalla de mayor tamaño es importante o muy importante para el 46,26 % de los encuestados, y es valorada de forma importante por el 65,67%



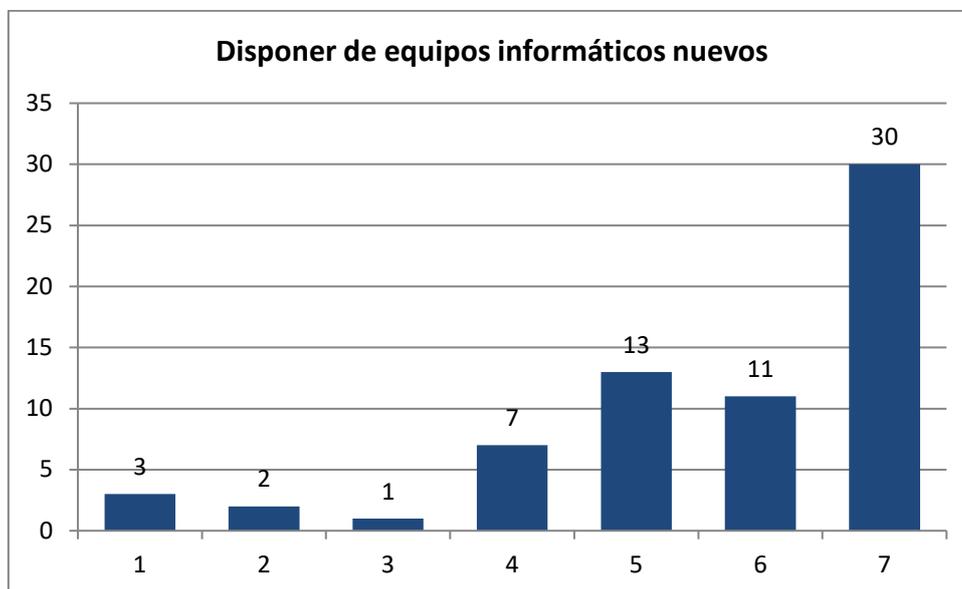
Disponer de una pantalla con mayor resolución



Respuestas 67 Índice de respuesta: 100%

El 71,64% consideran importante disponer de una pantalla con mayor resolución.

Disponer de equipos informáticos nuevos

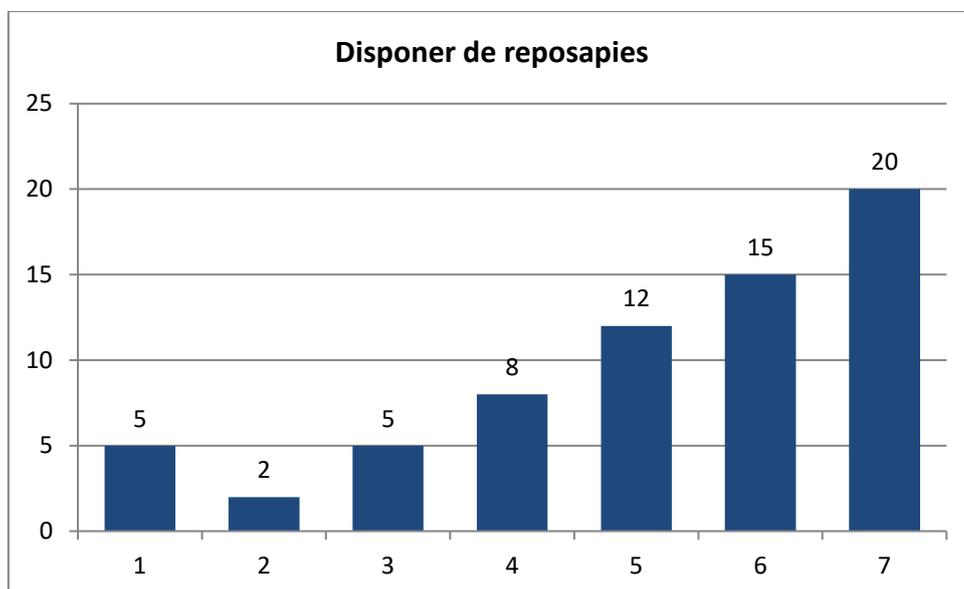


Respuestas 67 Índice de respuesta: 100%

El 44,7% de los encuestados considera muy importante conseguir equipos nuevos.
El 80,59% de los encuestados valoran de forma importante esta cuestión.



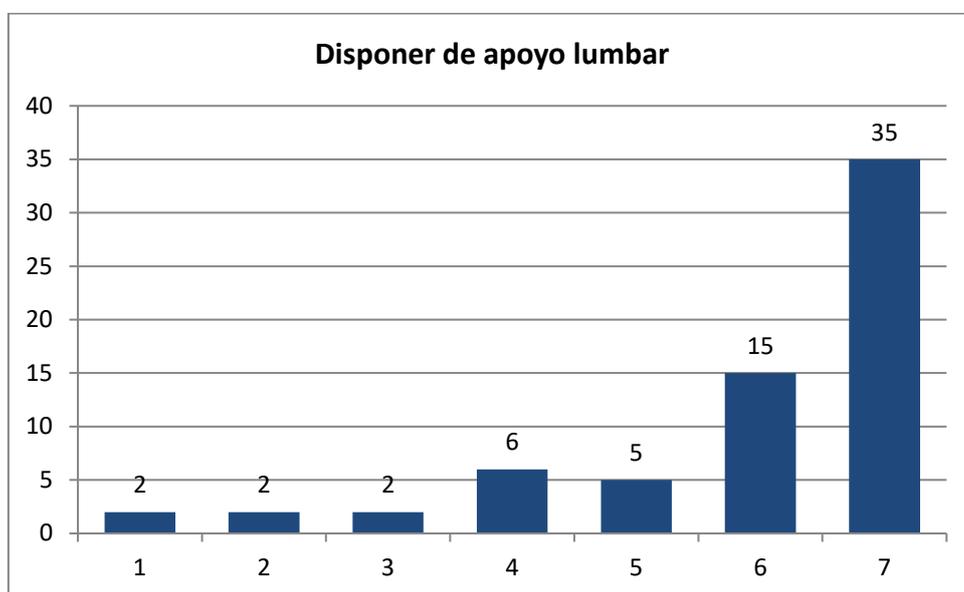
Disponer de reposapiés



Respuestas 67 Índice de respuesta: 100%

El 70,14 % de los encuestados consideran importante disponer de este elemento.

Disponer de apoyo lumbar



Respuestas 67 Índice de respuesta: 100%

El 52,23% consideran muy importante disponer de este elemento, y para el 82,08 % de los encuestados, lo consideran importante disponer de esto.



Disponer de otros elementos no reflejados anteriormente

- LUZ DIRECTA Y ADECUADA
- No preciso
- **MEJORAR EL ESTADO DE LAS SILLAS**
- REPOSA PIES
- Algún dispositivo o reorganización del puesto que impida en reflejo de las ventanas (delante y detrás de mi puesto)
- **Silla regulable**
- salvapantallas importante
- **UNA SILLA NUEVA Y ADECUADA**
- Protector de pantalla para cuidar los ojos
- Ratones adaptados para problemas de uso continuado de ratón
- PANTALLA REGULABLE EN ALTURA
- ELEVADOR DE PANTALLA
- Escáner en red.
- Atril para el soporte de documentos y facilitar la copia y escritura de textos
- **Disponer de sillas de oficina con refuerzo lumbar y de espalda para mantener la correcta posición de la espalda.**
- **SILLA DE OFICINA SIN ESTAR EN MAL ESTADO Y CON REFUERZO LUMBAR**
- Ratones inalámbricos con forma para no sufrimiento de la muñeca, al final acaba en epicondilitis

Disponer de otros elementos no reflejados anteriormente, notifican las sillas en mal estado o solicitan disponer de sillas nuevas y con apoyo lumbar.

Sobre los equipos informáticos y periféricos, puede comentar otros aspectos que considere importantes

- **EL PROGRAMA DE TRAMITACION ES DEMASIADO LENTO**
- **PÉSIMOS. LLEVAMOS DOS AÑOS ESPERANDO EQUIPOS INFORMÁTICOS QUE PERMITAN TRABAJAR DE ACUERDO A NUESTRAS NECESIDADES.**
- Aparentemente en buen estado
- ALGUNOS TRABAJADORES POSEEN POCA FORMACION SOBRE OUTLOOK
- A VECES NO HAY RED
- **Funcionan muy lentos**
- La ubicación del escáner, fotocopiadora, etc. en una zona de paso y atención de usuarios afecta negativamente al trabajo.
- **Están anticuados tanto los equipos como los programas, todavía funcionamos con windows xp**
- **SON MEDIOS ESCASOS PARA LA CANTIDAD DE PERSONAS DEL DEPARTAMENTO QUE RETRASAN EL TRABAJO**
- **NO SE PUEDE TRABAJAR CON UN ORDENADOR DE MAS DE 10 AÑOS CON WINDOWS 98**
- Tengo a 2 metros de mi mesa la centralita con todos los cables, módems, instalación eléctrica, generando ruido continuamente.
- Mi impresora personal está a punto de finalizar su vida y para mi tener impresora personal es fundamental.
- El suministro más ágil de consumibles (tinta)
- Tenemos una máquina de tarjetas que cuando se la llevan a otro departamento tarda semanas en volver y utiliza un sistema muy antiguo y se bloquea
- Pantalla con protector de efectos tóxicos de la luz y degeneración macular en los ojos o gafas con protector.
- **PROTECTOR DE PANTALLA LED**
- Funcionan regular, mucho tiempo en su encendido, tiempo en cargar las páginas

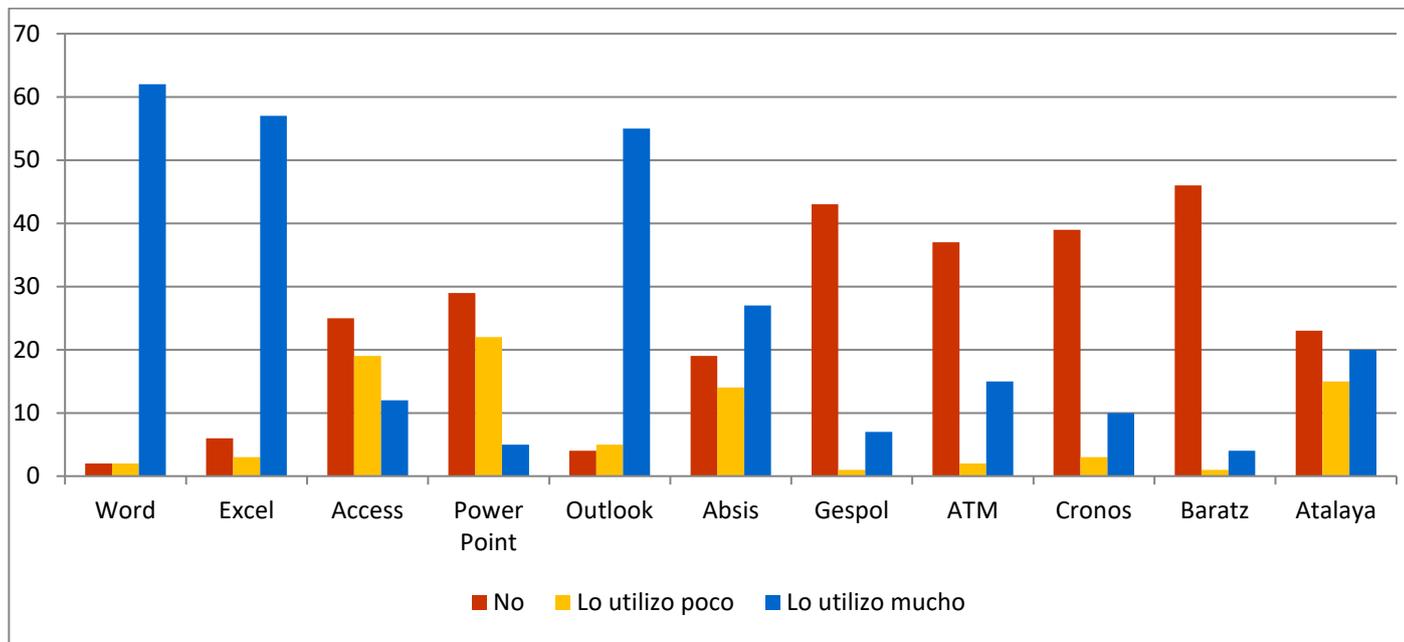
Destacan como aspecto más relevante el mal estado de los equipos y estar esperando equipos nuevos.



Software

C.1. Aplicaciones informáticas

En su puesto de trabajo habitual, indique las aplicaciones que utiliza habitualmente:



Las aplicaciones más utilizadas son Word, Excel y Outlook. Respecto de las aplicaciones de gestión propias del Ayuntamiento la más utilizada es ABSIS.

Indique otras aplicaciones que use habitualmente y que no están recogidas anteriormente:

- IRIS
- SIUSS. RMINWEB. SIDEMA.TEVE
- AUTOCAD. Sería interesante gis.
- siuss, rminweb, sidema
- TEAMVIEWER
- SIDEMA, SIUSS, RMINWEB
- S.I.G.A
- Programas para modificar PDF, programas de tratamiento de imágenes
- Autocad
- APLICACIONES PROPIAS DE SERVICIOS SOCIALES , RMIN WEB,SIDEMA , SIUSS
- AutoCad, PhotoShop
- NITRO
- Autocad, presto, acrobat, Photoshop, sketchup,
- Conexión con Tráfico (DGT) y conexión con AEAT mediante certificado digital
- AUTOCAD
- SIUSS
- Autocad
- Programas de la CAM: siuss, teve, sidema
- Autocad, Photoshop, Nitro, Google Earth, Presto, Imindmap
- Programas de la Comunidad de Madrid (SINAC, TEVE)
- Absysnet - gestor catálogo online biblioteca (de Baratz)

Destacan entre las no recogidas, Autocad y los programas de la CAM.



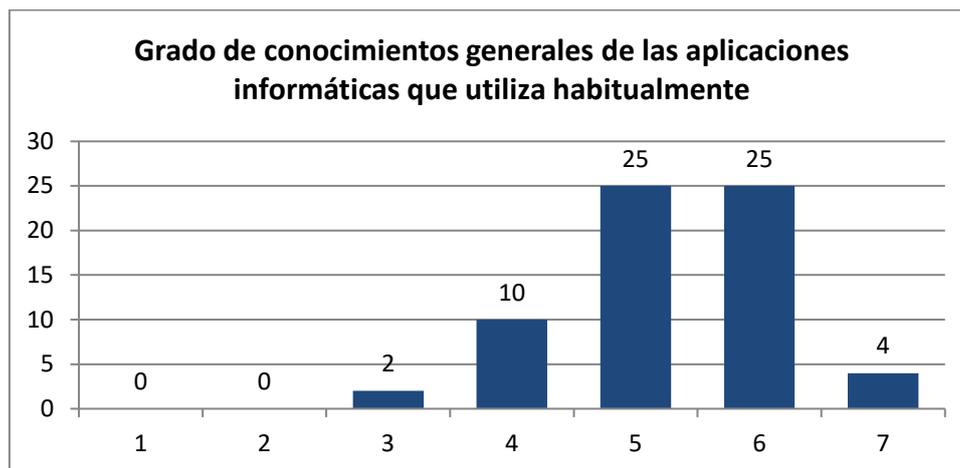
Formación aplicaciones informáticas

C.2. Valoración de las aplicaciones informáticas

Escala de valoración

1 (Deficiente) / 2 (Insuficiente) / 3 (Regular) / 4 (Normal) / 5 (Bueno) / 6 (Muy bueno) / 7 (Excelente)

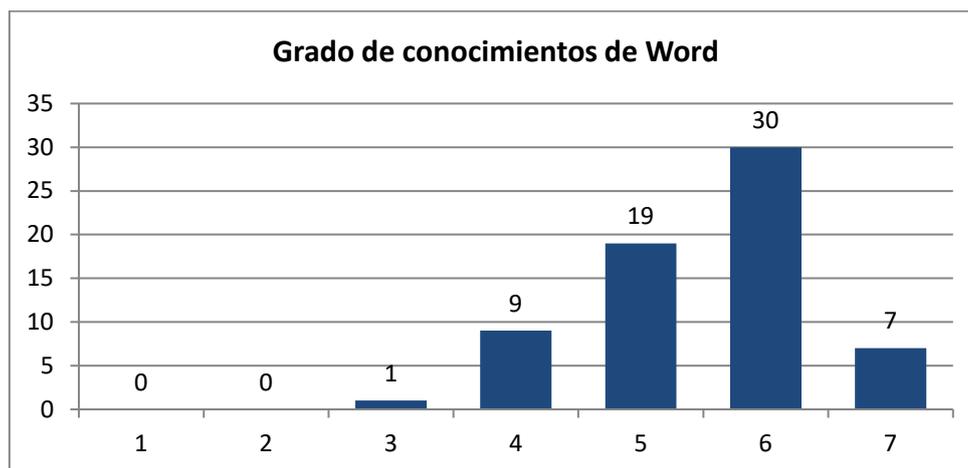
El grado de conocimiento general de las aplicaciones informáticas que utiliza habitualmente



Respuestas 66 Índice de respuesta: 98%

El 75,75% de los trabajadores encuestados indica un grado de conocimiento bueno o muy bueno entre las aplicaciones informáticas que utiliza habitualmente.

El grado de conocimiento de Word

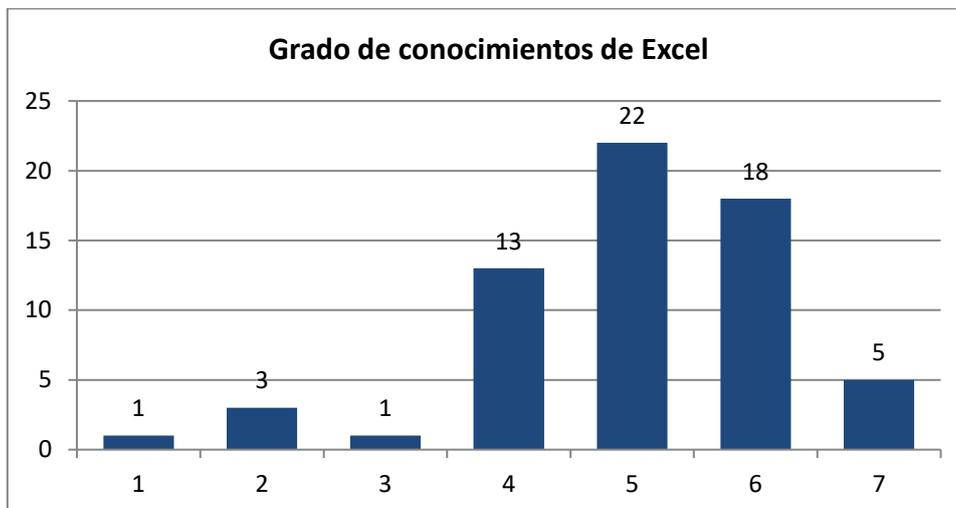


Respuestas 67 Índice de respuesta: 100%

El 73,13% indican un grado de conocimientos buenos o muy buenos en Word.



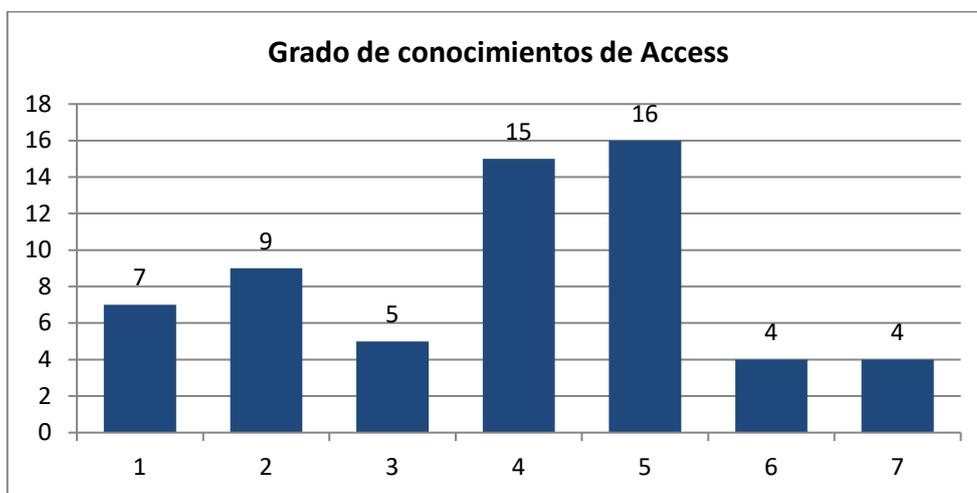
El grado de conocimiento de Excel



Respuestas 63 Índice de respuesta: 94%

El 63,49% indican un grado de conocimientos buenos o muy buenos en Excel.

El grado de conocimiento de Access

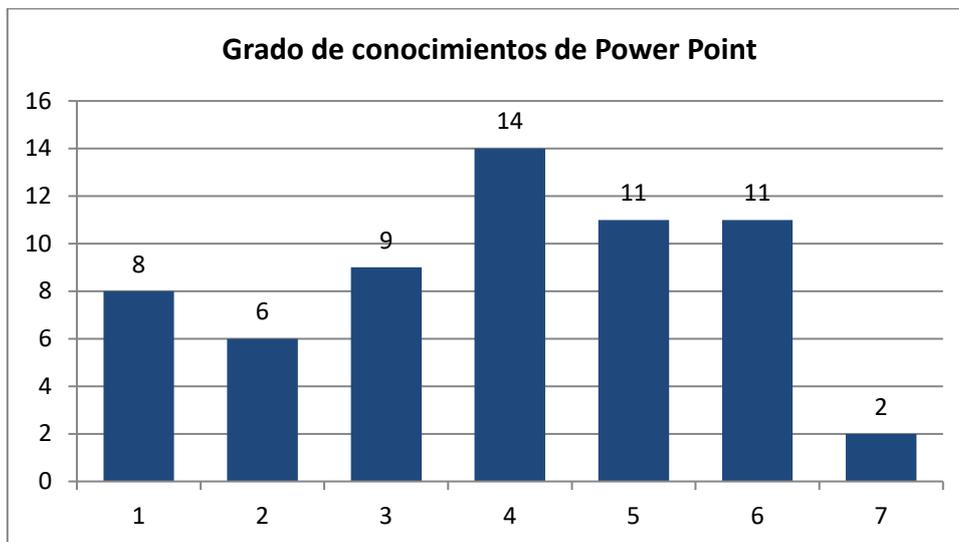


Respuestas 60 Índice de respuesta: 89%

El 33,33% indican un grado de conocimientos buenos o muy buenos en Access.



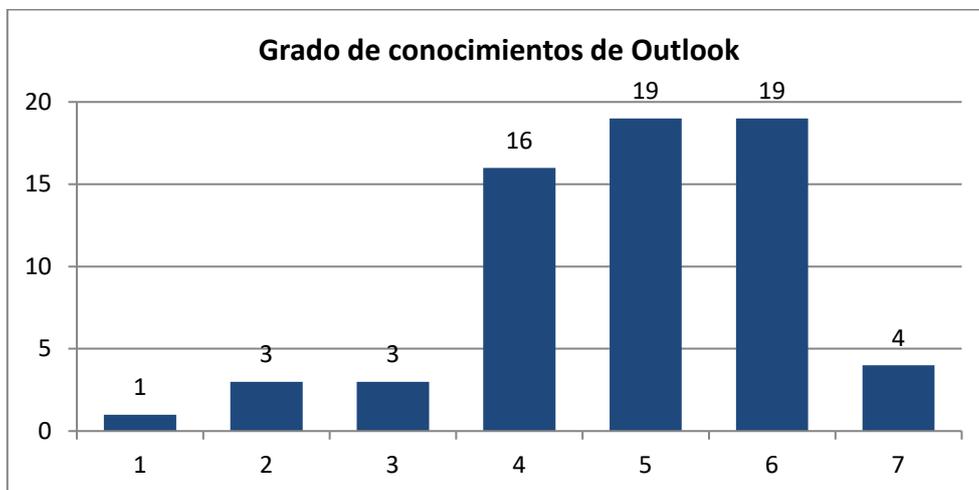
El grado de conocimiento de Power Point



Respuestas 61 Índice de respuesta: 91%

El 36,06% indican un grado de conocimientos buenos o muy buenos en Power Point.

El grado de conocimiento de Outlook

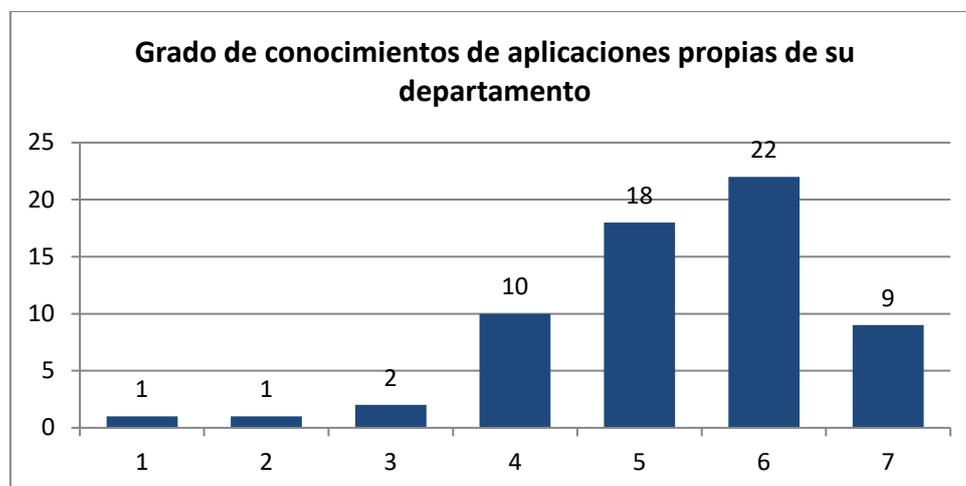


Respuestas 65 Índice de respuesta: 97%

El 58,46% indican un grado de conocimientos buenos o muy buenos en Outlook.



El grado de conocimiento de las aplicaciones propias de su departamento



Respuestas 63 Índice de respuesta: 97%

El 63,49% indican un grado de conocimiento bueno o muy bueno en las aplicaciones propias de su departamento.

Access, y Power Point tienen puntuaciones más bajas en grado de conocimiento, pero también son las aplicaciones de menor uso por parte de los trabajadores.

Sobre las aplicaciones informáticas que usa habitualmente, puede comentar cualquier aspecto que considere relevante:

- ABSIS ES UN PROGRAMA QUE NECESITA MODELAR CONTINUAMENTE PARA PODER SACARLE PARTIDO
- HAY QUE ACTUALIZARLAS
- EL ACCESO ES LENTISIMO (DE 5 A 10 MINUTOS EL ACCESO) Y A VECES SE BLOQUEAN
- Gespol se queda colgado
- No preciso
- A VECES NO ACTUALIZA BIEN EL PROGRAMA DE ATM
- ABIS y Gespol se quedan inactivos muy rápido, lo que ralentiza el trabajo diario, mucho más después la última actualización de sistema operativo
- No estoy formado para utilizar las aplicaciones informáticas q se exigen para mi puesto de trabajo
- QUE SE NOS EXPLIQUE SU FUNCIONAMIENTO Y NO POR INTUICIÓN
- El office que tenemos instalado es el 2003
- no tienen licencia y no recibimos ninguna formación y/o actualización
- No dispongo de aplicaciones propias
- ACTUALIZACIONES DE FORMA AUTODIDACTA AUTOCAD, PRESTO
- El siuss funciona muy lento
- Tener licencia de las mismas
- Me gustaría un curso de Excel y Access de reciclaje porque con los nuevos sistemas operativos hay nuevas aplicaciones que desconozco
- DE CRONOS SERIA NECESARIO UN CURSO PARA PODER HACER UN USO MAS EFICAZ
- Estamos en proyecto para cambiar a una versión más actualizada de Absysnet



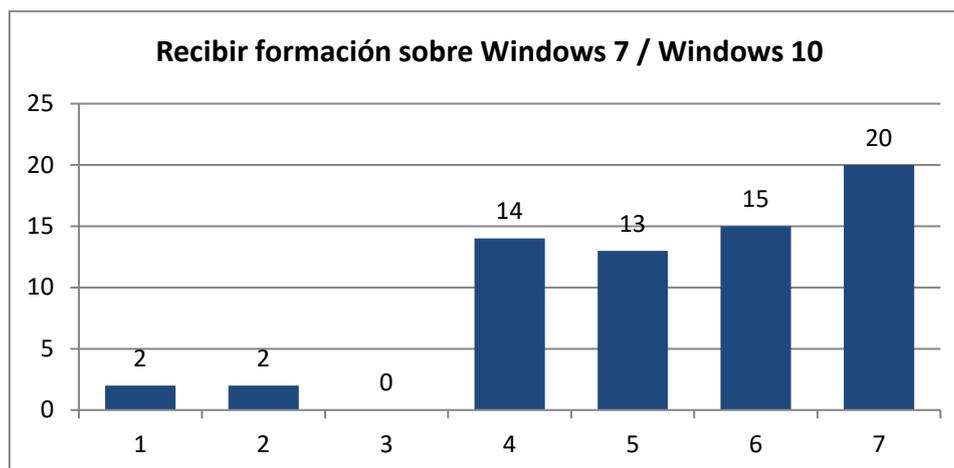
C.3. Formación aplicaciones informáticas

Conteste indicando la respuesta que más se aproxime a la valoración que usted realiza de cada aspecto, teniendo en cuenta la escala de valoración en cada caso.

Escala de valoración

1 (Nada importante) / 2 (Poco) / (. . .) /6 (Bastante) / 7 (Muy importante)

Recibir formación sobre Windows 7 y/o Windows 10

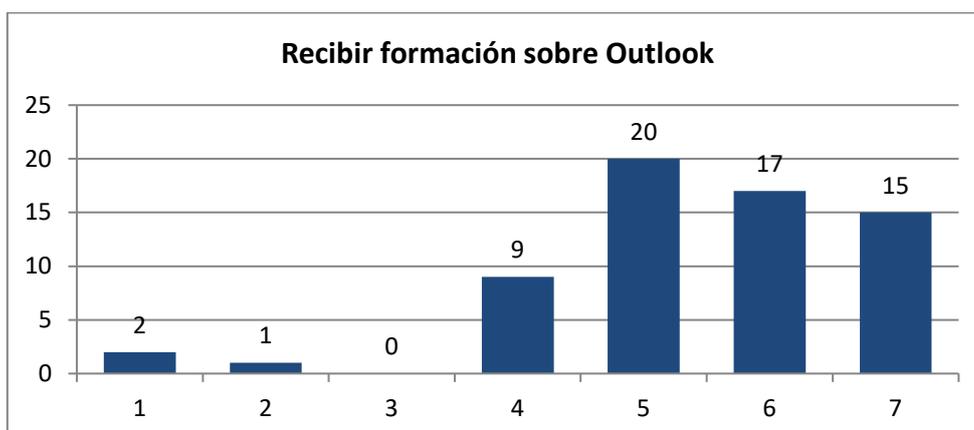


Respuestas 66

Índice de respuesta: 98%

Formación sobre Windows7 y Windows10 el 72,72 % valoran con puntuaciones altas recibir formación sobre Windows7 / 10, y el 53,03% lo considera importante y muy importante.

Recibir formación sobre Outlook



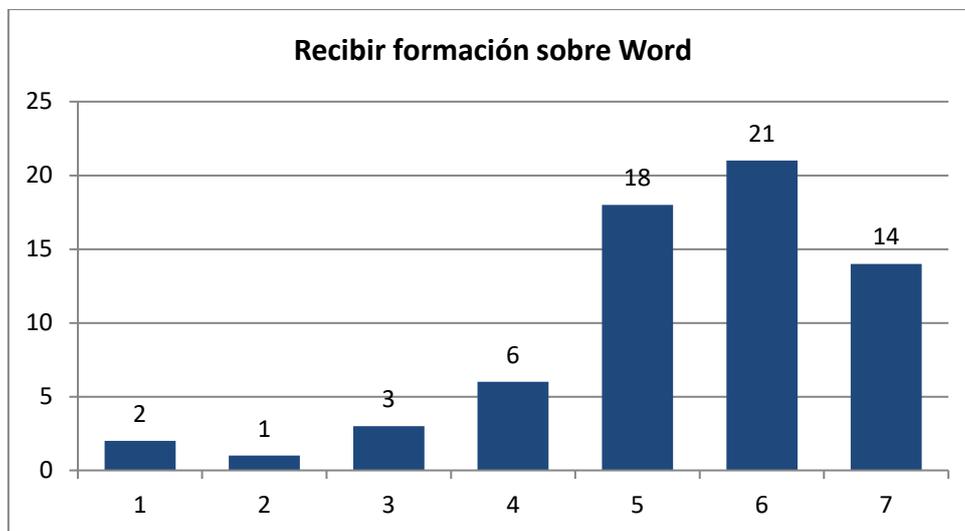
Respuestas 64

Índice de respuesta: 95%

El 50% de los encuestados le dan una importancia alta y muy alta a recibir formación en Outlook.



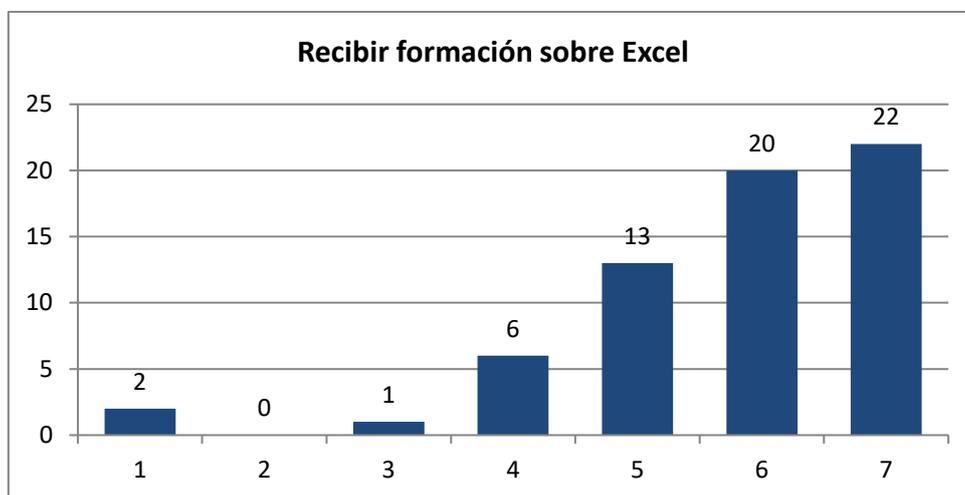
Recibir formación sobre Word



Respuestas 65 Índice de respuesta: 97%

El 53,84% de los encuestados le dan una importancia alta y muy alta a recibir formación en Word.

Recibir formación sobre Excel

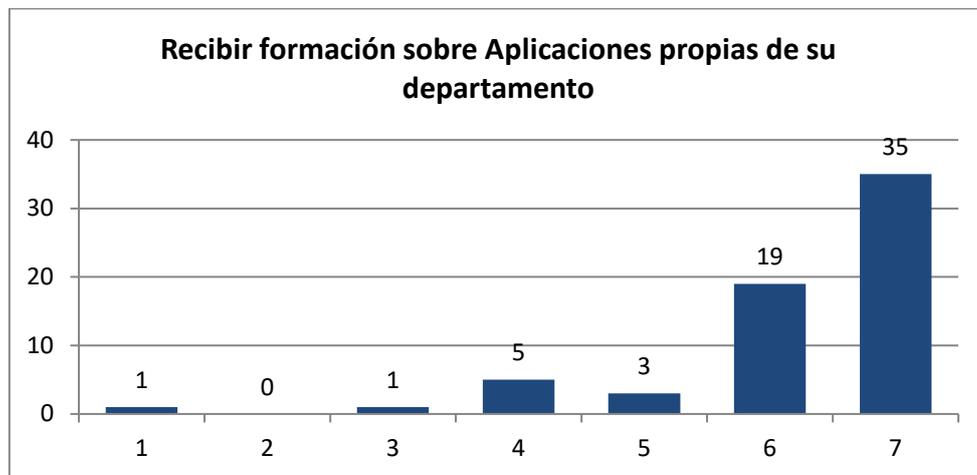


Respuestas 64 Índice de respuesta: 95%

El 65,62% de los encuestados le dan una importancia alta y muy alta a recibir formación en Excel.



Recibir formación sobre las aplicaciones propias de su departamento



Respuestas 64 Índice de respuesta: 95%

En general la formación recibe puntuaciones en todas las aplicaciones, por encima del 50% de los encuestados, pero la que se considera más importante, es la formación de las aplicaciones propias de su departamento.

El 84,37% de los encuestados le dan una importancia alta y muy alta a recibir formación en las aplicaciones propias de su departamento.

En caso de considerar importante recibir formación sobre alguna otra aplicación, por favor, indique cual,

- gimp
- ABSIS, OUTLOOK, EXCEL Y ACCESS
- UN CURSO DE RECICLAJE EN TODAS LAS APLICACIONES ES MUY IMPORTANTE
- Muy importante reciclar con gespol
- Gis
- Excel
- CUANDO EN SU DIA SE IMPLANTE UN PROGRAMA PARA EVITAR LA FIRMA EN PAPEL
- Gespol
- S.I.G.A
- ABSIS Y GESPOL
- Adobe Acrobat profesional
- Expedientes
- SIEMPRE ES BUENO ACTUALIZAR CONOCIMIENTOS DE ACUERDO CON LA ACTUALIZACIÓN DE LAS VERSIONES DE LOS PROGRAMAS
- Excel avanzado. Cronos. ABSIS.
- Autocad, presto, gis,
- PRESTO, AUTOCAD
- SIUSS, ABSIS
- ATM
- Profundizar en los que habitualmente uso
- ABSIS
- Photoshop, Presto
- Excel y Access 2013
- CRONOS Y OFFICE
- Programa de edición de imágenes, se realizan muchos carteles para exposiciones, deberíamos contar con un editor de imágenes y con impresora de color



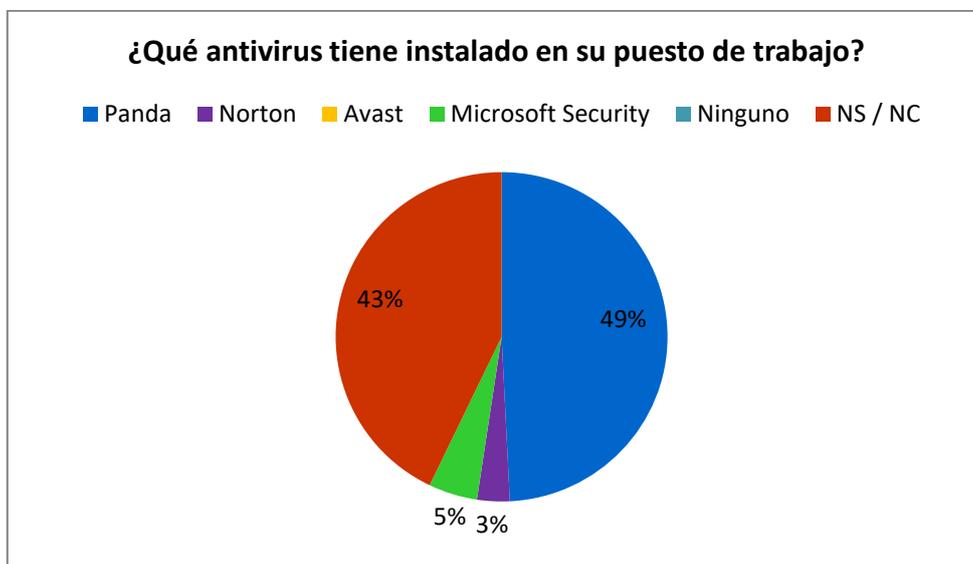
Si piensa que necesita alguna aplicación que te facilitaría trabajo rutinario, puede comentarlo a continuación,

- Programa editor fotografía
- Gis
- Excel
- Adobe Acrobat profesional
- Photoshop, AutoCad
- ALGÚN TIPO DE GESTOR DE DOCUMENTOS, FIRMAS, TRAMITACIÓN...
- aplicaciones específicas para gestión de infraestructuras municipales
- conexión a tráfico en los ordenadores de mis compañeros de ventanilla
- Sketchup, Imindmap (o similar)
- Algún programa para hacer carteles y programas de combinación de imagen y texto avanzado



C.4. Antivirus

¿Qué antivirus tiene instalado en su puesto de trabajo?

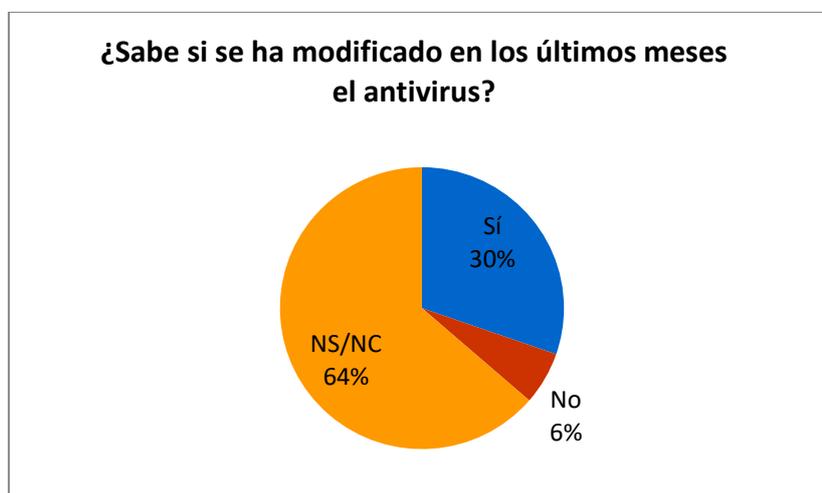


Respuestas 63

Índice de respuesta: 94%

El 43 % desconoce el antivirus que tiene instalado en el equipo.

¿Sabe si se ha modificado en los últimos meses el antivirus?



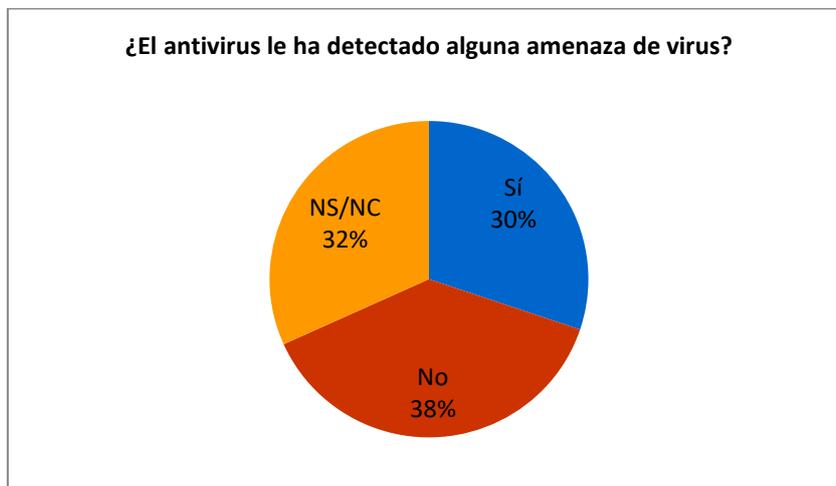
Respuestas 66

Índice de respuesta: 98%

El 64 % no sabe si se ha modificado el antivirus en los últimos meses.



¿El antivirus le ha detectado alguna amenaza de virus?



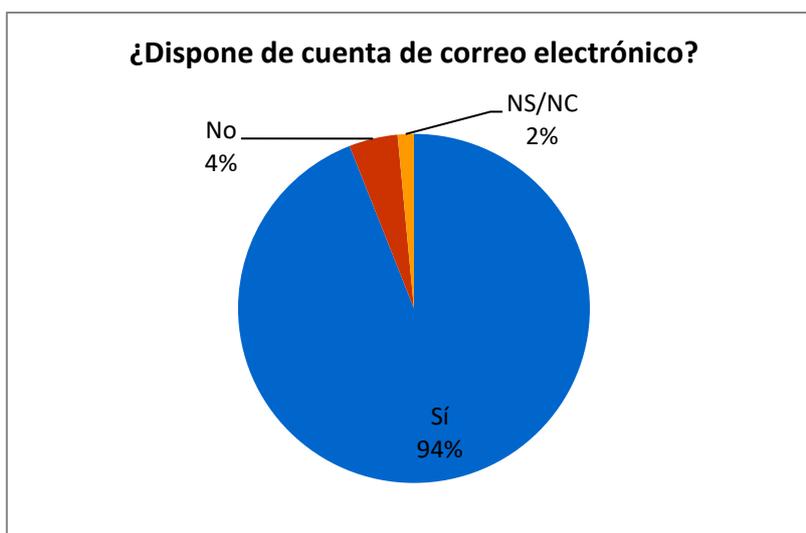
Respuestas 63

Índice de respuesta: 94%

El antivirus le ha detectado alguna amenaza al 30% de los encuestados, hay un 32% de los encuestados que no lo saben.

C.5. Correo electrónico

¿Dispone de cuenta de correo electrónico?



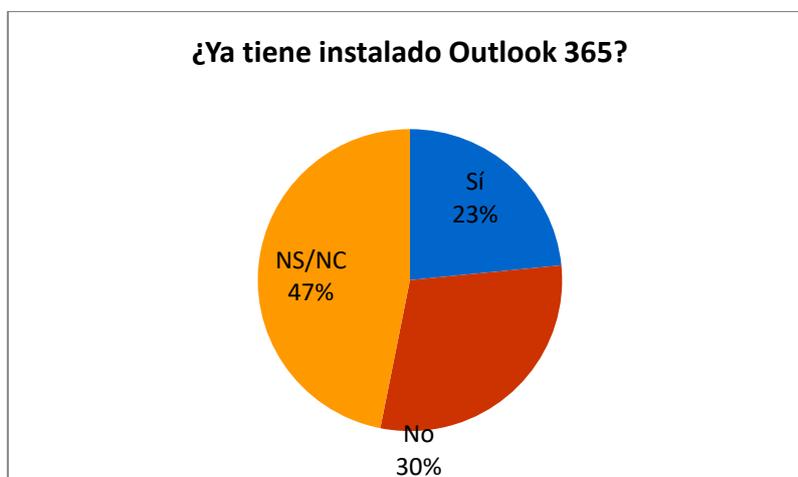
Respuestas 67

Índice de respuesta: 100%

El 94% de los trabajadores encuestados tiene cuenta de correo electrónico.



¿Ya tiene instalado Outlook 365?



Respuestas 64

Índice de respuesta: 95%

El 23% dice que, si tiene instalado el office 365, y un 30% dice que no, pero aproximadamente la mitad de los encuestados no sabe si lo tiene instalado.

¿Considera importante tener una cuenta de correo como trabajador del Ayuntamiento diferente de la cuenta de correo del departamento?



Respuestas 66

Índice de respuesta: 98%

Tener una cuenta propia si lo consideran importante, el 48% de los trabajadores encuestados.



Sobre el correo electrónico, puede comentar cualquier aspecto que considere relevante:

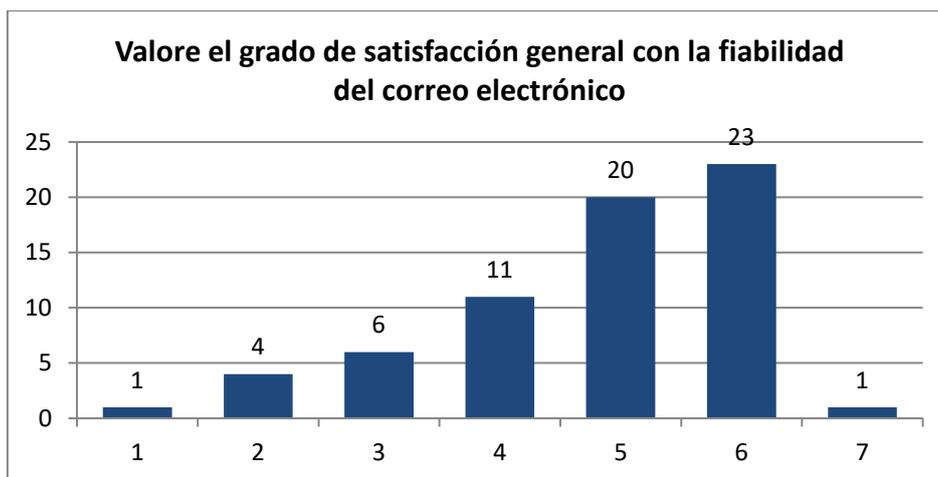
- TODO LO REFERENTE A LA SATISFACCION CON EL PERSONAL DE INFORMATICA ES EN REFERENCIA CON EL PERSONAL DEL AYUNTAMIENTO.
- NECESITARIA UN CURSO DE RECICLAJE. HAY ASPECTOS QUE DESCONOZCO
- IMPORTANTE RECIBIR VARIAS CUENTAS DE CORREO EN EL MISMO EQUIPO
- No precisa
- ME PARECE BIEN QUE TODAS LAS CUESTIONES RELACIONADAS CON PERSONAL NOS LLEGUEN A TODOS LOS EMPLEADOS
- La posibilidad de que en las cuentas comunes que ven varias personas se sepa si los correos ya han sido abierto por otros compañeros o no
- SABER SI ALGUNA DE LAS PERSONAS QUE COMPARTEN DIRECCION LO HA LEIDO
- Tiene muy poca capacidad, hay que vaciar la cuenta online continuamente y a veces es necesario disponer de esa información online
- UN CORREO DEL DEPARTAMENTO EN COMÚN Y OTRO COMO TRABAJADOR
- DEMASIADO LARGO
- El buscador del nuevo correo es horrible, no encuentra nada, con la correspondiente pérdida de tiempo que ello ocasiona.
- A veces funciona mal el correo del departamento
- Eliminar el mensaje emergente que sale todos los días
- me gustaría tener una lista con los correos electrónicos de todos los departamentos
- ESTARIA BIEN CUANDO TE DAN DE ALTA EL CORREO QUE TENGA LOS CONTACTOS DE EL AYUNTAMIENTO
- Me parece direcciones de correo muy engorrosas y nada personalizadas, es difícil saber a quien te diriges al poner el email, me gustaría que funcionarían más como una tarjeta de presentación: nombre.apellido@ o inicial, nombre, apellido, etc. que nos identifique como personas

Valore los siguientes aspectos, respecto del correo electrónico, de acuerdo a la siguiente escala,

Escala de valoración

1 (Deficiente) / 2 (Insuficiente) / 3 (Regular) / 4 (Normal) / 5 (Bueno) / 6 (Muy bueno) / 7 (Excelente)

Valore el grado de satisfacción general con la fiabilidad del correo electrónico



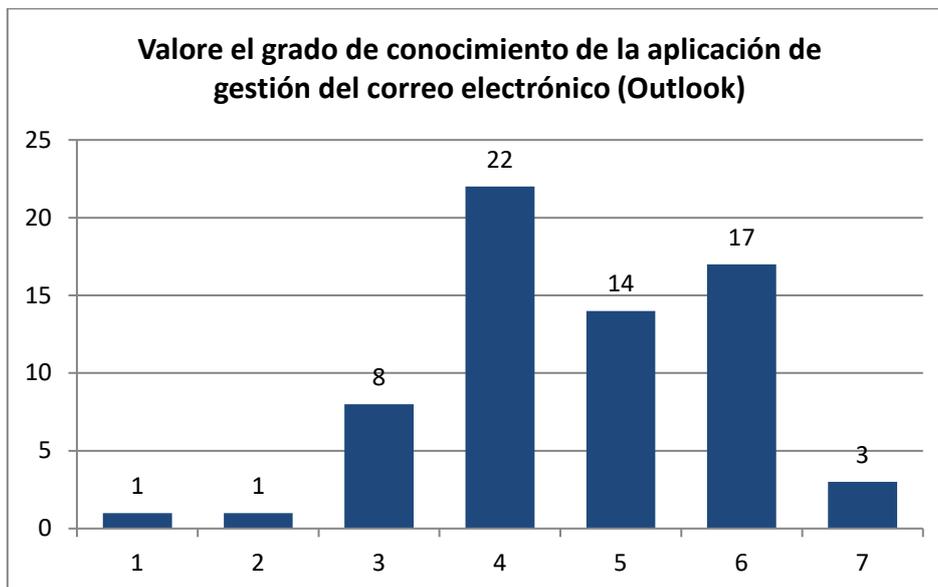
Respuestas 66

Índice de respuesta: 98%

El 65,15 % de los trabajadores encuestados, manifiestan un grado de satisfacción con el correo electrónico de bueno y muy bueno.



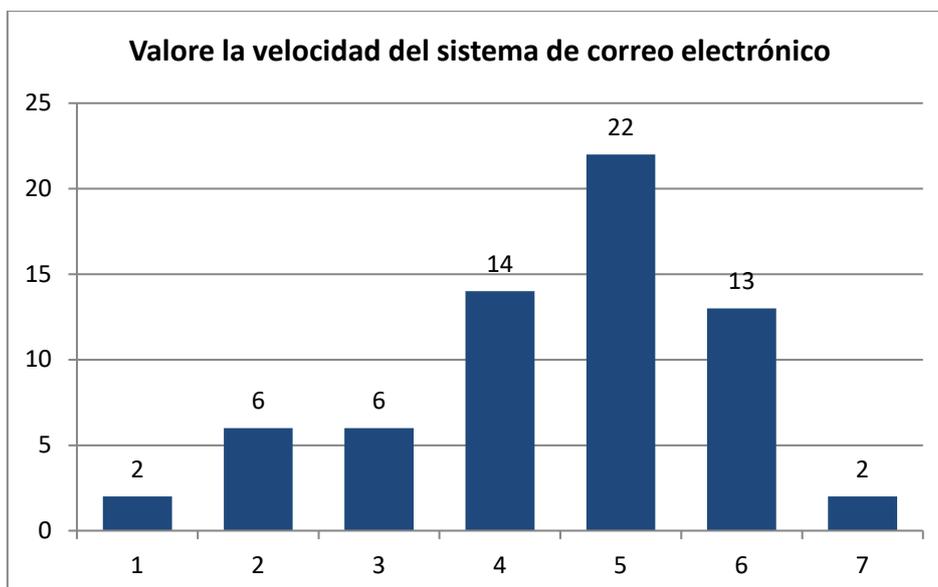
Valore el grado de conocimiento de la aplicación de gestión del correo electrónico (Outlook)



Respuestas 66 Índice de respuesta: 98%

La valoración del grado de conocimiento de la gestión del correo, casi el 33,33% de los encuestados manifiestas tener un grado de conocimiento normal del correo.

Valore la velocidad del sistema de correo electrónico

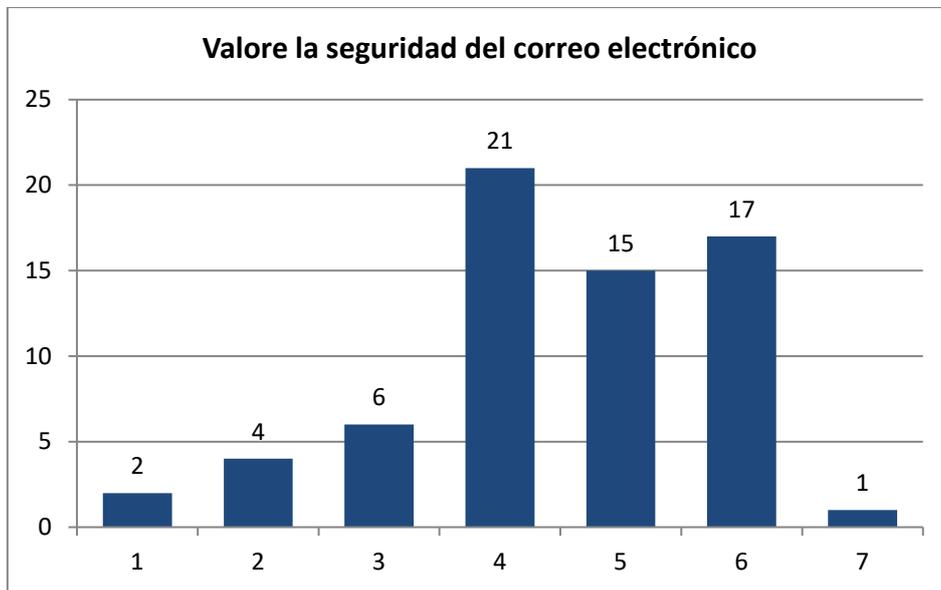


Respuestas 65 Índice de respuesta: 97%

El 56,92 % de los trabajadores encuestados, dan valoraciones altas a la velocidad del correo electrónico.



Valore la seguridad del correo electrónico



Respuestas 66

Índice de respuesta: 98%

El 48% de los encuestados valoran la seguridad del correo como buena o muy buena, pero la valoración que más se señala en este caso, es normal, para el 31,81 % de los trabajadores encuestados.



Soporte informático

D.1. Servicio de soporte técnico

Para la valoración de la calidad del servicio técnico, el estudio se ha basado en el Modelo SERVQUAL de calidad de servicio, este modelo fue diseñado para evaluar y mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización e identifica cinco dimensiones a considerar para evaluar la calidad de servicio de una organización: **fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.**

Por otro lado, existen una serie de factores universales establecidos, que nos sirven para evaluar la calidad de un servicio y que son:

1. **Fiabilidad.** Capacidad de realizar el servicio de forma correcta y continua.
2. **Sensibilidad.** Tiempo de respuesta. Velocidad de respuesta ante la necesidad planteada.
3. **Accesibilidad.** Facilidad para establecer contacto.
4. **Cortesía.** Educación, respeto, consideración y amabilidad del personal.
5. **Competencia técnica.** Capacidad y conocimiento de los recursos necesarios para realizar el servicio.
6. **Comunicación.** Información en un lenguaje comprensible, escucha activa de las necesidades.
7. **Credibilidad.** Confianza, reputación y honestidad de la persona que presta el servicio.
8. **Seguridad.** Confianza no asumir riesgos y confidencialidad.
9. **Comprensión de las necesidades.** Esfuerzo y capacidad de la organización para conocer las necesidades.
10. **Aspectos físicos tangibles.** Apariencia de las instalaciones, equipos y personal.

Por lo tanto, para la evaluación de la calidad del servicio técnico se han estudiado algunos de estos factores recogiendo la valoración por parte de los trabajadores de estos aspectos.

En concreto se han estudiado las siguientes dimensiones:

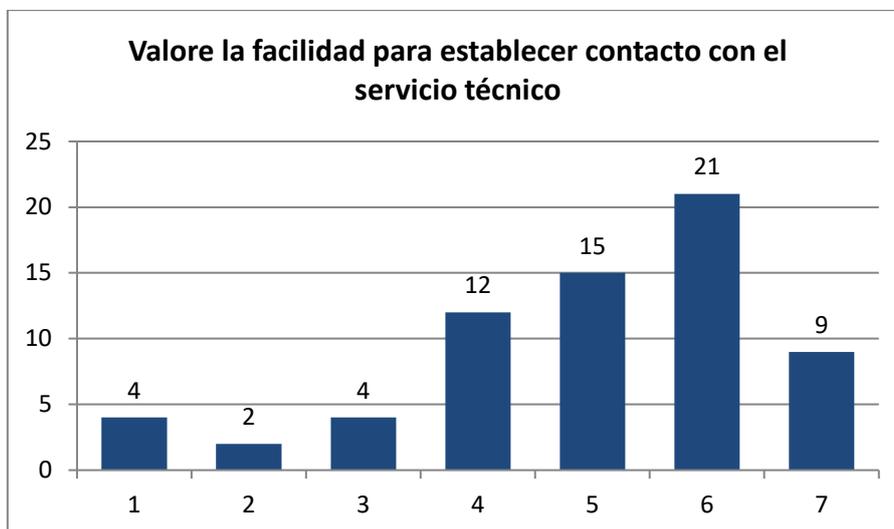
- Facilidad para establecer contacto con el servicio técnico.
- Velocidad de respuesta por parte del servicio técnico.
- Velocidad de resolución de la incidencia.
- Capacidad de resolución de la incidencia.
- Capacidad de comprensión ante el problema.
- Grado de amabilidad del personal que presta el servicio.
- Grado de conocimiento para resolver los problemas.
- Grado de satisfacción general con el soporte informático.



Escala de valoración

1 (Deficiente) / 2 (Insuficiente) / 3 (Regular) / 4 (Normal) / 5 (Bueno) / 6 (Muy bueno) / 7 (Excelente)

Valore la facilidad para establecer contacto con el servicio técnico

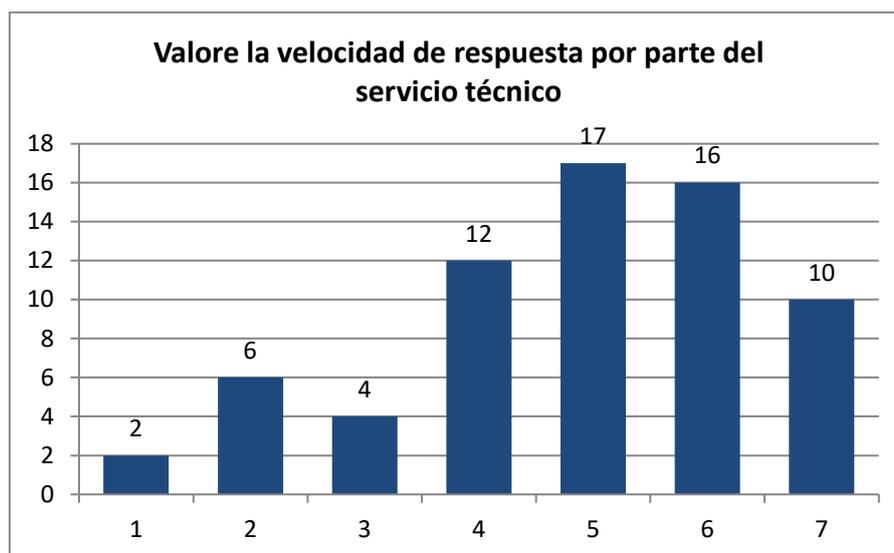


Respuestas 67

Índice de respuesta: 100%

La accesibilidad, o facilidad que tienen para establecer contacto con el servicio técnico, es valorada con puntuaciones altas por el 67,16 % de los trabajadores encuestados.

Valore la velocidad de respuesta por parte del servicio técnico



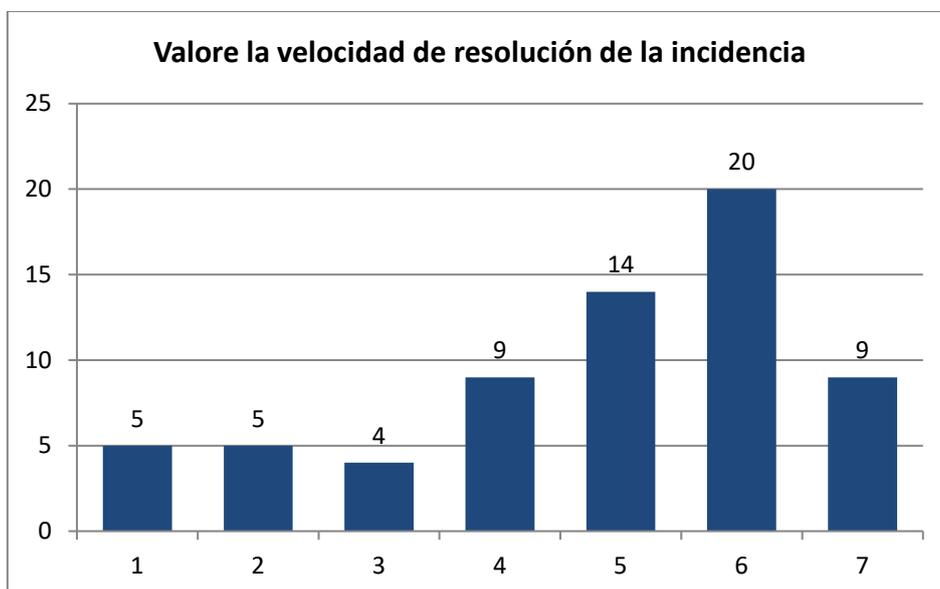
Respuestas 67

Índice de respuesta: 100%

La velocidad de respuesta por parte del servicio técnico, es valorada con puntuaciones altas por el 64,17 % de los trabajadores encuestados.



Valore la velocidad de resolución de la incidencia

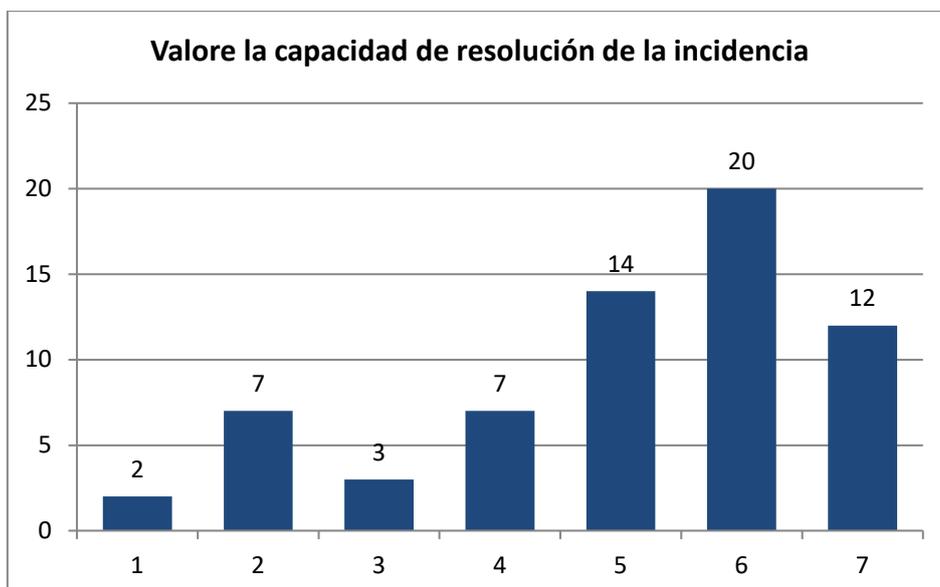


Respuestas 66

Índice de respuesta: 98%

La velocidad de resolución de las incidencias, es valorada con puntuaciones altas por el 65,15 % de los trabajadores encuestados.

Valore la capacidad de resolución de la incidencia



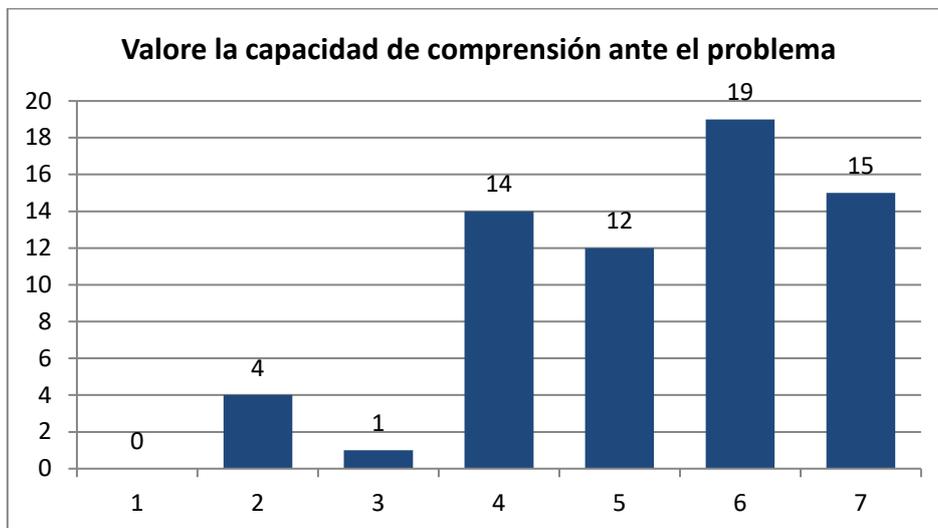
Respuestas 65

Índice de respuesta: 97%

El grado de capacidad de resolución de la incidencia, es valorado con puntuaciones altas por el 70,76 % de los trabajadores encuestados.



Valore la capacidad de comprensión ante el problema

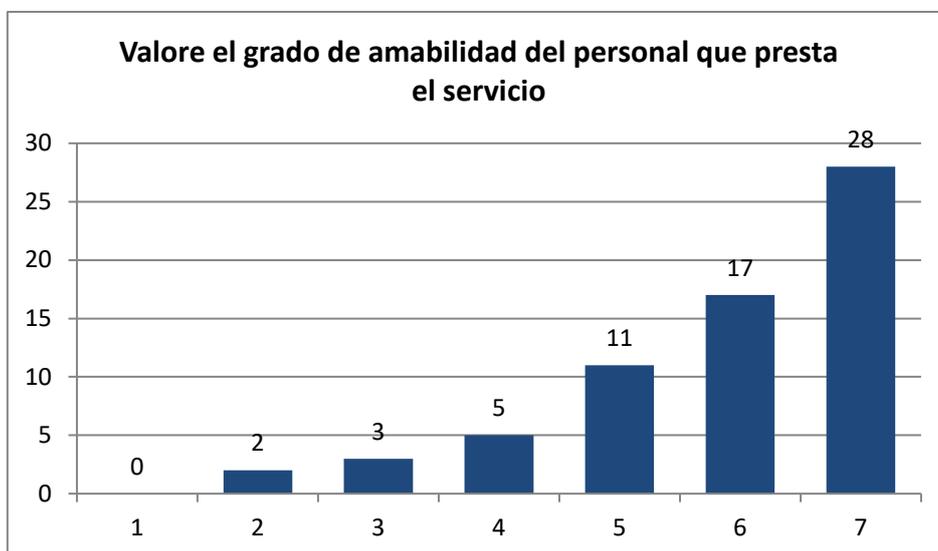


Respuestas 65

Índice de respuesta: 97%

El grado de capacidad de comprensión del problema, es valorado con puntuaciones altas por el 70,76 % de los trabajadores encuestados. Las valoraciones excelentes (23%) y muy buenas (29%) suponen 52,30%.

Valore el grado de amabilidad del personal que presta el servicio



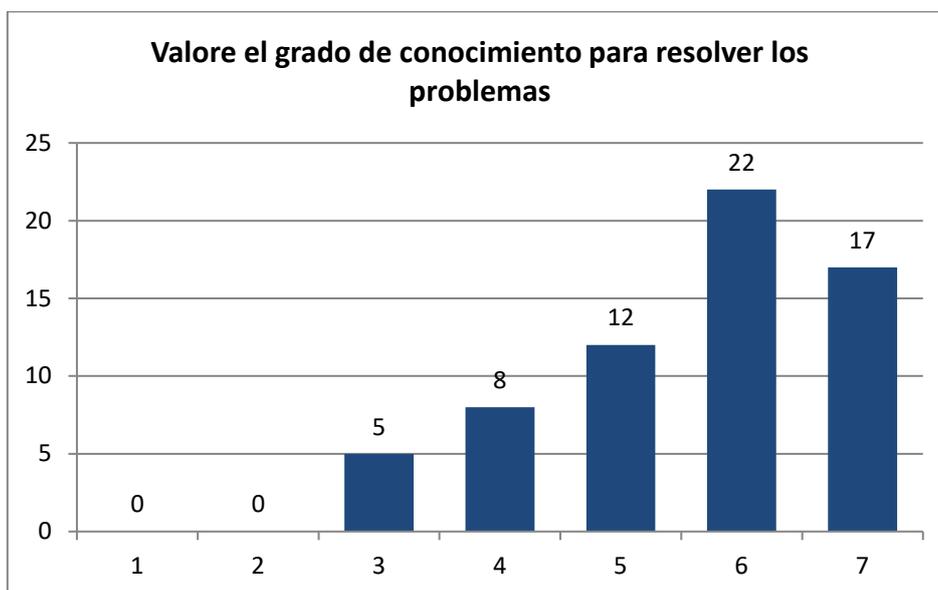
Respuestas 65

Índice de respuesta: 97%

El grado de amabilidad del personal que presta el servicio es valorado como excelente por el 43% de los encuestados. Y las valoraciones altas suponen 86,15 %.



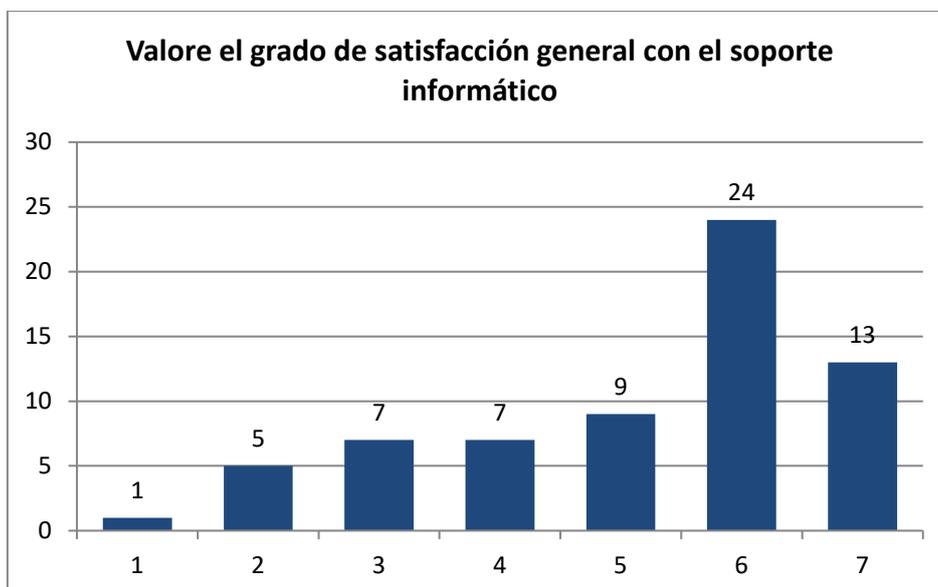
Valore el grado de conocimiento para resolver los problemas



Respuestas 64 Índice de respuesta: 95%

El grado de conocimiento es valorado con puntuaciones altas por el 79,68% de los trabajadores. Además ningún trabajador encuestado ha valorado los conocimientos como deficientes o insuficientes.

Valore el grado de satisfacción general con el soporte informático

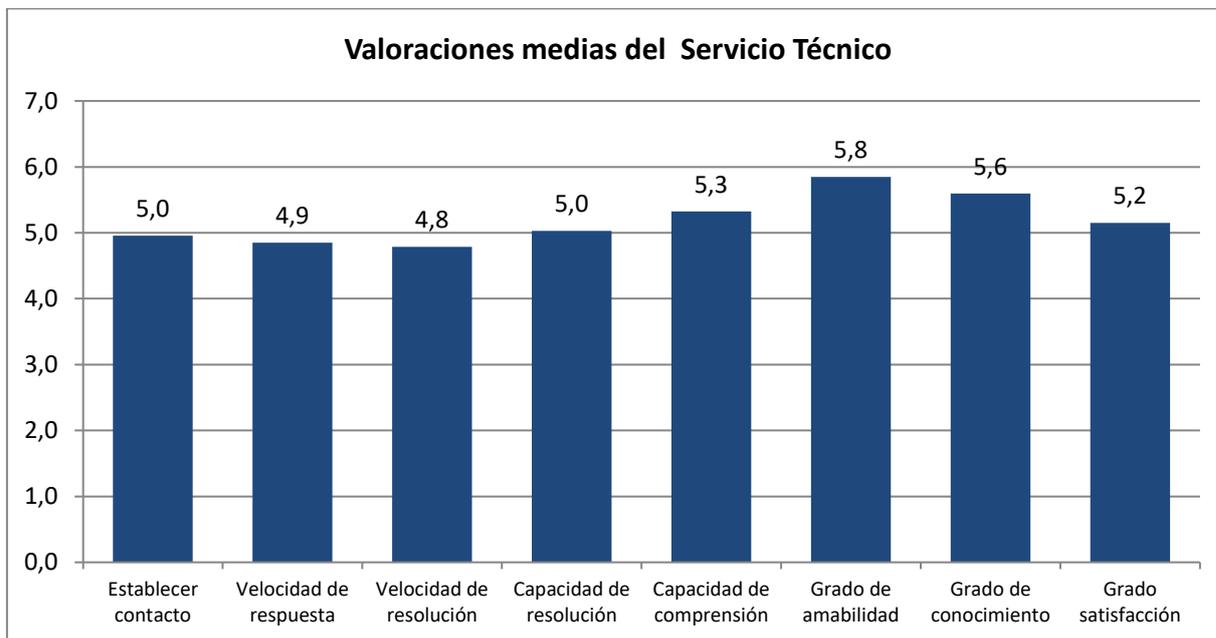


Respuestas 66 Índice de respuesta: 98%

La satisfacción general de los trabajadores con el servicio de soporte técnico, es valorada como muy buena por el 36,3% y excelente por el 19,6%. Esto comprende al 55,9 % de los trabajadores encuestados.



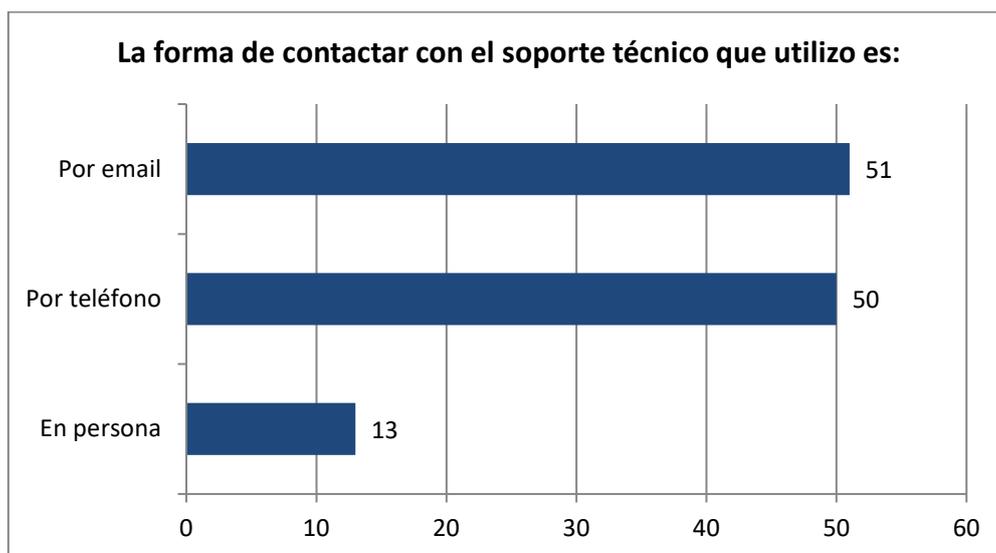
Valoraciones medias del Servicio Técnico



La escala de Likert utilizada recoge puntuaciones del 1 al 7, siendo el punto medio de dicha escala el 4. Como podemos la valoración en media del servicio técnico está por encima del punto medio en todos los factores estudiados, siendo la capacidad de comprensión, el grado de conocimiento y el grado de amabilidad donde las puntuaciones son más altas.

El grado de satisfacción general con el servicio técnico, con una puntuación media de 5,2 sobre 7, también se encuentra por encima del punto medio de la escala.

La forma de contactar con el soporte técnico que utilizo es:



Respuestas 66

Índice de respuesta: 98%



Las formas más habituales para contactar con el servicio técnico, son por igual el teléfono y el e-mail.

¿Cuánto tiempo tardó en resolver la última incidencia que tuvo?



Respuestas 66

Índice de respuesta: 98%

El 49 % de las incidencias se resuelven durante las primeras 3 horas y el 76 % son resueltas en el mismo día.

Sobre el funcionamiento del soporte informático, puede realizar comentarios y/u observaciones que considere relevantes

- TODO LO REFENTE A LA SATISFACCION CON EL PERSONAL DE INFORMATICA ES EN REFERENCIA CON EL PERSONAL DEL AYUNTAMIENTO.
- SI. QUE HAY DIFERENTE TRATO DEPENDE DE QUIEN DE EL AVISO
- Poco personal para muchos equipos
- Conforme
- ES NECESARIO QUE EMPECEMOS A FUNCIONAR CON LAS FACTURAS ELECTRÓNICAS E IR RETIRANDO LAS FACTURAS EN PAPEL
- Quizás sería útil la instalación de webcam para realizar videoconferencias
- Hay poco personal en soporte y mucho personal al que dar servicio, por lo que su respuesta a las incidencias no les permite mayor rapidez
- En general el funcionamiento es rápido y eficaz. Entiendo que puede haber incidencias que no dependa directamente del soporte el solucionarlas.
- EN GENERAL MUY BIEN. Y EDUARDO CONTROLA BASTANTE LOS PROGRAMAS
- Tan sólo agradeceros el interés mostrado con esta iniciativa así como con todas las incidencias que he transmitido, y animaros a seguir así.
- FALTA UN PUNTO DE RED PARA PERIFERICO-PLOTTER NO ES NORMAL QUE ESTE CONECTADO A UN ORDENADOR DE UN COMPAÑERO
- Para resolver cualquier incidencia tardan semanas, trasladan la máquina de tarjetas a otro departamento la utilizan una semana y tardan un mes en volver a instalarla los informáticos después de llamar y mandar muchos correos
- No tengo soporte informático
- Caída del sistema, reinicio lento, internet lento, etc.