



C/ Angel Guimerá, 5-2º, · 38003 Santa Cruz de Tenerife  
Telf.: 922 29 62 74/5 · Fax: 922 29 62 79



GERENCIA DE  
URBANISMO

# Análisis de la Satisfacción de las empresas Constructoras y Proveedoras de servicios con la Gerencia de Urbanismo del Ayuntamiento de La Laguna

Mayo 2009

# Índice

1	PRESENTACIÓN.....	4
2	OBJETIVOS.....	6
3	METODOLOGÍA.....	8
3.1	Ficha Técnica.....	9
3.2	Descripción de la muestra.....	9
4	RESULTADOS.....	11
	Análisis de la satisfacción de las empresas vinculadas al sector de la construcción.....	13
4.1	Nivel de actividad de las empresas con la Gerencia y participación de la “Cita Previa”.....	14
4.2	Satisfacción General con el Servicio.....	18
4.3	Grado de Importancia atribuida a las cualidades del servicio (expectativas).....	21
4.4	Grado de satisfacción directa con las cualidades del servicio (percepciones).....	22
4.4.1	Análisis conjunto Importancia – Satisfacción.....	27
4.5	Índice de Satisfacción del cliente (ISC).....	30
4.6	Índice de Satisfacción del Cliente por dimensiones.....	34
4.7	Visita a la página Web de la Gerencia.....	39
4.7.1	Uso Servicios página Web.....	40
4.7.2	Servicio Web percibido de Mayor Utilidad.....	42
4.8	Eficacia atribuida a los recursos tecnológicos dispuestos por la Gerencia.....	46
4.8.1	Valoración eficacia de los recursos tecnológicos para la agilización de los trámites de la Gerencia de Urbanismo.....	48
4.9	Valoración agilidad gestiones Gerencia.....	49
4.10	Utilidad implementación operaciones de Autoliquidación y Abono de Tasas e Impuestos vía plataforma digital o pasarela de pagos.....	50
4.11	Valoración estudios de arquitectura medidas tomadas por la Gerencia ( VIT-VIU; ITE; COAT-ITE).....	51
4.11.1	Convenio con el COAC para el visado de Idoneidad Técnica y Urbanística (VIT – VIU).....	53
4.11.2	Entrada en vigor de la Inspección Técnica de Edificios (ITE) en el municipio.....	54
4.11.3	Convenio con el COAC para la Inspección Técnica de Edificios (ITE).....	55

4.12	Prioridades mejoras del servicio .....	56
	Análisis de la satisfacción entre las empresas proveedoras de la Gerencia de Urbanismo .....	60
5.1	Nivel de relación comercial con la gerencia .....	61
5.2	Número de Interlocutores a tratar para suministro de productos/servicios .....	63
5.3	Satisfacción General de la relación con el área económica de la Gerencia.....	65
	Adicionalmente, y en función de la relación comercial observamos que entere los proveedores que mantienen una relación muy importante con la Gerencia (23,08% de la muestra) el 83,3% manifiestan sentirse satisfechos o muy satisfechos, al igual que el 85% de las empresas con una relación "importante" (38,46% de la muestra).....	66
5.4	Grado de satisfacción directa con las cualidades de la relación (percepciones) .....	68
5.5	Utilización de Internet para la tramitación de pedidos.....	73
5.6	Valoración del proceso de cobro de facturas .....	74
5.6.1	Percepción tiempo medio de espera cobro facturas de la Gerencia en comparación con empresas privadas.....	74
5.6.2	Percepción tiempo medio de espera cobro facturas de la Gerencia en comparación con Otras Administraciones .....	76
5.6.3	Percepción del plazo razonable para el cobro de facturas.....	78
5.6.4	Valoración de la comunicación por SMS o correo electrónico del abono de facturas .....	80
5.6.5	Incidencia relativa a la tramitación y cobro de las facturas.....	81
5.6.6	En caso afirmativo, número de gestiones para solucionar los incidencias/problemas .....	82
5.6.7	¿En tales gestiones, se ha tenido que dirigir a más de un servicio de la Gerencia para solucionar el problema?.....	83
5.6.8	En caso afirmativo, indique a qué servicios de la Gerencia se ha tenido que dirigir para solucionar el problema .....	84
5.6.9	¿Ha tenido en alguna ocasión que presentar duplicado de la factura original ya presentada a la Gerencia? .....	85
5.6.10	En cuantas ocasiones ha tenido que presentar duplicado de la factura original ya presentada en la Gerencia .....	86
5.6.11	¿Ha tenido en alguna ocasión que corregir la factura por algún defecto en la misma? .....	87
5.6.12	En cuantas ocasiones ha tenido que corregir la factura por algún defecto en la misma? .....	88
5.6.13	Tiempo medio entre la presentación de la primera factura y el aviso de petición de duplicado o la emisión de la nueva factura.....	89
5.7	Valoración del proceso de devolución de Garantías.....	91
5.7.1	Percepción tiempo espera entre notificación de devolución de una Garantía y su efectiva devolución.....	91
5.7.2	Percepción plazo razonable para la efectiva devolución de una Garantía .....	92
6.	CONCLUSIONES.....	93

## 1 PRESENTACIÓN

La práctica de la gestión de la calidad y de la evaluación de los servicios por parte de los usuarios constituye una muestra más del profundo cambio que está experimentando el conjunto de las administraciones públicas en nuestro país. El nuevo estilo de las administraciones se perfila más receptivo a la participación, con una clara vocación de servicio. Este cambio de perspectiva supone la superación del principio de gestión burocrático, basado en la jerarquía y el control, para adoptar modelos y procedimientos de trabajo en los que priman los objetivos y los resultados, a la vez que permiten una interacción constante con los usuarios, a partir de la implementación de procedimientos orientados a la participación de los mismos.

Los modelos teóricos de gestión de la calidad y valoración de los servicios ofertados por las administraciones públicas están principalmente orientados a la Calidad Total. Se trata de modelos de gestión de la calidad que se basan en la satisfacción de las expectativas y requerimientos de los ciudadanos y en la búsqueda de la mejora continua del conjunto de la actividad de la institución a medio y largo plazo. Dentro de este enfoque encontramos el Modelo SERVQUAL, circunscrito a las organizaciones prestadoras de servicios y centrado en el concepto de satisfacción de los usuarios.

La Gerencia de Urbanismo, organismo autónomo dependiente del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, tiene como principal misión el facilitar las gestiones de los usuarios y colaborar en la resolución de los problemas que se planteen en el ámbito del urbanismo municipal. La calidad de los servicios que proporciona la Gerencia de Urbanismo deben ser el resultado de un esfuerzo

“inteligente”: *calidad enfocada hacia lo que realmente satisface a los usuarios*. Este es el principio fundamental de la calidad, averiguar lo que es importante para los usuarios.

En este contexto de investigación, Servicios Avanzados de Opinión SL (SAO) presenta los objetivos, metodología y plazos de ejecución de una asistencia técnica consistente, por un lado, en la recogida y tratamiento de la información de una encuesta dirigida a evaluar la calidad percibida por las **Empresas de la construcción** que operan en el municipio de La Laguna, y por otro, en evaluar la satisfacción con la relación comercial entre las **Empresas proveedoras de servicios** de la Gerencia de Urbanismo del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna, tareas todas ellas que serán llevadas a cabo dentro de los más altos niveles de calidad, tal como avala la trayectoria de esta empresa en el sector de la investigación de mercados y estudios de opinión.

## 2 OBJETIVOS

El objetivo general de esta asistencia es *evaluar* la calidad percibida y la satisfacción con la relación comercial, entre las empresas del sector de la construcción y empresas proveedoras de servicios en su relación con la Gerencia de Urbanismo del Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna.

De manera específica, esta asistencia pretende evaluar las siguientes dimensiones y componentes del servicio:

- a) *Fiabilidad*: percepción sobre la capacidad de la Gerencia para realizar el servicio acordado en la forma y plazos establecidos.
- b) *Capacidad de respuesta*: percepción sobre la disposición de la Gerencia para proporcionar un servicio rápido: rapidez, puntualidad, oportunidad.
- c) *Seguridad*: conocimientos y atención mostrada por los empleados municipales y sus habilidades para inspirar confianza y credibilidad. Los componentes mas relevantes de esta dimensión son:
  - Profesionalidad o competencia técnica
  - Cortesía: atención, consideración, respecto y amabilidad
  - Credibilidad: veracidad, honestidad en el servicio que se presta

- *Empatía*: atención individualizada que se ofrece a los usuarios. Un servicio es en definitiva, una relación entre personas y la calidad se basa no solo en la cortesía profesional, sino en entender y resolver las necesidades por las se acude al servicio: Los componentes mas relevantes de esta dimensión son:
  - Accesibilidad: servicio accesible y fácil de contactar
  - Comunicación: mantener al usuario informado, utilizando un lenguaje que pueda entender, así como escuchar y capacidad para explicar lo sucedido
  - Compresión del usuario: hacer el esfuerzo de conocer a los usuarios y sus necesidades.
  
- d) *Elementos tangibles*: aspecto de las instalaciones físicas, equipos y material que se utilizan en la prestación del servicio. Estos componentes pueden ser determinantes en la imagen percibida por los usuarios del servicio y en la generación de contradicciones entre las expectativas del usuario respecto al servicio prometido respecto a la realidad del mismo.

Estas serían las dimensiones y los componentes del servicio que se proponen para su evaluación desde la óptica de los usuarios de las empresas de la Construcción y a nivel de Satisfacción con el servicio entre las empresas proveedoras.

### 3 METODOLOGÍA

La metodología para abordar este servicio esta basada en procedimientos cuantitativos a partir de la encuesta telefónica mediante cuestionario estructurado, por un lado a una muestra representativa de empresas de la construcción y, por otro, a la totalidad de los proveedores de servicios que mantienen relación comercial con la Gerencia en estos momentos.

Al igual que para el segmento de Usuarios de los servicios de la Gerencia, tomaremos en estos casos como referencia de análisis el Modelo SERVQUAL, que constituye un marco válido y fiable para conocer las expectativas (importancia) y la percepción (satisfacción) sobre la prestación de servicios.

### 3.1 Ficha Técnica

La siguiente ficha técnica describe los parámetros por los que se han regido estos trabajos

<i>FICHA TÉCNICA</i>	<i>EMPRESAS DE LA CONSTRUCCIÓN</i>	<i>PROVEEDORES</i>
PROCEDIMIENTO	Entrevista telefónica con cuestionario estructurado	Entrevista telefónica con cuestionario estructurado
ÁMBITO	Provincia de Santa Cruz de Tenerife	Nacional
POBLACIÓN	Empresas de la Construcción	Empresas Proveedoras
TAMAÑO MUESTRA PLANIFICADA	150	Entre 30 y 40 empresas
TAMAÑO MUESTRA REAL	215	52 empresas
SELECCIÓN DE LA MUESTRA	Selección aleatoria sistemática a partir de fuentes secundarias de información sobre empresas vinculadas al sector de la construcción	A partir de la base de datos de proveedores de la Gerencia de Urbanismo
NIVEL DE SIGNIFICACIÓN	2 sigmas para un nivel de confianza del 95.5%	
ERROR MUESTRAL ESTIMADO	+/- 6,8 %	
TRABAJOS DE CAMPO	Del 7 al 24 de Abril	Del 7 al 24 de Abril

### 3.2 Descripción de la muestra

El cuadro siguiente muestra las características definitorias de la población de empresas objeto de estudio.

CONSTRUCTORES		PROVEEDORES	
<b>SECTOR DE ACTIVIDAD</b>		<b>SECTOR DE ACTIVIDAD</b>	
Constructora	19,1	Servicios	65,4
Promotora	6,0	Comercial	34,6
Constructora y Promotora	10,7	<b>TAMAÑO DE LA EMPRESA</b>	
Despacho de Abogados	4,7	Sin asalariados	1,9
Agente Inmobiliario	5,1	Entre 1-9 asalariados	50,0
Estudio de arquitectura	40,5	Entre 10-49 asalariados	28,8
Estudio de ingenieros	6,0	Entre 50 - 249 asalariados	11,5
Otros	7,9	Más de 249 asalariados	7,7
<b>TAMAÑO DE LA EMPRESA</b>		<b>FORMA JURÍDICA</b>	
Sin asalariados	20,9	Persona física	21,2
Entre 1-9 asalariados	52,6	Sociedad anónima	19,2
Entre 10-49 asalariados	16,3	Sociedad limitada	57,7
Entre 50 - 249 asalariados	5,1	Comunidad de bienes	1,9
Más de 249 asalariados	3,3	<b>MUNICIPIO DE LA EMPRESA</b>	
Ns/Nc	1,9	Arafo	1,9
<b>FORMA JURÍDICA</b>		Candelaria	1,9
Persona física	20,9	La Laguna	46,2
Sociedad anónima	10,2	Los Realejos	1,9
Sociedad limitada	65,1	El Rosario	1,9
Comunidad de bienes	2,3	Santa Cruz de Tenerife	38,5
Ns/Nc	1,4	Tegueste	1,9
		Madrid	5,8
		<b>RELACIÓN COMERCIAL</b>	
		Muy escasa	9,62
		Escasa	13,46
		Moderada	15,38
		Importante	38,46
		Muy importante	23,08

## 4 RESULTADOS

Bajo este epígrafe se describen los principales resultados obtenidos del análisis de las opiniones y percepciones de las empresas consultadas en torno a la calidad de los servicios que ofrece la Gerencia de Urbanismo de La Laguna. Señalar, que esta encuesta se ha realizado exclusivamente por una parte a aquellas empresas vinculadas al sector de la construcción que han tenido alguna experiencia previa con la Gerencia y por otra a las empresas proveedoras de la Gerencia con las que en el 2008 ha mantenido relación comercial.

**En primera instancia, se describen los resultados más significativos obtenidos entre las empresas vinculadas al sector de la construcción,** con especial referencia, por su proporción en la muestra, a las *Constructoras* y a los *Estudios de Arquitectura*. En los distintos puntos de este apartado trazaremos los elementos principales en los que se fundamentan las expectativas y las percepciones en relación a los servicios recibidos de la Gerencia, así como las actitudes hacia los procesos de innovación tecnológica abordados y sus repercusiones (eficacia percibida) en el servicio recibido, y hacia aquellos por abordar (autoliquidación y abono de tasas e impuestos mediante plataforma digital)

Además, con respecto a anteriores ediciones se ha incluido un apartado dirigido exclusivamente a los estudios de arquitectura en el cual se valora la percepción de los mismos ante ciertas medidas tomadas por la Gerencia como son la entrada en vigor de la

Inspección Técnica de Edificios (ITE), el convenio con el COAC para el ITE y el convenio con el COAC para el visado de Idoneidad Técnica y Urbanística (VIT – VIU).

Por último los constructores y empresas vinculadas al sector son cuestionados acerca de sus propuestas de mejora del servicio de la Gerencia.

**En segunda instancia, el apartado, 5.1., está destinado a la satisfacción expresada por las empresas proveedoras** en su relación comercial y/o de servicios con la Gerencia; en particular el interés se centrará en determinados procesos de la relación comercial, tales como la tramitación de facturas y de pedidos, aparte del grado de la satisfacción directa de los consultados con las cualidades que definen la relación comercial.

Se presentan también a estudio los procesos relacionados con la notificación y plazos de devolución de garantías.

Como conclusión a este apartado de resultados, se presenta un cuadro sinóptico, a modo de síntesis de la percepción que las empresas vinculadas a la construcción y los proveedores mantienen en relación a la calidad de los servicios recibidos desde la Gerencia de Urbanismo; identificando aquellos aspectos en los que la Gerencia ha de mantener los esfuerzos actuales y aquellos en los que, a juicio de los usuarios, se hace necesario realizar esfuerzos para aumentar la calidad de los procesos en la prestación de los servicios.

## **Análisis de la satisfacción de las empresas vinculadas al sector de la construcción**

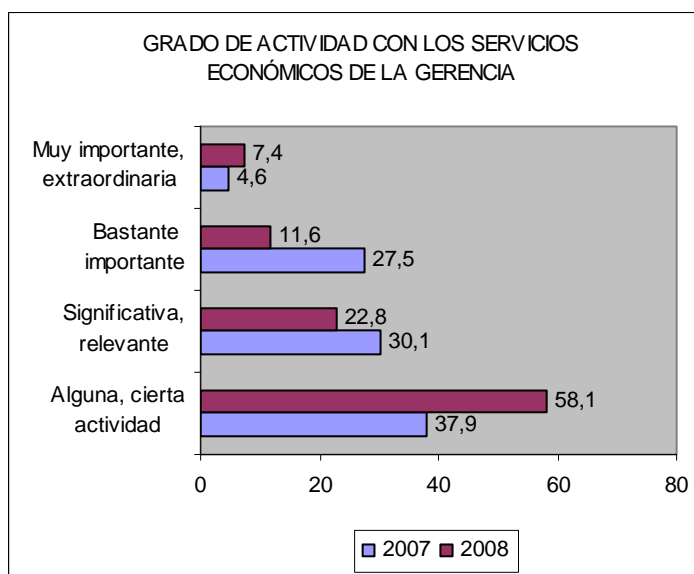
Tal como hemos abordado en el apartado de “objetivos” es intención de la Gerencia de Urbanismo de La Laguna tener una visión de las empresas vinculadas a la construcción y de las empresas proveedoras. Este primer apartado versa sobre las empresas vinculadas a la construcción, habiendo contactado con 215 empresas con el objeto general de conocer el grado de satisfacción con los servicios proporcionados por la gerencia.

En este sentido y según se ha descrito en la muestra las empresas constructoras y estudios de arquitectura representan la mayor proporción dentro de la muestra según el sector de actividad, con el 19,1% y el 40,5% de los casos respectivamente; Según el tamaño de empresa, las mayor representación dentro de la muestra la ostentan las empresas de entre 1 y 9 asalariados (52,6% de la muestra), las empresas sin asalariados (20,9%) y empresas de entre 10 y 49 asalariados (16,3%). Según la forma jurídica, el 65,1% de las empresas se corresponden con la forma jurídica “sociedad limitada”.

#### 4.1 Nivel de actividad de las empresas con la Gerencia y participación de la “Cita Previa”.

El 19% de las empresas vinculadas a la construcción manifiestan haber tenido en 2008 una actividad “importante y/o muy importante” con la Gerencia de Urbanismo de la Laguna, frente a un 58, 1% que manifiestan haber tenido “alguna” actividad. El 22,8% de las empresas califica su nivel de actividad con la Gerencia de “significativa”.

Destacar con respecto a la anterior consulta que el grado de relación considerado como “bastante importante” desciende en un 16 % y el “muy importante” en un 2,8 %.

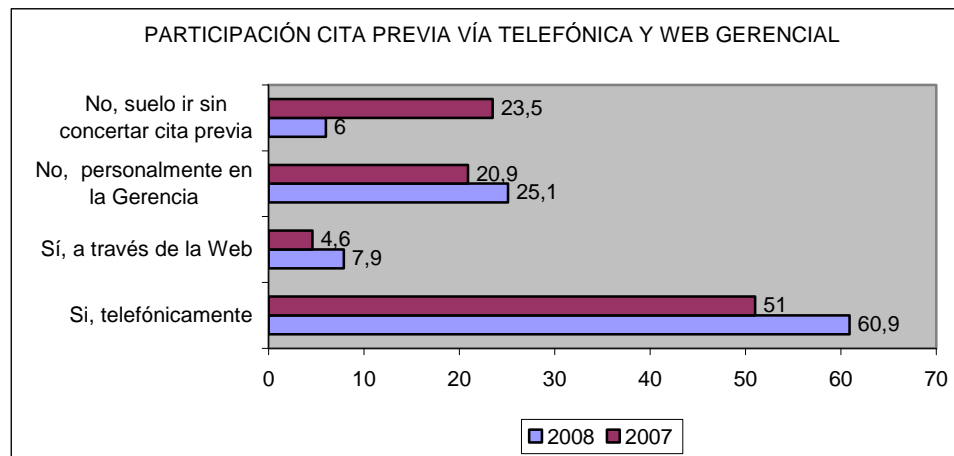


Considerando las variables de clasificación y atendiendo en este caso a la actividad de la empresa se aprecia como son las promotoras las que indican un grado de actividad con la Gerencia más importante, con un 46,2% de las consultadas que se manifiestan en este sentido. Le siguen en nivel de actividad las agencias inmobiliarias con el 27,3%; las constructoras, por su parte en un 21,9% manifiestan haber tenido una actividad significativa con al Gerencia, situándose entre las promotoras-constructoras en 20,4% y entre los estudios de arquitectura en el 18,3%.

Grado de actividad con los servicios económicos de la Gerencia en el año 2008									
	Actividad principal de la empresa								Total
	Constructora	Promotora	Constructora-Promotora	Despacho de Abogados	Agente Inmobiliario	Estudio de arquitectura	Estudio de ingenieros	Otros	
Alguna, cierta actividad	61,0%	30,8%	65,2%	40,0%	45,5%	60,9%	61,5%	64,7%	58,1%
Significativa, relevante	17,1%	23,1%	13,0%	50,0%	27,3%	20,7%	30,8%	35,3%	22,8%
Bastante importante	19,5%	7,7%	4,3%	10,0%	18,2%	12,6%	7,7%	,0%	11,6%
Muy importante, extraordinaria	2,4%	38,5%	17,4%	,0%	9,1%	5,7%	,0%	,0%	7,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

En cuanto al **nivel de solicitud de cita previa**, mediante teléfono o Web, observamos que se sitúa a nivel global en un 60,9%, con un 7,9% para la solicitud vía Web. Por su parte, el 6% de las empresas consultadas acuden a la Gerencia sin concertar cita previa y un 25,1% manifiestan solicitar cita “in situ”.

Respecto a la pasada edición, la correspondiente al 2007, se ha experimentado un incremento del 10% en cita previa telefónica y del 3,3 % en cita previa vía Web.



Considerando la variable actividad principal de la empresa, se observa que los Estudios de Arquitectura (40,5% de la muestra) presentan una tasa de acceso del 81,6% en el uso del teléfono para concertar cita previa con la Gerencia.

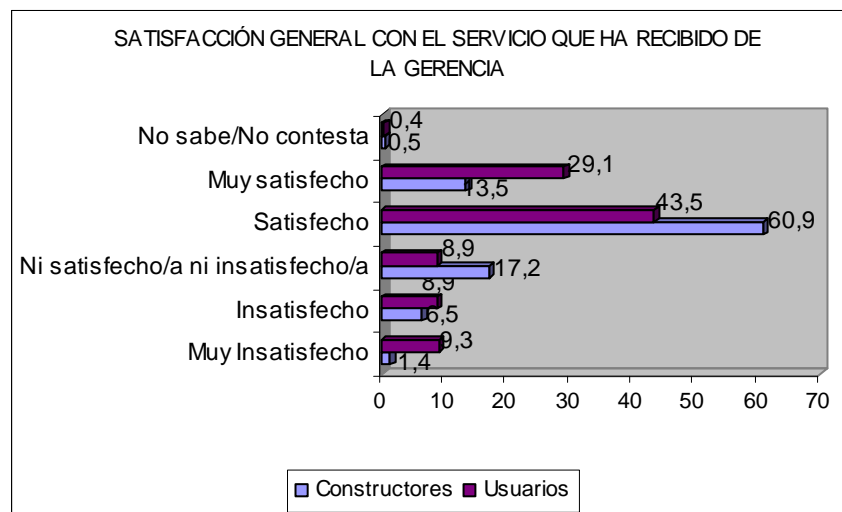
Las agencias inmobiliarias (5,1% de la muestra) son las que en mayor medida hacen uso de la Web para solicitar cita previa, un 18,2% lo manifiesta así. Constructoras, constructoras-promotoras y estudios de arquitectura hacen uso de la Web para solicitar cita previa en similar medida, en torno al 8%-9% respectivamente.

Concertar cita previa vía Web o teléfono para trámites con Gerencia									
	Actividad principal de la empresa								Total
	Constructora	Promotora	Constructora-Promotora	Despacho de Abogados	Agente Inmobiliario	Estudio de arquitectura	Estudio de ingenieros	Otros	
Si, suelo concertar telefónicamente	34,1%	53,8%	52,2%	70,0%	36,4%	81,6%	61,5%	47,1%	60,9%
Sí, suelo concertar cita a través de la Web	9,8%	,0%	8,7%	,0%	18,2%	8,0%	,0%	11,8%	7,9%
No, suelo concertarla personalmente en la Gerencia	46,3%	38,5%	34,8%	20,0%	45,5%	5,7%	30,8%	35,3%	25,1%
No, suelo ir sin concertar cita previa	9,8%	7,7%	4,3%	10,0%	,0%	4,6%	7,7%	5,9%	6,0%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

## 4.2 Satisfacción General con el Servicio

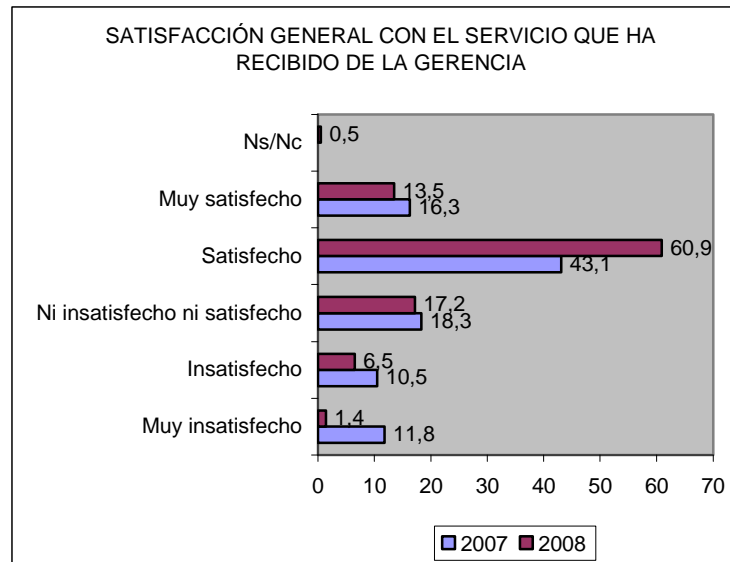
Un 74% de las empresas consultadas se encuentran satisfechas o muy satisfechas con dicho servicio, frente al 7,9% que se expresa en sentido contrario. El 17,2% no se posiciona en términos de satisfacción ni de insatisfacción, se entiende su nivel de satisfacción como moderado.

La gráfica siguiente compara los niveles de satisfacción expresados por las empresas vinculadas a la construcción y por los usuarios en general<sup>1</sup>, con proporciones similares para ambos segmentos; así el 74,4% de las empresas constructoras y el 72,6% de los usuarios manifiestan estar satisfechos y/o muy satisfechos.



<sup>1</sup> Análisis de la Satisfacción de los Usuarios con los Servicios de la Gerencia de Urbanismo del Ayuntamiento de La Laguna, Mayo 2009, Servicios Avanzados de Opinión SL (SAO SL)

El siguiente gráfico compara el grado de satisfacción general con el servicio entre la presente y la pasada consulta, alcanzando en esta edición un 74,4% de valoraciones positivas frente al 59,4% de la pasada temporada.

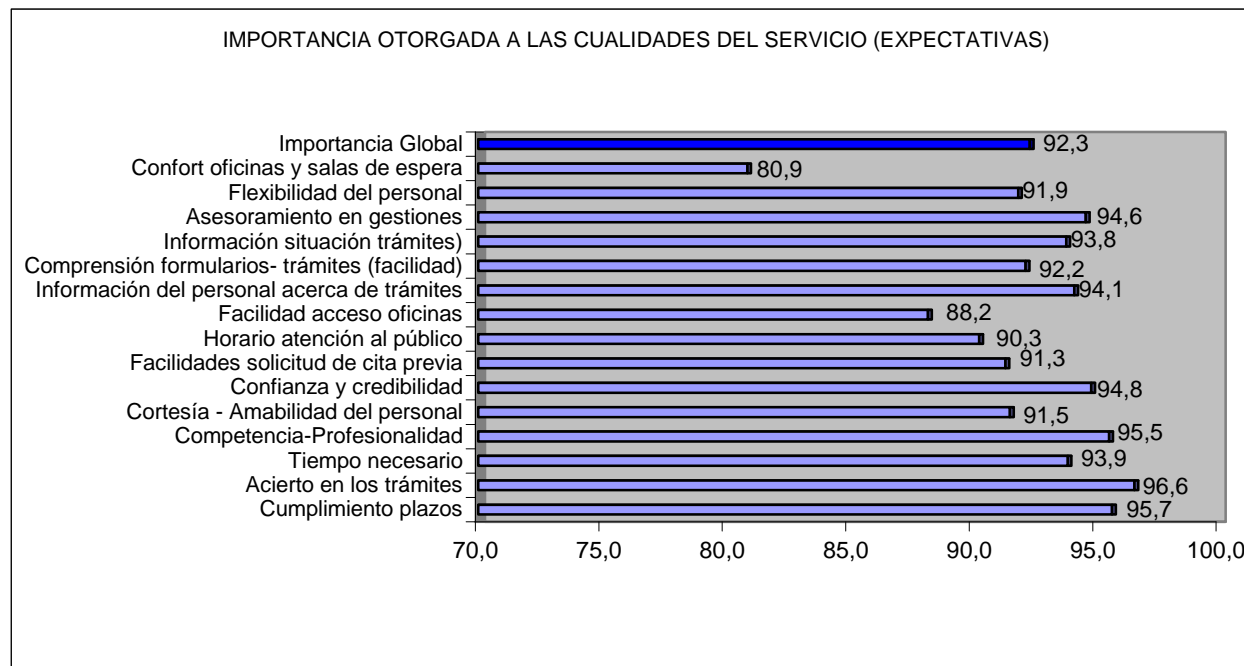


En función de la actividad principal de la empresa, se observa para los dos sectores de actividad con mayor participación en la muestra, constructores (29,8%) y estudios de arquitectura (40,5%), como las empresas constructoras se encuentran por lo general más satisfechas con el servicio proporcionado por la Gerencia que los estudios de arquitectura. El 87,8% de las constructoras indican sentirse satisfechas o muy satisfechas frente al 71,3% de los estudios de arquitectura.

Satisfacción General con el Servicio recibido por la Gerencia									
	Actividad principal de la empresa								Total
	Constructora	Promotora	Constructora- Promotora	Despacho de Abogados	Agente Inmobiliario	Estudio de arquitectura	Estudio de ingenieros	Otros	
Muy Insatisfecho	2,4	,0	4,3	,0	,0	1,1	,0	,0	<b>1,4</b>
Insatisfecho	,0	15,4	4,3	10,0	9,1	8,0	,0	11,8	<b>6,5</b>
Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a)	9,8	23,1	8,7	10,0	18,2	18,4	15,4	41,2	<b>17,2</b>
Satisfecho	<b>70,7</b>	30,8	60,9	70,0	63,6	<b>62,1</b>	76,9	35,3	<b>60,9</b>
Muy satisfecho	<b>17,1</b>	30,8	21,7	10,0	9,1	<b>9,2</b>	7,7	11,8	<b>13,5</b>
Ns/Nc	,0	,0	,0	,0	,0	1,1	,0	,0	<b>,5</b>
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>

### 4.3 Grado de Importancia atribuida a las cualidades del servicio (expectativas)

Según se ha indicado en la metodología del presente estudio así como en las encuestas precedentes, el modelo SERVQUAL considera la importancia (también llamada expectativas) que los consultados otorgan hacia determinados aspectos del servicio, de tal manera que la satisfacción hacia tales aspectos se encuentra mediatizada por la mayor o menor importancia que le sugiere el aspecto del servicio a evaluar. Tomando en consideración el modelo SERVQUAL se presenta a continuación los niveles de importancia, las expectativas, atribuidas por los usuarios consultados a las cualidades del servicio.



#### 4.4 Grado de satisfacción directa con las cualidades del servicio (percepciones)

Continuando con el procedimiento del modelo SERVQUAL , y una vez establecidas las expectativas de los respondientes respecto a los servicios a evaluar, se les consulta acerca de su nivel de satisfacción directa con el servicio proporcionado por la Gerencia de Urbanismo. El gráfico que se presenta a continuación contrasta las expectativas (importancia) con la satisfacción directa expresada por las empresas de la Construcción y empresas vinculadas.

De acuerdo al gráfico mencionado se observa, en cuanto a los servicios ofrecidos por la Gerencia, que las empresas constructoras y aquellas otras empresas vinculadas al sector de la construcción revelan índices de satisfacción directa por lo general elevados y superiores a 90, frente a un **índice de Satisfacción Global Medio del 66,15**.

Los tres servicios que reflejan los índices de satisfacción directa más elevados son por este orden:

- 1.- La cortesía y amabilidad del personal que atiende el servicio (77,7)
- 2.- El tratamiento confidencial de los datos personales. Credibilidad y confianza en el personal (75,7)
- 3.- Las facilidades dadas por la Gerencia para que el usuario solicite cita previa (72,4)

Por el contrario los tres servicios evaluados que, para las empresas constructoras y vinculadas, expresan menores índices de satisfacción directa son por este orden:

- 1.- El tiempo necesario para obtener el servicio solicitado (54,3)

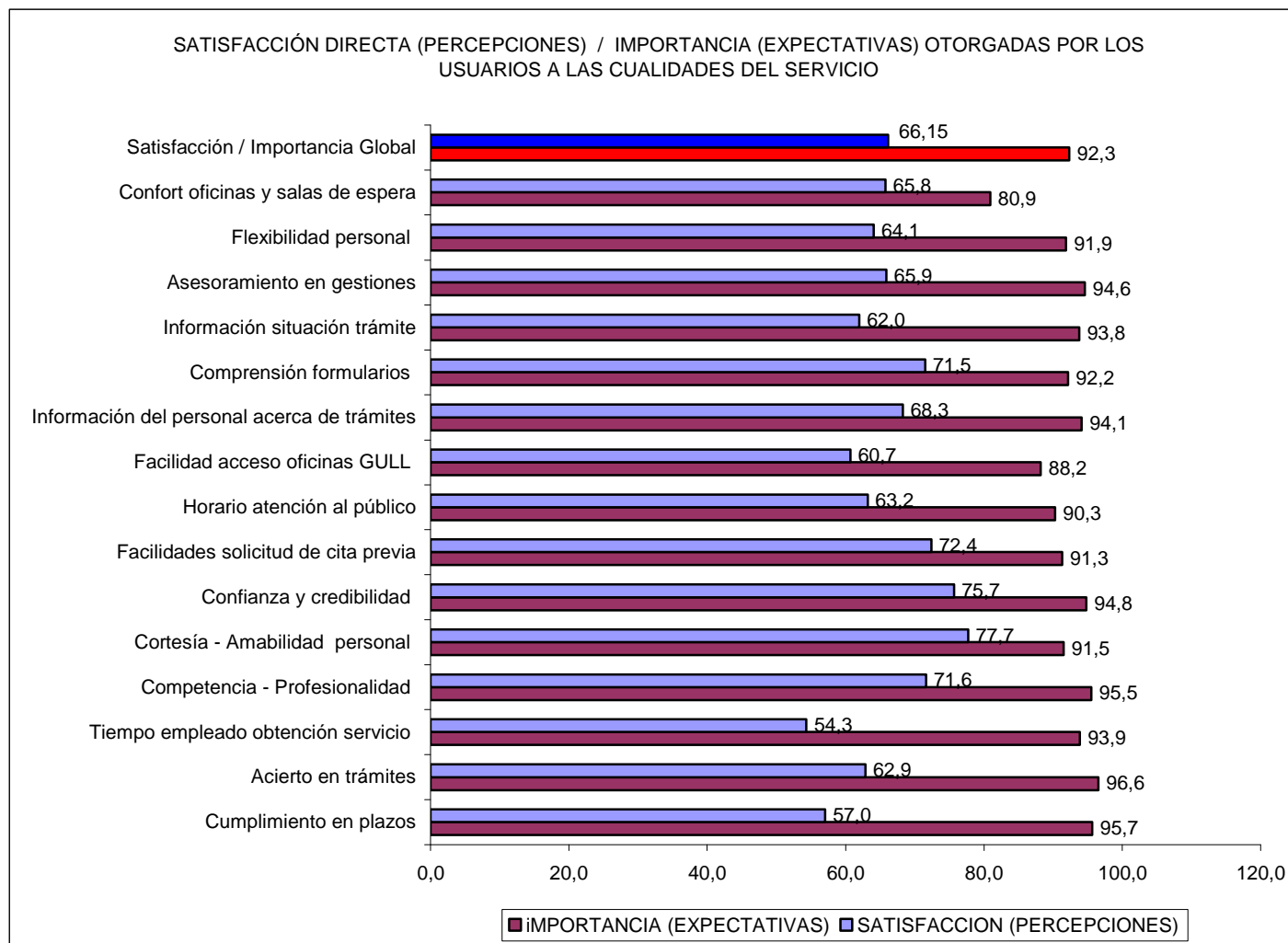
- 2.- El cumplimiento y respeto a los plazos establecidos para entregar el servicio (57,0)
- 3.- La facilidad de acceso a las oficinas de la gerencia destinadas a los servicios al usuario (60,7)

Los tres servicios que reflejan los índices de expectativas más elevadas son por este orden:

- 1.- Solución de los trámites con acierto, precisión y sin cometer errores (96,6)
- 2.- El cumplimiento y respeto a los plazos establecidos para entregar el servicio (95,7)
- 3.- Los conocimientos, competencia técnica y profesionalidad del personal que atiende el servicio (95,5)

Por el contrario los tres servicios evaluados que, para las empresas constructoras y vinculadas, expresan menores índices de expectativas son por este orden:

- 1.- El confort de las oficinas y salas de espera (80,9)
- 2.- La facilidad de acceso a las oficinas de la Gerencia (88,2)
- 3.- Horario de atención al público (90,3)



En el cuadro, en el que se contempla la satisfacción directa en función de la actividad principal de la empresa, se observa para los dos sectores de actividad con mayor participación en la muestra, constructores (29,8%) y estudios de arquitectura (40,5%) un diferencial positivo en el índice de satisfacción directa global de 7,36 puntos a favor de las empresas constructoras (71,44) frente a los estudios de arquitectura (64,08). De esta manera, las empresas constructoras se posicionan por encima del índice medio de satisfacción global (66,15) y los estudios de arquitectura presentan el índice de satisfacción directa global más bajo de entre todos los sectores de actividad.

Pasando a valorar la satisfacción en cuanto a las cualidades evaluadas se observa como en cuanto a el confort de las oficinas y salas de espera donde se realizan las gestiones (comodidad, limpieza,...) los índices para constructores y estudios de arquitectura son coincidentes (66,1), también resultan similares para el caso del horario de atención al público y la facilidad de acceso a las oficinas.

Por el contrario el mayor diferencial entre constructores y estudios de arquitectura en cuanto a las cualidades de satisfacción directa se encuentra en el tiempo necesario para la obtención del servicio, 11 puntos. Resulta destacable como los estudios de arquitectura valoran la cortesía y amabilidad del personal de la gerencia con 75,81 puntos mientras que las empresas constructoras resultan más satisfechas en este sentido (84,0).

Grado de la Satisfacción Directa con las Cualidades del Servicio									
	Actividad principal de la empresa								Total
	Constructora	Promotora	Constructora- Promotora	Despacho de Abogados	Agente Inmobiliario	Estudio de arquitectura	Estudio de ingenieros	Otros	
Satisfacción cumplimiento de plazos	61,7	56,15	60,87	54,44	49,09	54,64	59,23	58,13	<b>57,05</b>
Satisfacción acierto en trámites	68,05	65,38	65,65	60,0	60,0	60,35	63,08	60,63	<b>62,86</b>
Satisfacción Tiempo necesario	61,71	61,54	56,96	53,00	48,00	50,12	60,77	48,12	<b>54,34</b>
Satisfacción Competencia - Profesionalidad	79,27	76,92	67,39	74,00	65,45	68,95	71,54	71,25	<b>71,64</b>
Satisfacción Cortesía-Amabilidad personal	84,00	80,77	75,65	77,00	79,09	75,81	78,46	71,88	<b>77,74</b>
Satisfacción Confianza y credibilidad	81,35	77,50	70,56	81,00	72,50	73,24	75,56	76,00	<b>75,67</b>
Satisfacción Facilidades solicitud de cita previa	77,67	79,17	67,89	78,89	75,00	70,47	69,23	70,00	<b>72,40</b>
Satisfacción Horario atención al público	66,41	66,92	64,35	62,00	69,09	62,41	61,54	53,13	<b>63,21</b>
Satisfacción Facilidad acceso oficinas	61,11	65,38	56,09	66,00	71,82	59,19	57,69	62,50	<b>60,72</b>
Satisfacción Información del personal acerca de trámites	75,25	76,15	67,39	68,00	68,18	65,17	67,50	63,13	<b>68,25</b>
Satisfacción Comprensión formularios - trámites (facilidad)	76,50	79,23	69,57	69,00	71,82	68,55	75,38	68,57	<b>71,50</b>
Satisfacción Información situación trámites	68,46	72,50	58,26	58,89	60,00	58,97	63,00	60,67	<b>61,99</b>
Satisfacción Asesoramiento en gestiones	72,31	70,83	63,04	66,00	61,82	65,37	65,45	56,25	<b>65,89</b>
Satisfacción Flexibilidad del personal	70,79	72,50	62,38	65,00	59,09	61,59	65,83	58,13	<b>64,06</b>
Satisfacción Confort oficinas y salas de espera	66,11	71,54	59,57	70,00	63,64	66,12	70,00	62,31	<b>65,78</b>
<b>Satisfacción Directa Global</b>	<b>71,44</b>	<b>71,40</b>	<b>64,30</b>	<b>66,97</b>	<b>64,66</b>	<b>64,08</b>	<b>66,77</b>	<b>62,19</b>	<b>66,15</b>

#### *4.4.1 Análisis conjunto Importancia – Satisfacción*

En el siguiente gráfico se muestra mediante un diagrama de dispersión el posicionamiento de los servicios ofrecidos por la gerencia en cuanto a importancia (expectativas) y satisfacción (percepciones) dispuestos según colores de tal manera que se puedan diferenciar los atributos que integran las diferentes dimensiones que trataremos en el apartado siguiente:

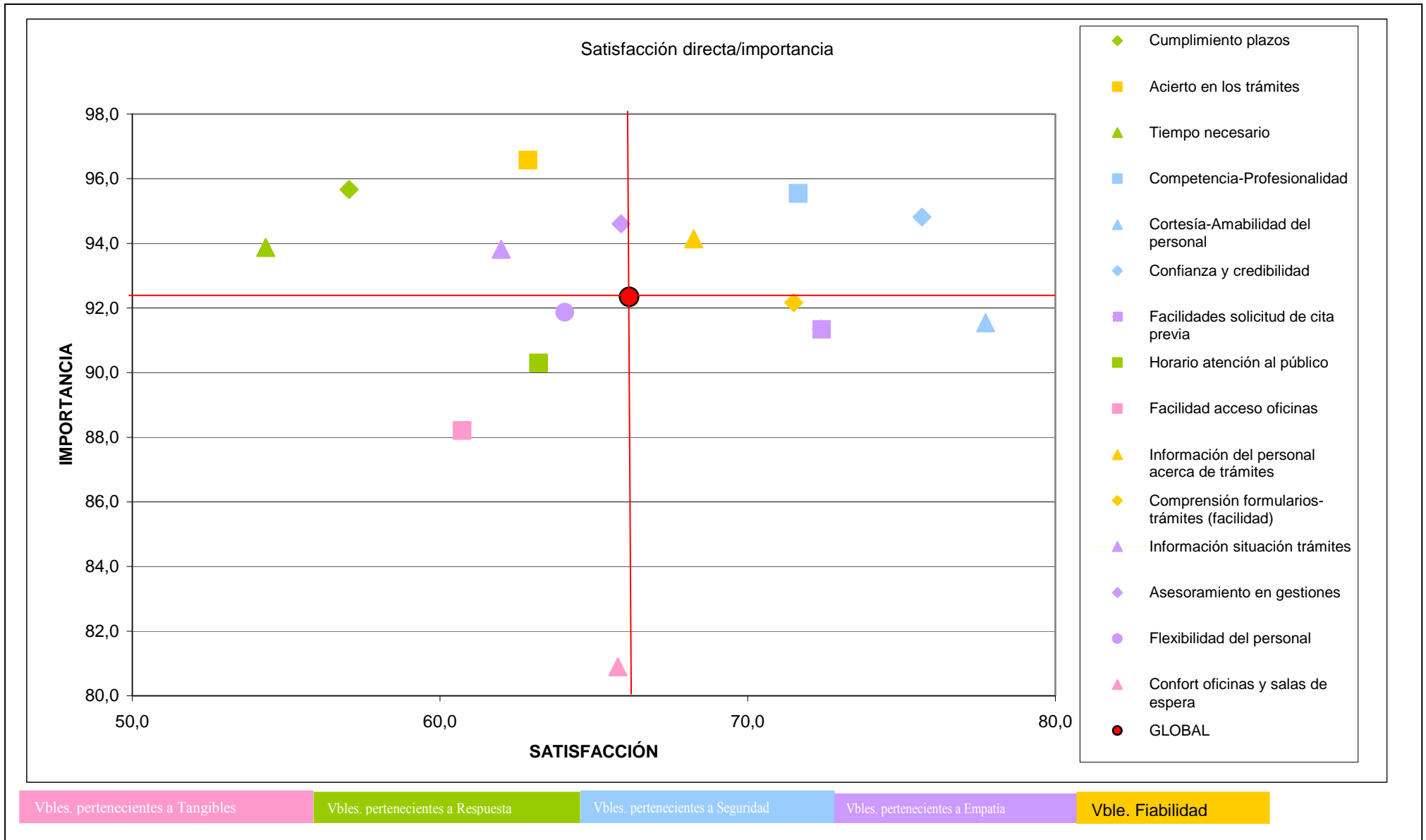
Se encuentran en situación favorable, posicionándose como cualidades “fuertes” aquellas relativas a la confidencialidad de la información, confianza y credibilidad; competencia y profesionalidad; e información del personal acerca de trámites, todas ellas se posicionan en base a los niveles de satisfacción directa por encima de la satisfacción media global, (cuadrante superior derecha del cuadro).

Por cuanto a las cualidades críticas, y por lo tanto necesarias de mejorar, ya que se posicionan en base a niveles de satisfacción directa por debajo de la satisfacción global destacan el asesoramiento al ciudadano en la realización de gestiones, el acierto en los trámites, información situación de trámites, y en peor lugar cumplimiento de plazos establecidos de entrega y tiempo necesario para obtención del servicio solicitado (todas ellas posicionada en el cuadrante superior izquierda del cuadro).

Las cualidades anteriormente citadas revisten niveles de importancia superior al de la importancia media global con lo que los requerimientos de mejora deben ser primordiales.

Por otro lado, cualidades con un nivel de importancia menor al global que requieren mejoras debido a su menor nivel de satisfacción directa con respecto a la satisfacción global son flexibilidad del personal, horario de atención al público y facilidad de acceso oficinas, (cualidades posicionadas en el cuadrante inferior izquierda del cuadro).

En cuanto a las cualidades del servicio con un posicionamiento favorable por cuanto su nivel de satisfacción directa resulta superior al nivel de satisfacción global se aprecia como la calidad cortesía y amabilidad del personal que atiende el servicio y la solicitud de cita previa y comprensión de formularios. (cualidades posicionadas en el cuadrante inferior derecha del cuadro).



#### 4.5 Índice de Satisfacción del cliente (ISC)

El índice de Satisfacción del Cliente (ISC) es un indicador del estado de la satisfacción que no está basado exclusivamente en el nivel de satisfacción directo, sino que yendo más allá, tiene en cuenta las expectativas de las empresas respecto a diferentes cualidades en la prestación del servicio. De este modo, este nuevo índice refleja sobre los diferentes ítems de satisfacción la mayor o menor importancia otorgada a los mismos por parte de las empresas.

El ISC ofrece información relevante si es comparable con los valores de encuestas precedentes pudiendo así comparar su evolución. El presente cuadro muestra los valores obtenidos en la presente edición.

**El ISC Global se sitúa en 63,3 sensiblemente superior** al obtenido en la pasada edición de la encuesta (55,49). Las cualidades del servicio con un índice sensiblemente inferior a la media global han sido:

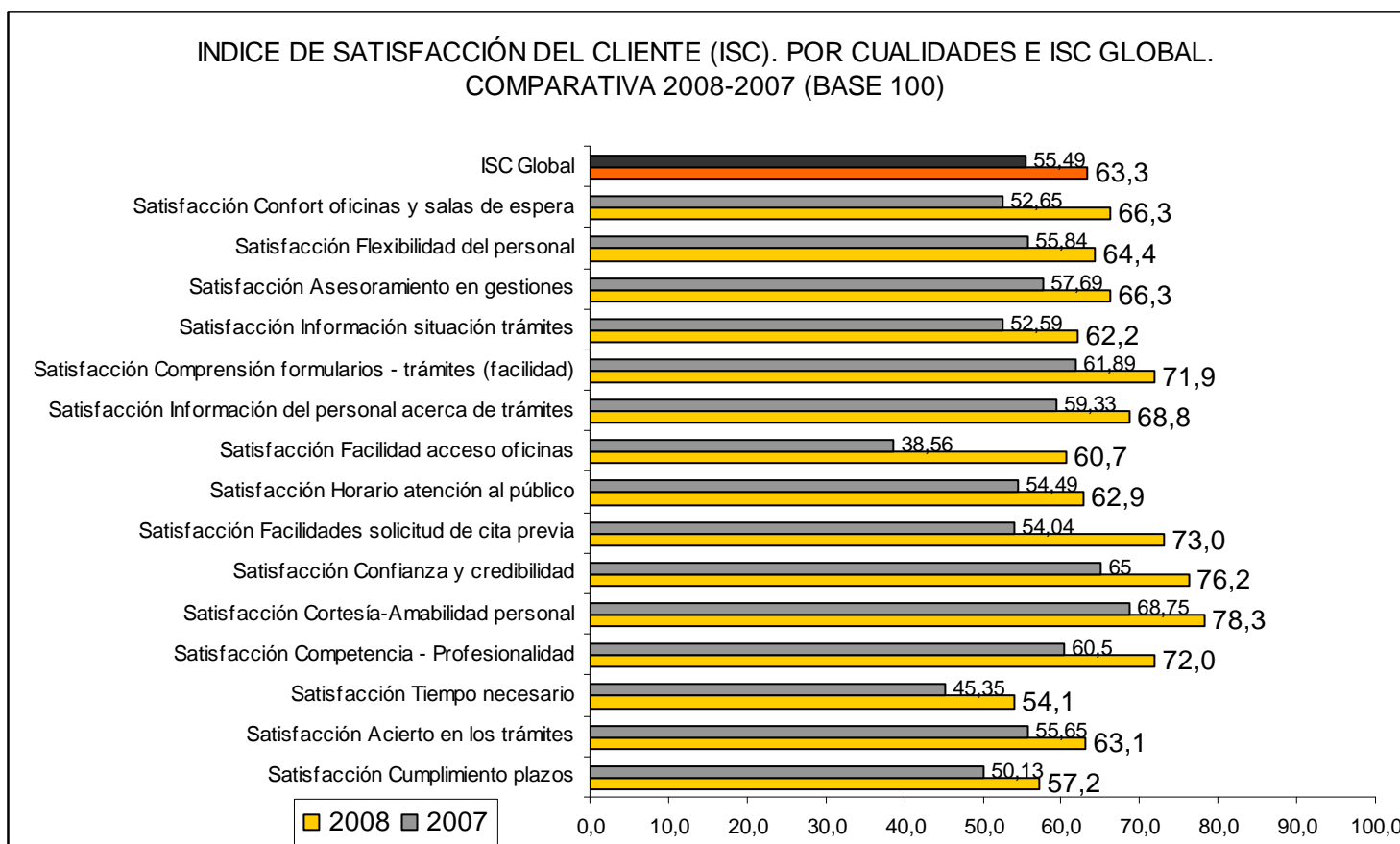
- 1.- Tiempo necesario para obtener el servicio (54,1)
- 2.- Cumplimiento y respeto a los plazos establecidos de entrega (57,2)
- 3.- Facilidad de acceso a oficinas (60,7).

Por el contrario las cualidades del servicio con un índice sensiblemente superior a la media global del 63,3 han sido:

- 1.- La amabilidad y cortesía del personal (78,3)
- 2.- Confidencialidad de la información. Confianza / credibilidad (76,2)

### 3.- Facilidades para la solicitud de cita previa (73,0)

Todas los índices de las cualidades del servicio son superiores al de la pasada consulta, destacando la cualidad “facilidad acceso oficinas” progresando en torno a 22 puntos y la “facilidad de solicitud de cita previa” mejorando en 19 puntos.



Según ha sido descrito para el apartado anterior de satisfacción directa, procedemos a analizar el índice de satisfacción del cliente (en adelante ISC) de las empresas constructoras y vinculadas centrándonos fundamentalmente en aquellas actividades con mayor representación muestral, constructoras (29,8%) y estudios de arquitectura (40,5%).

En este caso se observa como, al margen de la categoría otros (7,9% de la muestra), son los estudios de arquitectura quienes presentan el menor índice de satisfacción global (61,2), dos puntos inferior a la satisfacción global media.

Por el contrario las empresas constructoras presentan un índice de 67,6; es decir 4,3 puntos superior a la satisfacción media global.

Contrastando los índices de satisfacción de ambos sectores de actividad se observa similitud en cuanto al índice de satisfacción correspondiente al confort de las oficinas (66,6) y el mayor diferencial en cuanto al tiempo necesario para obtener el servicio (Constructoras: 61,2 – Estudios de Arquitectura: 49,7).

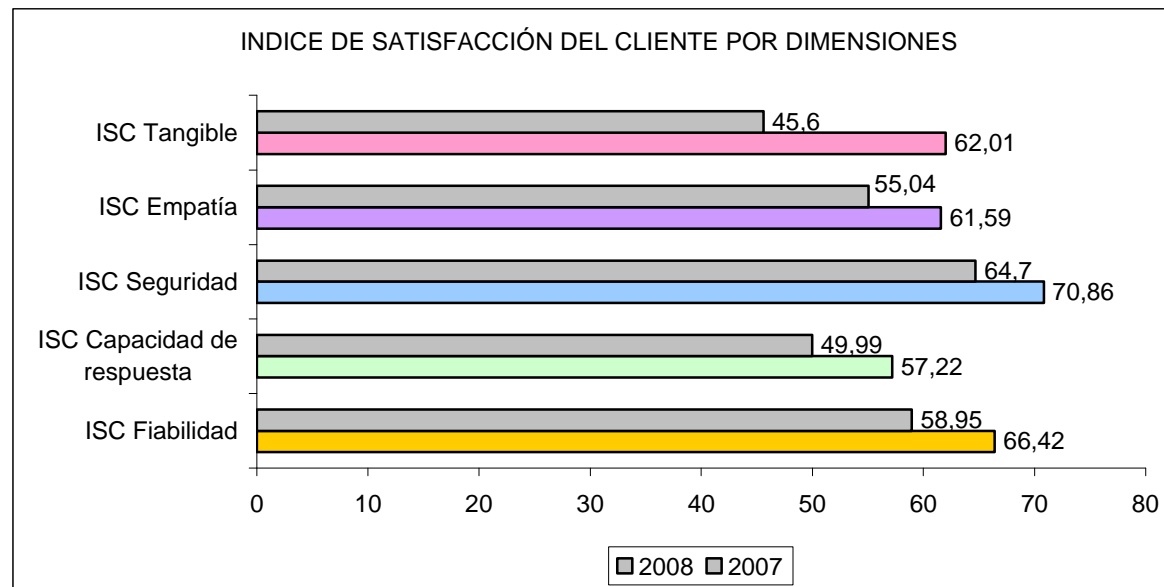
Aquel sector de actividad que presenta un índice de satisfacción respecto al tiempo necesario para obtener el servicio es el agente inmobiliario (representan un 5,1% de la muestra) y lo puntúan con 47,5. Este servicio aporta el más bajo índice de satisfacción de entre todos aquellos a estudio (54,1), precedido por el cumplimiento y respeto de plazos para la entrega del servicio (57,2).

Índice de Satisfacción del cliente (ISC) Grado de Satisfacción con las cualidades del Servicio									
	Actividad principal de la empresa								Total
	Constructora	Promotora	Constructora-Promotora	Despacho de Abogados	Agente Inmobiliario	Estudio de arquitectura	Estudio de ingenieros	Otros	
Satisfacción Cumplimiento plazos	61,4	56,4	61,5	54,3	49,1	55	59,2	58,3	57,2
Satisfacción Acierto en los trámites	67,9	65,4	68,4	60	59,7	60,4	63	60,9	63,1
Satisfacción Tiempo necesario	61,2	61	58,7	52,6	47,5	49,7	60,4	48,4	54,1
Satisfacción Competencia - Profesionalidad	79,3	77,5	70,1	74,1	65,3	69	71,4	71,7	72
Satisfacción Cortesía-Amabilidad personal	84,3	80,9	79,1	76,8	79,2	75,8	79	72,4	78,3
Satisfacción Confianza y credibilidad	81,5	77,8	74,6	80,7	72,6	73,2	75,6	76,9	76,2
Satisfacción Facilidades solicitud de cita previa	78,1	78,8	72,3	78,6	74,5	70,7	69,8	70,7	73
Satisfacción Horario atención al público	65,9	65,2	67	61,9	69	61,8	60,8	53	62,9
Satisfacción Facilidad acceso oficinas	61,2	63,8	57,7	65,3	73,1	58,7	57,4	62,2	60,7
Satisfacción Información del personal trámites	75,7	76,3	70,2	67,7	68,2	65,5	67,7	63,7	68,8
Satisfacción Comprensión formularios - trámites	76,5	79,9	72,4	68,8	72	68,5	75,5	69,5	71,9
Satisfacción Información situación trámites	68,1	72,3	60,3	58,8	60,3	58,8	63,3	61,2	62,2
Satisfacción Asesoramiento en gestiones	72,4	70,6	65,2	65,7	61,6	65,5	65,4	57,1	66,3
Satisfacción Flexibilidad del personal	71,2	71,6	65	65	59,1	61,6	65,9	59	64,4
Satisfacción Confort oficinas y salas de espera	66,6	72,4	61,3	69,3	64	66,5	71	62,3	66,3
<b>ISC Global</b>	<b>67,6</b>	<b>69,3</b>	<b>62,5</b>	<b>65,9</b>	<b>62,6</b>	<b>61,2</b>	<b>62,8</b>	<b>60,2</b>	<b>63,3</b>

#### 4.6 Índice de Satisfacción del Cliente por dimensiones

El modelo de SERVQUAL permite la obtención de índices a partir del análisis de las dimensiones o segmentos que engloban ciertos servicios con características o atributos comunes. Tales dimensiones han sido descritas en el apartado “objetivos” del presente trabajo.

El gráfico refleja las dimensiones de SERVQUAL, con el índice de satisfacción obtenido para cada una de ellas y su comparativa con la edición anterior, para posteriormente pasar a describir cada dimensión y las cualidades del servicio que las componen:



**Fiabilidad (66,42):** recoge la percepción del usuario en torno a la capacidad de la Gerencia para realizar el servicio acordado en la forma y plazos establecidos.

En relación a la última oleada en la que se obtuvo un índice de 58,95 se experimenta un aumento de aproximadamente 6,5 puntos.

*Cualidades: Solución acertada de trámites; información necesaria para asuntos y trámites; Facilidad de comprensión de formularios y trámites*

**Capacidad de Respuesta (57,22):** atiende a la percepción del usuario en relación a la disposición de la Gerencia para proporcionar un servicio rápido: rapidez, puntualidad, oportunidad.

En relación a la última oleada en la que se obtuvo un índice de 49,99 se experimenta en esta ocasión un aumento aproximado de 7,23 puntos.

*Cualidades: Cumplimiento de plazos del servicio; Tiempo necesario para obtener el servicio; Horario de atención al público*

**Seguridad (70,86):** describe la percepción del usuario de los conocimientos y de la atención mostrada por los empleados municipales y sus habilidades para inspirar confianza y credibilidad.

En relación a la última oleada en la que se obtuvo un índice de 64,70 se experimenta un aumento de aproximadamente 6,16 puntos.

*Cualidades: Conocimientos, competencias y profesionalidad del personal; Cortesía y amabilidad del personal; Tratamiento confidencial, confianza y credibilidad.*

**Empatía (61,59):** estima la percepción del usuario sobre la atención individualizada que ofrece el servicio.

En relación a la última oleada en la que se obtuvo un índice de 55,04 se experimenta un aumento de aproximadamente 6,55 puntos.

*Cualidades: facilidades para la cita previa; Información sobre la situación de los trámites; Asesoramiento en la realización de las gestiones; Flexibilidad del personal para comprender las necesidades del usuario.*

**Elementos Tangibles (62,01):** aspecto de las instalaciones físicas, equipos y material que se utilizan en la prestación del servicio.

En relación a la última oleada en la que se obtuvo un índice de 45,60 se experimenta un aumento de aproximadamente 16,41 puntos.

*Cualidades: Facilidad de acceso a las oficinas; confort oficinas y salas de espera.*

Según se muestra en el siguiente gráfico y tal como se ha descrito anteriormente todas las dimensiones experimentan un aumento en el índice, el mayor se da para el caso de los elementos tangibles (16,41 puntos), dimensión que aportaba en la pasada edición el

menor índice entre las dimensiones a estudio. Por el contrario, es en la dimensión “Seguridad” donde se percibe el incremento menor en el índice (6,16), más cuando en la pasada edición representaba el indicador más alto (64,7)

De considerar los valores de las dimensiones a estudio según la actividad de la empresas se observa como, para los sectores de actividad de mayor representación muestral, construcción y estudios de arquitectura, los valores de los índices para todas las dimensiones son mayores para las empresas de la construcción exceptuando la dimensión “elementos tangibles” donde los estudios de arquitectura puntúan levemente más alto (61,94 frente a 61,55). El mayor diferencial se encuentra en la dimensión Seguridad en la que el índice de las empresas de Construcción se eleva a 78,15 mientras que para los estudios de arquitectura tan sólo a un 68,19.

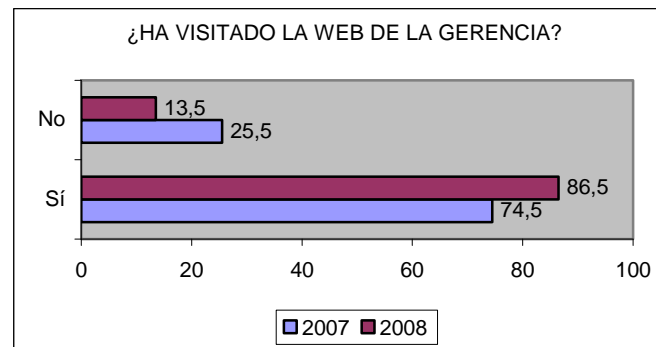
Índice de Satisfacción del cliente (ISC) Grado de Satisfacción con las cualidades del Servicio									
	Actividad Económica								Total
	Constructora	Promotora	Constructora-Promotora	Despacho de Abogados	Agente Inmobiliario	Estudio de arquitectura	Estudio de ingenieros	Otros	
ISC Fiabilidad	72,18	73,49	67,53	65,38	66,69	63,34	66,87	61,21	66,42
ISC Capacidad de Respuesta	61,79	60,99	60,57	54,72	54,01	54,62	60,13	53,15	57,22
ISC Seguridad	78,15	76,20	66,23	77,37	65,55	68,19	67,17	71,47	70,86
ISC Empatía	64,81	67,90	59,73	65,04	61,17	60,40	58,46	58,05	61,59
ISC Elementos Tangibles	61,55	67,51	57,67	67,60	67,97	61,94	63,59	56,40	62,01
<b>ISC Global</b>	<b>67,6</b>	<b>69,3</b>	<b>62,5</b>	<b>65,9</b>	<b>62,6</b>	<b>61,2</b>	<b>62,8</b>	<b>60,2</b>	<b>63,3</b>

De considerar los valores de las dimensiones a estudio según el tamaño de empresa se observa, para aquellas con mayor tamaño muestral, sin asalariados (20,9%) y entre 1-9 asalariados (52,6%) los índices resultan muy similares para todas las dimensiones. Tan sólo para la dimensión Seguridad existe un diferencial de 4,2 puntos superior en las empresas sin asalariados.

Índice de Satisfacción del cliente (ISC) Grado de Satisfacción con las cualidades del Servicio							
	Tamaño de la Empresa						Total
	Sin asalariados	1-9 asalariados	10-49 asalariados	50-249 asalariados	Más de 249 asalariados	Ns/Nc	
ISC Fiabilidad	64,95	65,11	72,01	68,65	64,30	68,54	66,42
ISC Capacidad de Respuesta	57,25	55,59	59,91	62,30	59,46	61,62	57,22
ISC Seguridad	73,19	68,99	75,83	72,35	66,02	58,53	70,86
ISC Empatía	62,94	61,27	63,58	55,87	56,60	63,37	61,59
ISC Elementos Tangibles	62,90	62,00	59,23	62,13	66,59	68,45	62,01
<b>ISC Global</b>	<b>67,6</b>	<b>69,3</b>	<b>62,5</b>	<b>65,9</b>	<b>62,6</b>	<b>61,2</b>	<b>62,8</b>

#### 4.7 Visita a la página Web de la Gerencia

Entre las empresas vinculadas a la construcción el nivel de acceso a la Web de la Gerencia se sitúa en el 86,5%, experimentando un aumento con respecto a la pasada edición del 12,1 %

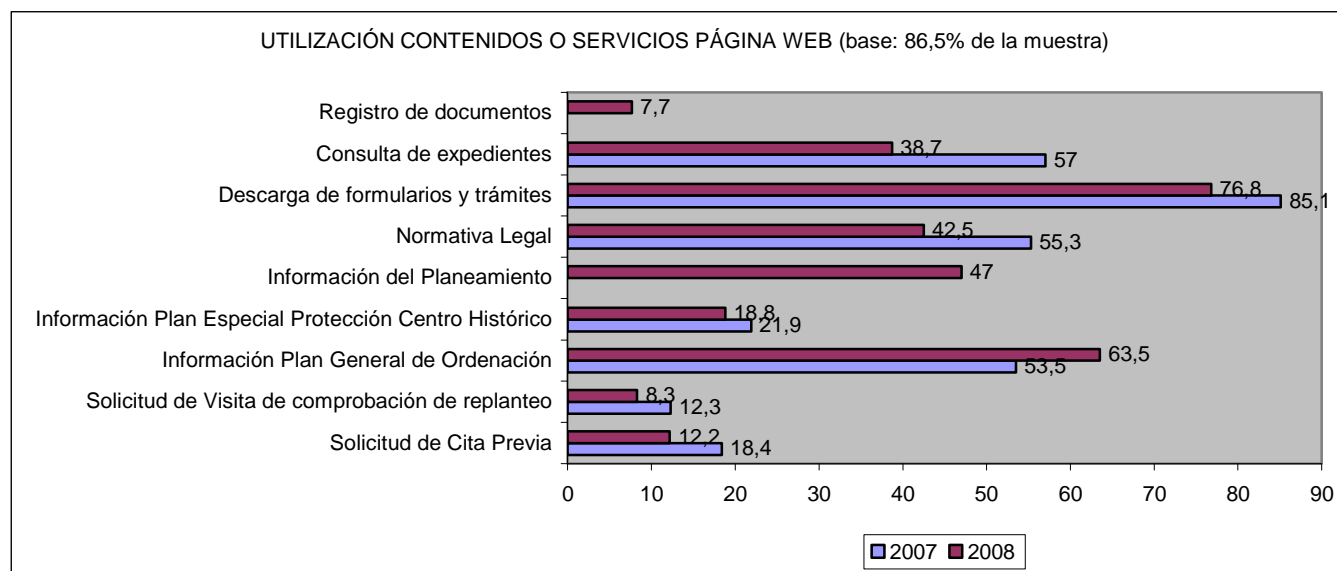


Entre los sectores de actividad con mayor proporción muestral, el 89,7% de los estudios de arquitectura han visitado la Web de la gerencia mientras que las empresas constructoras lo han hecho en el 87,8% de los casos, proporciones muy similares. La mayor proporción la presentan los estudios de ingenieros, el 92,3% (este sector de actividad representa el 6% de la muestra).

Según el tamaño de la empresa, aquellas con mayor representación muestral presentan proporciones similares en este factor. Las empresas sin asalariados han visitado la Web en el 88,9% de los casos y las empresas de entre 1 y 9 asalariados la han visitado en el 88,5%. Aquellas entre 10-49 asalariados (16.3% de la muestra) la han visitado en menor proporción, un 82,9% de los casos.

### 4.7.1 Uso Servicios página Web

Los servicios de la Web más utilizados por el 86,5% de empresas que manifiestan haber visitado la Web de la Gerencia son la descarga de formularios y trámites, (76,8%) así como los servicios de información del Plan General de Ordenación (63,5%). Los servicios Web menos recurridos han sido registro de documentos (7,7%), solicitud de visita de replanteo (8,3%) y solicitud de cita previa (12,2%)<sup>2</sup>



<sup>2</sup> Nota: El porcentaje de solicitud de cita previa vía Web presentado en este apartado (12,2%) es superior y por lo tanto no resulta coincidente con el ofrecido en el apartado 4.1 ya que en el presente apartado se parte de la base de visitantes de la Web, el 86%, y en el apartado 4.1 la base supone el 100% de la muestra.

Por sector de actividad las visitas Web a la Gerencia con motivo de “normativa legal” se dan más comúnmente entre abogados y arquitectos, en torno al 55% de los casos. Las descargas de formularios es práctica habitual entre constructores, promotores, constructores-promotores y estudios de arquitectura con un rango entre el 79,4% y el 84,2%.

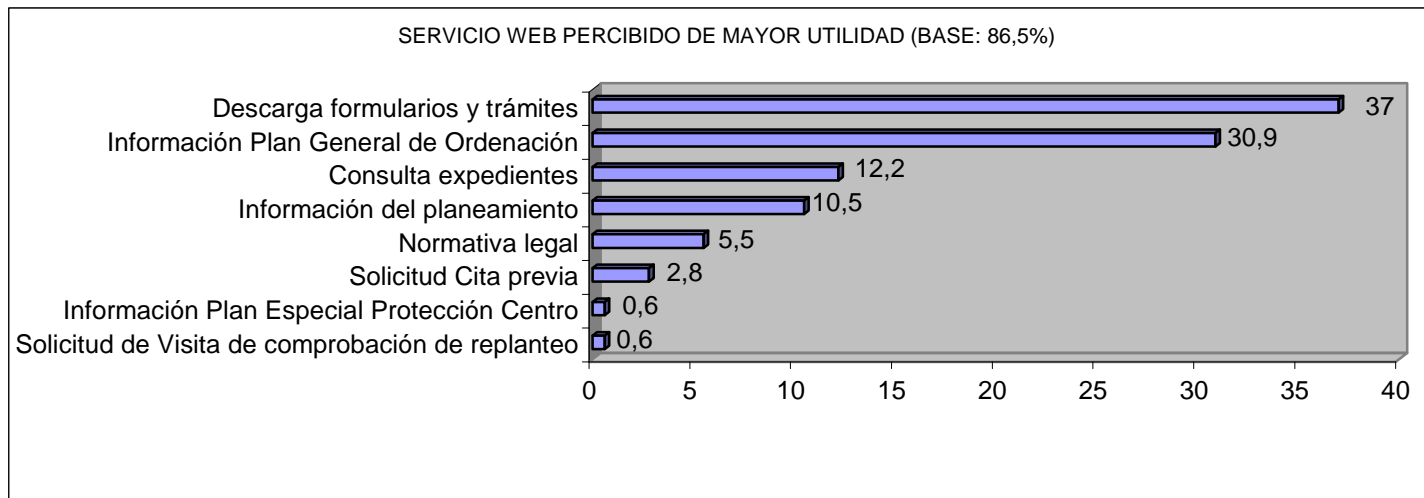
SERVICIOS UTILIZADOS EN WEB; ACCESO A LA WEB (BASE: 86,5%)									
	Actividad principal de la empresa								Total
	Constructora	Promotora	Constructora-Promotora	Despacho de Abogados	Agente Inmobiliario	Estudio de arquitectura	Estudio de ingenieros	Otros	
Solicitud Cita previa	8,8	9,1	,0	,0	44,4	14,3	18,2	9,1	<b>12,2</b>
Solicitud de Visita de comprobación de replanteo	2,9	9,1	,0	,0	33,3	11,7	9,1	,0	<b>8,3</b>
Información Plan General de Ordenación	38,2	54,5	42,1	77,8	66,7	83,1	63,6	36,4	<b>63,5</b>
Información Plan Especial Protección Centro Histórico	8,8	18,2	,0	,0	22,2	32,5	,0	18,2	<b>18,8</b>
Información del planeamiento	17,6	27,3	15,8	66,7	66,7	66,2	45,5	45,5	<b>47,0</b>
Normativa legal	20,6	36,4	36,8	55,6	44,4	55,8	27,3	36,4	<b>42,5</b>
Descarga formularios y trámites	79,4	81,8	84,2	55,6	55,6	80,5	63,6	72,7	<b>76,8</b>
Consulta expedientes	52,9	36,4	52,6	33,3	33,3	32,5	27,3	36,4	<b>38,7</b>
Registro de documentos	5,9	27,3	5,3	11,1	11,1	6,5	,0	9,1	<b>7,7</b>
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>

#### 4.7.2 Servicio Web percibido de Mayor Utilidad

De entre aquellos servicios Web de la gerencia que fueron utilizados por los respondientes (86,5%) aquellos que fueron percibidos de mayor utilidad fueron por este orden:

- 1.- Descarga de Formularios y trámites (37%).
- 2.- Información Plan General de Ordenación (30,9%)
- 3.- Consulta de expedientes (12,2%)

Destacar que los dos primeros servicios no sólo son los que se perciben como de “mayor utilidad” sino que además fueron también los dos con mayor nivel de acceso para los Usuarios de la Web de la Gerencia.



Abordando la percepción de mayor o menor utilidad atendiendo a la actividad principal de la empresa se aprecia para los sectores de actividad de mayor representación muestral, estudios de arquitectura (40,5%) y constructoras (19,1%) las siguientes diferencias:

1.- Para los estudios de arquitectura la información vía Web sobre el plan general de ordenación es con el 48,1% el servicio percibido de mayor utilidad, mientras que para las constructoras y constructoras y promotoras lo es tan sólo en un 8,8% y 10,5% respectivamente.

2.- Por el contrario para las constructoras y constructoras-promotoras el servicio de descarga de formularios reviste la mayor utilidad, así lo indican el 47,1% y el 63,2% de las empresas consultadas de estos sectores mientras que para los estudios de arquitectura este servicio revistió importancia para el 24,7% de las mismas, porcentaje similar al de los estudios de ingenieros (6,0% de la muestra).

3.- En cuanto a la consulta de expedientes el 32% de las empresas constructoras indicaron éste fuese el servicio percibido de mayor utilidad, para las constructoras promotoras lo fue en un 26,3% y para los estudios de arquitectura tan sólo en un 3,9%.

Servicio Web percibido de mayor utilidad (base: 84,2%)									
	Actividad principal de la empresa								Total
	Constructora	Promotora	Constructora-Promotora	Despacho de Abogados	Agente Inmobiliario	Estudio de arquitectura	Estudio de ingenieros	Otros	
Solicitud Cita previa	,0	9,1	,0	,0	11,1	2,6	9,1	,0	<b>2,8</b>
Solicitud de Visita de comprobación de replanteo	,0	,0	,0	,0	11,1	,0	,0	,0	<b>0,6</b>
Información Plan General de Ordenación	8,8	9,1	10,5	<b>55,6</b>	33,3	<b>48,1</b>	27,3	18,2	<b>30,9</b>
Información Plan Especial Protección Centro Histórico	,0	,0	,0	,0	,0	1,3	,0	,0	<b>0,6</b>
Información del planeamiento	5,9	9,1	,0	22,2	33,3	13,0	9,1	,0	<b>10,5</b>
Normativa legal	5,9	,0	,0	,0	,0	6,5	9,1	18,2	<b>5,5</b>
Descarga formularios y trámites	<b>47,1</b>	<b>72,7</b>	<b>63,2</b>	22,2	11,1	24,7	27,3	54,5	<b>37,0</b>
Consulta expedientes	<b>32,4</b>	,0	26,3	,0	,0	3,9	18,2	9,1	<b>12,2</b>
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>

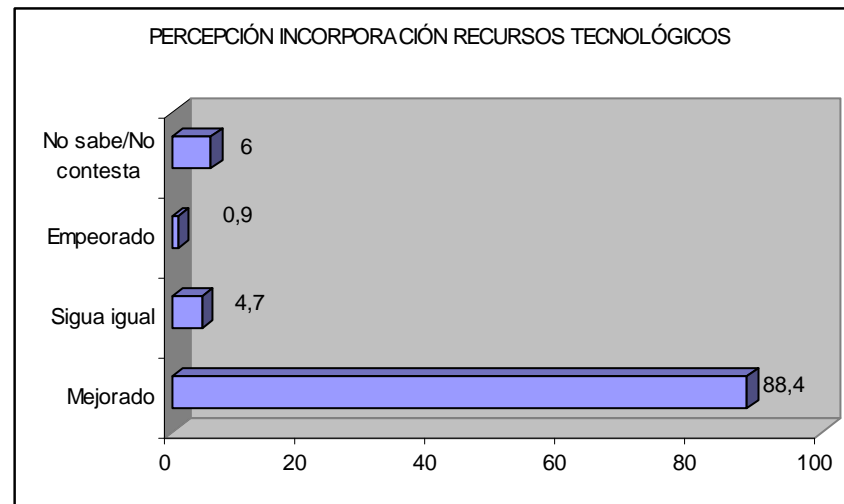
Atendiendo al tamaño de empresa, dentro de aquellas con una representación muestral considerable, se observan las siguientes pautas:

1.- La descarga de formularios aumenta en percepción de utilidad a medida que aumenta el tamaño de la empresa, 15,8% sin asalariados, 36,7% entre 1 y 9 asalariados y 58,6% entre 10 y 49 asalariados.

2.- Lo mismo ocurre con la consulta de expedientes, la percepción del servicio como de mayor utilidad lo es para el 0% de sin asalariados, para 11,2 % de las empresas de entre 1 y 9 asalariados y para el 27,6% de las empresas de entre 10 y 49 asalariados.

#### 4.8 Eficacia atribuida a los recursos tecnológicos dispuestos por la Gerencia

Los respondientes siendo cuestionados acerca de su percepción sobre la incorporación de los recursos tecnológicos dispuestos por la Gerencia han indicado en su mayoría, el 88, 4%, que estos recursos ha mejorado los servicios de la Gerencia.



Por sector de actividad, observamos que las empresas constructoras cifran la mejoría en un 75,6% de los casos.

La incorporación de recursos tecnológicos ha supuesto que los servicios de la Gerencia hayan :									
	Actividad principal de la empresa								Total
	Constructora	Promotora	Constructora-Promotora	Despacho de Abogados	Agente Inmobiliario	Estudio de arquitectura	Estudio de ingenieros	Otros	
Mejorado	75,6	100,0	87,0	100,0	90,9	92,0	92,3	82,4	<b>88,4</b>
Sigua igual	14,6	,0	4,3	,0	,0	3,4	,0	,0	<b>4,7</b>
Empeorado	,0	,0	,0	,0	9,1	,0	,0	5,9	<b>,9</b>
Ns/Nc	9,8	,0	8,7	,0	,0	4,6	7,7	11,8	<b>6,0</b>
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

#### 4.8.1 Valoración eficacia de los recursos tecnológicos para la agilización de los trámites de la Gerencia de Urbanismo

Los respondientes fueron consultados acerca de su valoración por la eficacia percibida en estos recursos tecnológicos para la agilización de los trámites de la gerencia, promediando 7,5 de entre una escala de 1 a 10, no apreciándose diferencias significativas atendiendo a las puntuaciones otorgadas por los segmentos de actividad, tamaño o forma jurídica de mayor participación en la muestra

Eficacia percibida en los recursos tecnológicos de la Gerencia para la agilización de los trámites (valoración escala de 1 a 10)								
Actividad principal de la empresa								
Constructora	Promotora	Constructora- Promotora	Despacho de Abogados	Agente Inmobiliario	Estudio de arquitectura	Estudio de ingenieros	Otros	Total
7,6	7,6	7,3	7,2	7,2	7,6	7,7	7,5	7,5

#### 4.9 Valoración agilidad gestiones Gerencia

Los respondientes fueron consultados acerca de su valoración por la agilidad percibida en las gestiones de la Gerencia, en este caso sin hacer alusión a los recursos tecnológicos, promediando 5,7 de entre una escala de 1 a 10.

1.- Se aprecian diferencias atendiendo a las puntuaciones otorgadas por los segmentos de actividad de la construcción 6,3 puntos de media superior al promedio otorgado por los estudios de arquitectura 5,3.

2.- Los más insatisfechos con la agilidad percibida en las gestiones de la Gerencia resultaron ser los despachos de abogados otorgando una puntuación media de 4,7 (proporción muestral despacho de abogados: 4,7%).

En cuanto al tamaño empresarial las empresas entre 10 y 49 asalariados promedian más alto, 6,1, frente a los sin asalariados, 5,6 y empresas entre 1 y 9 asalariados 5,5.

Agilidad percibida en las gestiones de la Gerencia (valoración escala de 1 a 10)								
Actividad principal de la empresa								Total
Constructora	Promotora	Constructora- Promotora	Despacho de Abogados	Agente Inmobiliario	Estudio de arquitectura	Estudio de ingenieros	Otros	
6,3	6,1	5,9	4,7	5,1	5,3	6,3	5,7	<b>5,7</b>

#### 4.10 Utilidad implementación operaciones de Autoliquidación y Abono de Tasas e Impuestos vía plataforma digital o pasarela de pagos

Los respondientes fueron cuestionados acerca de la utilidad percibida contemplando la posibilidad de implantar las operaciones de autoliquidación y abono de tasas e impuestos por medio de una plataforma digital o pasarela de pagos, proponiéndoles una valoración de entre 1 a 10. La acogida de esta medida fue recibida de forma positiva por el global de los consultados promediando 7,8.

Atendiendo a los sectores de actividad con mayor representación muestral fueron los constructores los más receptivos promediando 8,0 puntos frente a los arquitectos con 7,6 puntos. Los estudios de ingeniería por el contrario acogen esta medida de la manera más favorable puntuando 8,6.

Según el tamaño de empresa, aquella de mayor representación muestral, empresas de entre 1 y 9 asalariados (52,6% de la muestra) promedian 7,6 puntos, ligeramente inferior a la media global del 7,8. Por el contrario los sin asalariados son los que acogen esta medida con mayor receptibilidad puntuando 8,2.

Utilidad percibida en las operaciones de AUTOLIQUIDACIÓN de tasas e impuestos (valoración escala de 1 a 10)								
Actividad principal de la empresa								Total
Constructora	Promotora	Constructora- Promotora	Despacho de Abogados	Agente Inmobiliario	Estudio de arquitectura	Estudio de ingenieros	Otros	
8,0	8,3	7,4	7,6	7,6	7,6	8,6	7,6	<b>7,8</b>

#### 4.11 Valoración estudios de arquitectura medidas tomadas por la Gerencia ( VIT-VIU; ITE; COAT-ITE)

Los arquitectos (proporción muestral del 40,5%) fueron consultados acerca de su valoración acerca de las medidas tomadas por la Gerencia de Urbanismo de La Laguna que en el siguiente cuadro se detallan.

De entre una escala de valoración del 1 al 10 se aprecia la puntuación es positiva para las tres medidas adoptadas, resulta ligeramente mayor para la entrada en vigor de la Inspección Técnica de Edificios (ITE) en el municipio.

Valoración de los consultados que Pertenecen a estudios de Arquitectura respecto a las medidas tomadas por la Gerencia (base: 40,5% de la muestra)	
Arquitectos	Escala 1-10 Total
Percepción Convenio COAC Visado de Idoneidad Técnica y Urbanística (VIT – VIU)	7,6
Percepción entrada en vigor de la Inspección Técnica de Edificios (ITE) en el municipio	7,7
Percepción Convenio con el COAC para la inspección Técnica de Edificios (ITE)	7,4

Atendiendo a la muestra de los estudios de arquitectura se observa como según el tamaño de la empresa son aquellas sin asalariados y la de 1 a 9 asalariados las únicas que ostentan representación significativa, con 29 y 57 empresas respectivamente.

Tamaño la empresa (número de empresas)						
Tamaño empresa						
	Sin asalariados	Entre 1-9 asalariados	Entre 10-49 asalariados	Entre 50 - 249 asalariados	Más de 249 asalariados	Ns/Nc
Estudio de arquitectura	29	57	1	0	0	0

De igual manera, atendiendo a la forma jurídica de las empresas, se observa como los Estudios de Arquitectos con forma jurídica “persona física” y “sociedad limitada”, las que ostentan representación significativa en la muestra, con el 30 y 51 empresas respectivamente.

Forma jurídica (número de empresas)						
Forma Jurídica						
	Persona física	Sociedad anónima	Sociedad limitada	Comunidad de bienes	Ns/Nc	Total
Estudio de arquitectura	30	0	51	4	2	87

**4.11.1 Convenio con el COAC para el visado de Idoneidad Técnica y Urbanística (VIT – VIU)**

Atendiendo a la forma jurídica las sociedades limitadas promedian más alto, 8,1, la medida del convenio con el COAC para el visado de idoneidad técnica y urbanística (vit-viu), frente a la persona física, 7,1.

Atendiendo al tamaño de la empresa las empresas de entre 1 y 9 asalariados promedian con 7,9 la medida del convenio con el COAC para el visado de idoneidad técnica y urbanística (vit-viu), frente a las empresas sin asalariados, 7,5.

Percepción Arquitectos Convenio COAC Visado de Idoneidad Técnica y Urbanística (VIT – VIU)					
(valoración de 1 a 10)					
Forma Jurídica					
Persona física	Sociedad anónima	Sociedad limitada	Comunidad de bienes	Ns/Nc	Total
7,1	.	8,1	7,7	6,5	<b>7,6</b>

**4.11.2 Entrada en vigor de la Inspección Técnica de Edificios (ITE) en el municipio**

Atendiendo a la forma jurídica las sociedades limitadas promedian más alto, 7,8, la medida de la entrada en vigor de la inspección técnica de edificios (ITE), frente a la persona física, 7,3.

Atendiendo al tamaño de la empresa las empresas de entre 1 y 9 asalariados promedian con 7,7 la medida de la entrada en vigor de la inspección técnica de edificios (ITE), frente a las empresas sin asalariados, 7,5.

Percepción Arquitectos entrada en vigor de la Inspección Técnica de Edificios (ITE) en el municipio (valoración de 1 a 10)					
Forma Jurídica					
Persona física	Sociedad anónima	Sociedad limitada	Comunidad de bienes	Ns/Nc	Total
7,3	.	7,8	7,5	8,0	<b>7,7</b>

#### 4.11.3 Convenio con el COAC para la Inspección Técnica de Edificios (ITE)

Atendiendo a la forma jurídica las sociedades limitadas promedian más alto, 7,7, la medida del convenio con el COAC para la inspección técnica de edificios (ITE), frente a la persona física, 6,3.

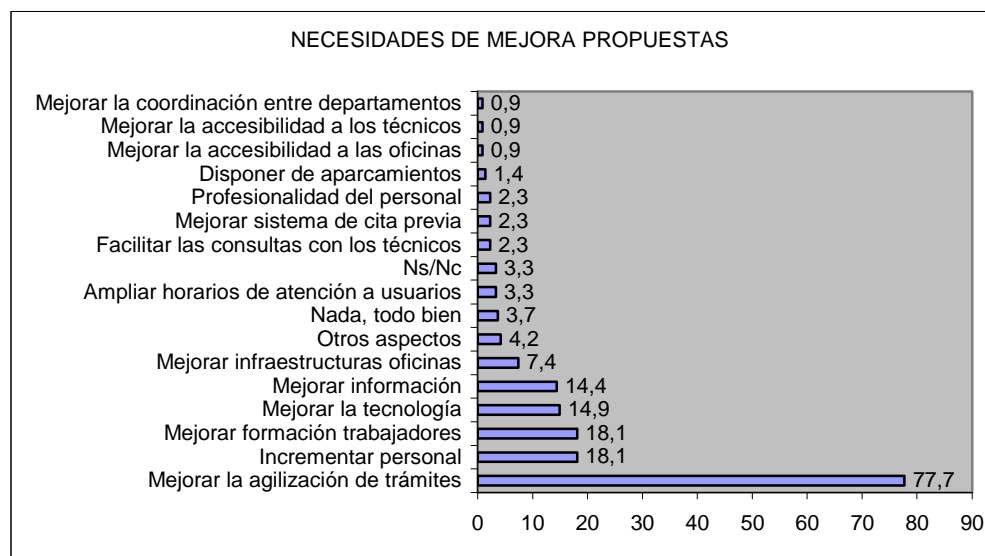
Atendiendo al tamaño de la empresa las empresas de entre 1 y 9 asalariados promedian con 7,5 la medida del convenio con el COAC para el la inspección técnica de edificios (ITE), frente a las empresas sin asalariados, 7,1.

Percepción Arquitectos Convenio con el COAC para la inspección Técnica de Edificios (ITE)					
(valoración de 1 a 10)					
Forma Jurídica					
Persona física	Sociedad anónima	Sociedad limitada	Comunidad de bienes	Ns/Nc	Total
6,9	.	7,7	5,5	8,0	7,4

### 4.12 Prioridades mejoras del servicio

Los respondientes fueron consultados acerca de cuáles deben ser las prioridades de la Gerencia de Urbanismo para mejorar el servicio, pudiendo cada uno de ellos ofrecer una o más prioridades de mejora.

- Destaca sobre manera la prioridad de mejorar la agilización de los trámites, en un 77,7% de las respuestas registradas.
- Las siguientes necesidades de mejoras percibidas por los empresarios se sitúan a considerable distancia; necesidades tale como incrementar el personal y la mejora de la formación de los trabajadores obtienen índices de respuesta del 18,1%.
- Mejorar la tecnología y mejorar la información obtienen porcentajes menores aunque considerables indicados por el 14,9% en torno al 15% de las respuestas emitidas.



Atendiendo a la actividad principal de la empresa, y a la hora de comparar aquellas con mayor representación muestral, constructoras (19,1%) y estudios de arquitectura (40,5%) se aprecia lo siguiente:

- La prioridad por mejorar la agilización de los trámites es principal para las dos, constructoras (73,2%) y arquitectos (78,2%), aunque más elevada para los arquitectos.
- Incrementar personal y mejorar formación de trabajadores es prioritario en mayor medida para los constructores, en torno al 22,0% respectivamente, frente a los Estudios de Arquitectura que fijan estas demandas en torno a un 12,6% y 13,8% respectivamente.
- La profesionalidad del personal es prioritaria en mayor proporción para las constructoras (7,3%) frente a los arquitectos (2,3%)

NECESIDADES DE MEJORA PROPUESTAS									
	Actividad principal de la empresa								Total
	Constructora	Promotora	Constructora-Promotora	Despacho de Abogados	Agente Inmobiliario	Estudio de arquitectura	Estudio de ingenieros	Otros	
Mejorar la agilización de trámites	73,2	76,9	82,6	80,0	72,7	78,2	61,5	94,1	<b>77,7</b>
Incrementar personal	22,0	15,4	8,7	30,0	9,1	12,6	30,8	41,2	<b>18,1</b>
Mejorar formación trabajadores	22,0	15,4	13,0	20,0	9,1	13,8	30,8	35,3	<b>18,1</b>
Mejorar la tecnología	9,8	23,1	17,4	10,0	27,3	13,8	,0	29,4	<b>14,9</b>
Mejorar información	12,2	30,8	,0	10,0	27,3	13,8	15,4	23,5	<b>14,4</b>
Mejorar infraestructuras oficinas	4,9	7,7	8,7	,0	9,1	6,9	7,7	17,6	<b>7,4</b>
Otros aspectos	2,4	15,4	,0	10,0	,0	5,7	,0	,0	<b>4,2</b>
Nada, todo bien	4,9	,0	8,7	10,0	9,1	,0	7,7	5,9	<b>3,7</b>
Ampliar horarios de atención a usuarios	2,4	7,7	,0	,0	,0	2,3	23,1	,0	<b>3,3</b>
Facilitar las consultas con los técnicos	,0	,0	8,7	,0	,0	3,4	,0	,0	<b>2,3</b>
Mejorar sistema de cita previa	2,4	,0	,0	,0	,0	4,6	,0	,0	<b>2,3</b>
Profesionalidad del personal	7,3	,0	,0	,0	,0	2,3	,0	,0	<b>2,3</b>
Disponer de aparcamientos	,0	7,7	8,7	,0	,0	,0	,0	,0	<b>1,4</b>
Mejorar la accesibilidad a las oficinas	,0	,0	4,3	,0	,0	1,1	,0	,0	<b>,9</b>
Mejorar la accesibilidad a los técnicos	,0	,0	,0	,0	,0	2,3	,0	,0	<b>,9</b>
Mejorar la coordinación entre departamentos	,0	7,7	,0	,0	,0	1,1	,0	,0	<b>,9</b>
Ns/Nc	7,3	,0	,0	,0	,0	3,4	7,7	,0	<b>3,3</b>
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

De atender a la forma jurídica de la empresa, es destacable el hecho de que tanto las sociedades limitadas como las anónimas prioricen en mayor medida la mejora en la agilización de los trámites que las personas físicas (80,7% y 81,8% frente a 66,7% respectivamente).

Estos porcentajes se refrendan de atender al tamaño de la empresa en donde aquellas entre 1 y 9 asalariados y las empresas de 10 a 49 asalariados priorizan la mejora en la agilización de los trámites en un 82,9% y 81,4% respectivamente, mientras que el 68,9% de las empresas sin asalariados aducen esta prioridad.

## **Análisis de la satisfacción entre las empresas proveedoras de la Gerencia de Urbanismo**

Es intención de la Gerencia de Urbanismo de La Laguna tener una visión de las empresas proveedoras. En esta edición hemos contactado con la totalidad de las empresas proveedoras suministradas por la Gerencia de Urbanismo con el objeto de conocer el grado de satisfacción con la relación comercial y de servicios que mantienen con ésta.

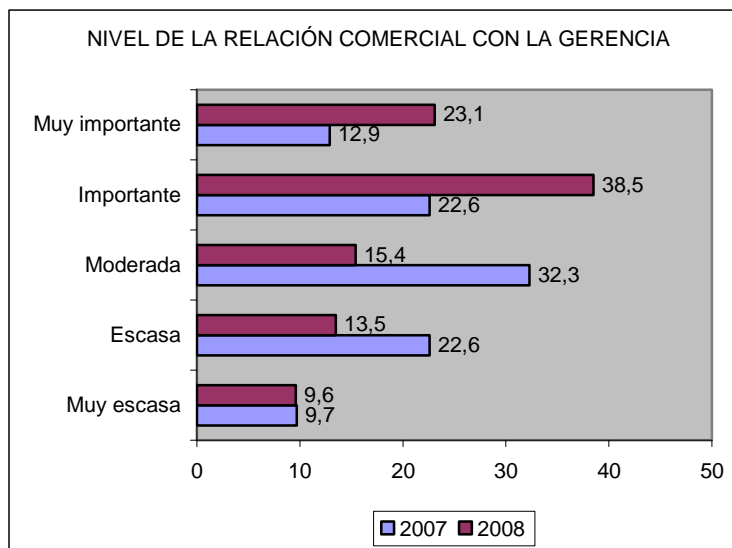
Según ha sido descrito en la muestra que a continuación comentamos como recordatorio:

Se han realizado un total de 52 encuestas válidas para una muestra prevista de 40 empresas. En base a sus características definitorias predominan las empresas de servicios (65,4% de la muestra) frente a las empresas comerciales (34,6%), así como las empresas de entre 1 a 9 asalariados (50% de la muestra) y entre 10 a 49 asalariados (28,8% de la muestra).

La sociedad limitada, con un 57,7% de los casos resultó ser la forma jurídica más común, mientras que por municipio la mayoría de empresas proveedoras se localizaron en La Laguna (46,2%) y Santa Cruz de Tenerife (38,5%).

## 5.1 Nivel de relación comercial con la gerencia

Las empresas proveedoras consultadas califican con un 61,6% la relación comercial con la Gerencia de Urbanismo de La Laguna de “importante” o “muy importante”, mientras que sólo un 15,4% consideran que esta relación es “moderada”, un 13,5% “escasa” y un 9,6% “muy escasa”. En comparación con la encuesta de 2007, el nivel de relación comercial con la Gerencia de Urbanismo de La Laguna calificado de “importante o muy importante” ha aumentado en un 26%.

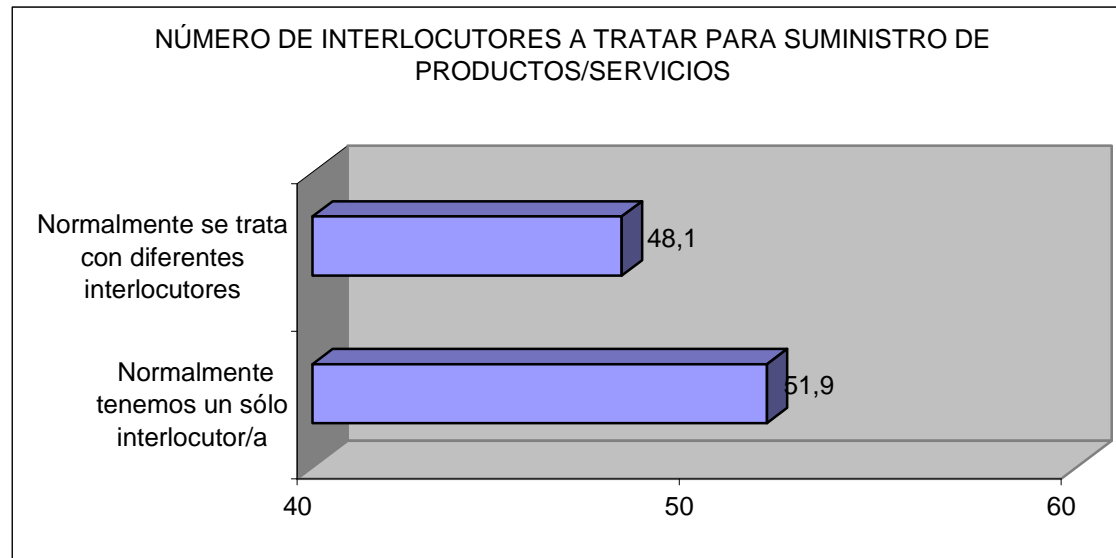


Atendiendo al sector de actividad, segmentado entre el sector de servicios, el cual representa un 65,4% de las empresas proveedoras consultadas, y el sector comercial, reuniendo al 34,6% restante, el nivel de la relación comercial es similar entre ambos tipos de empresas, con un 61,8% frente a un 61,1% respectivamente.

Nivel de relación comercial con la Gerencia			
	Sector de actividad		Total
	Servicios	Comercial	
Muy escasa	8,8	11,1	<b>9,6</b>
Escasa	14,7	11,1	<b>13,5</b>
Moderada	14,7	16,7	<b>15,4</b>
Importante	35,3	44,4	<b>38,5</b>
Muy importante	26,5	16,7	<b>23,1</b>
Total	100,0	100,0	<b>100,0</b>

## 5.2 Número de Interlocutores a tratar para suministro de productos/servicios

Los respondientes fueron cuestionados acerca del número de interlocutores que suelen tener en la Gerencia de Urbanismo para el suministro de los productos/servicios de sus empresas. Se observa que las empresas proveedoras suelen utilizar un único interlocutor para el suministro de los productos/servicios en un 51,9% de los casos.



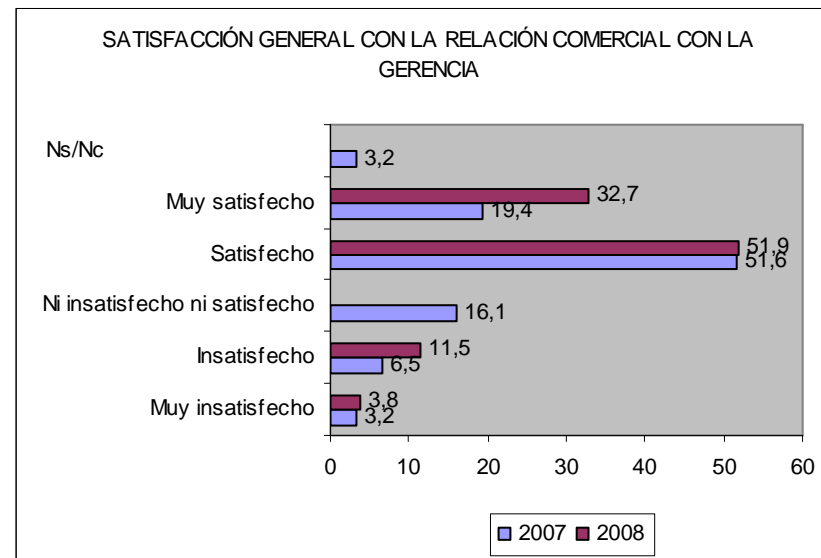
En cuanto al sector de actividad, un 50% de las empresas del sector comercial (34,6% de la muestra) tratan con un sólo interlocutor, frente a un 55,6% de las del sector de los servicios (65,4% de la muestra).

Los proveedores que mantienen una escasa y/o moderada relación con la Gerencia manifiestan mayoritariamente tener que tratar con diferentes interlocutores en su relación con la Gerencia, con porcentajes en este sentido del 57,1% y 62,5% respectivamente.

NÚMERO DE INTERLOCUTORES A TRATAR PARA SUMINISTRO DE PRODUCTOS/SERVICIOS						
	Relación comercial					Total
	Muy escasa	Escasa	Moderada	Importante	Muy importante	
Un sólo interlocutor/a	60,0	42,9	37,5	60,0	50,0	<b>51,9</b>
Diferentes interlocutores	40,0	<b>57,1</b>	<b>62,5</b>	40,0	50,0	<b>48,1</b>
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>

### 5.3 Satisfacción General de la relación con el área económica de la Gerencia.

Un 84,6% de las empresas proveedoras manifiestan estar satisfechas o muy satisfechas de su relación con el área económica de la Gerencia: el 32,7% de los proveedores declaran que se encuentran “muy satisfechos” con esta relación, y el 51,9% se sienten “satisfechos”. Por otra parte, el 11,5% se dicen insatisfechos, y el 3,8% muy insatisfechos. El porcentaje de proveedores “satisfechos” o “muy satisfechos” de la presente edición supera en un 13,6% al índice obtenido en 2007.



Por sector de actividad, es el sector comercial (34,6% de la muestra) el que se muestra más satisfecho con esta relación, ya que el 100% de las empresas comerciales manifiestan estar “satisfechas” o “muy satisfechas”.

Grado de Satisfacción con la relación			
	Sector de actividad		Total
	Servicios	Comercial	
Muy Insatisfecho	5,9%	,0%	3,8%
Insatisfecho	17,6%	,0%	11,5%
Satisfecho	50,0%	55,6%	51,9%
Muy satisfecho	26,5%	44,4%	32,7%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Adicionalmente, y en función de la relación comercial observamos que entre los proveedores que mantienen una relación muy importante con la Gerencia (23,08% de la muestra) el 83,3% manifiestan sentirse satisfechos o muy satisfechos, al igual que el 85% de las empresas con una relación “importante” (38,46% de la muestra).

Por otro lado, apreciamos que aquellas empresas con una relación calificada de “muy escasa” (representan el 9,62% de la muestra), manifiestan en el 20% de los casos sentirse insatisfechos.

Grado de Satisfacción con la relación					
Relación comercial					
	Muy escasa	Escasa	Moderada	Importante	Muy importante
Muy Insatisfecho	,00	,00	12,50	5,00	,00
Insatisfecho	20,00	,00	12,50	10,00	16,67
Satisfecho	80,00	42,86	62,50	60,00	25,00
Muy satisfecho	,00	57,14	12,50	25,00	58,33
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

## 5.4 Grado de satisfacción directa con las cualidades de la relación (percepciones)

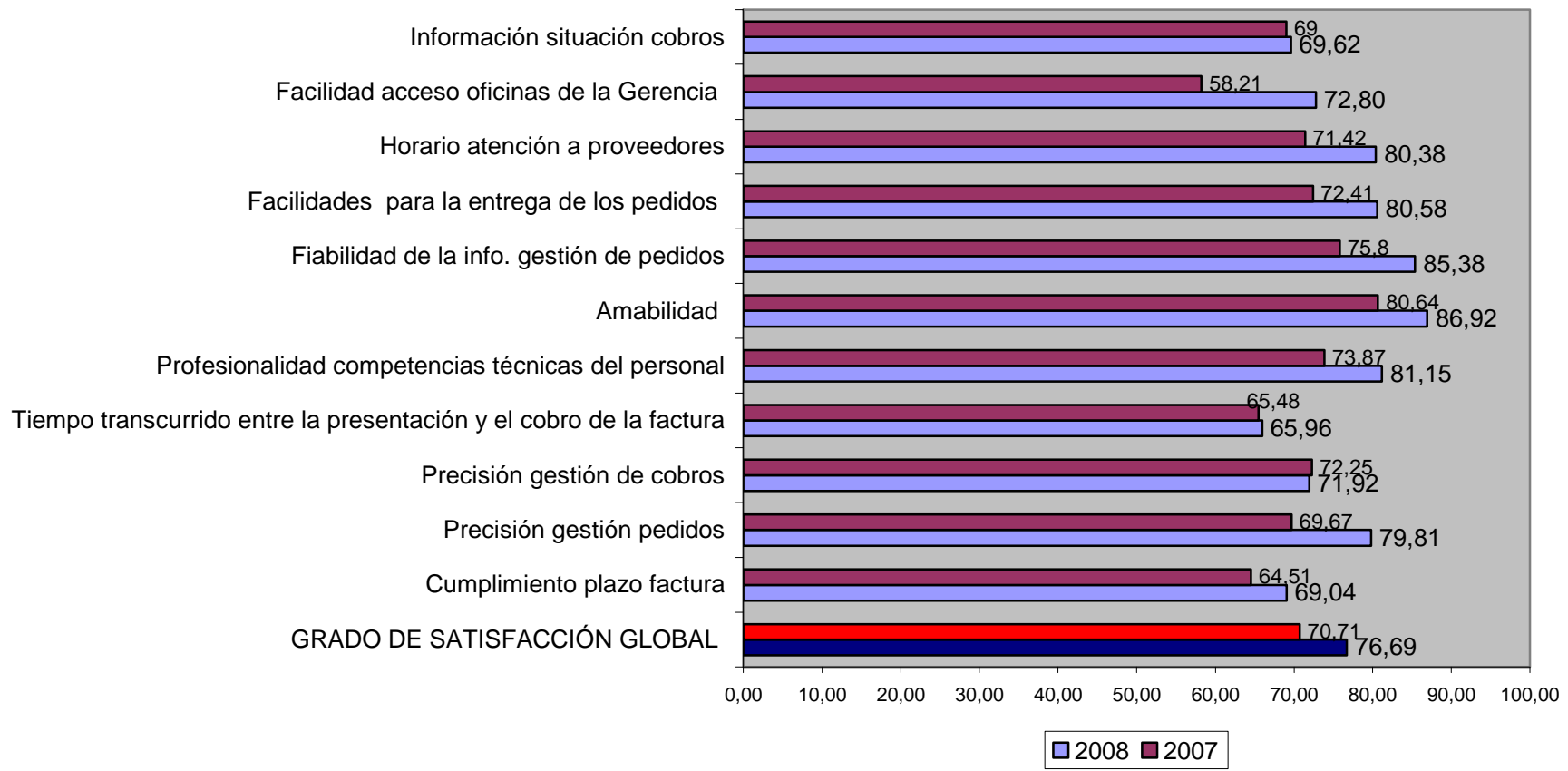
Los consultados fueron cuestionados acerca del grado de satisfacción directa con una serie de cualidades de los servicios.

Este gráfico muestra que los proveedores están generalmente satisfechos con los servicios de la Gerencia, **la satisfacción directa global asciende a 76,69**, con respecto al año pasado ha aumentado en 6 puntos.

El grado más bajo de satisfacción directa recae en el tiempo transcurrido entre la presentación y el cobro de factura con un índice de 65,96. Por el contrario, el año pasado, el porcentaje más bajo recayó en la facilidad de acceso a las oficinas con un índice del 58,21%.

Los servicios con los que se asocia un mayor nivel de satisfacción son la cortesía y amabilidad del personal que atiende a proveedores (86,92), la fiabilidad de la información facilitada por el personal de la Gerencia para la gestión de los pedidos (85,38) y la competencia técnica y profesionalidad del personal que atiende a proveedores (81,15). Estas tres cualidades fueron igualmente las de mayor puntuación en la consulta anterior de 2007.

GRADO DE SATISFACCIÓN CON LAS CUALIDADES DE LA RELACIÓN COMERCIAL  
(COMPARATIVA 2008-2007)



Abajo presentamos un cuadro con los índices de satisfacción directa para las cualidades del servicio en función del sector de actividad.

El cuadro muestra que los niveles de satisfacción son más elevados para el sector comercial, su grado de satisfacción es de 85,7 superando al índice de Satisfacción Media Global. Para todas las cualidades evaluadas el sector comercial supera al de servicios exceptuando la cualidad de facilidad acceso oficinas de la Gerencia con niveles de satisfacción muy similares para ambos sectores.

SATISFACCIÓN RELACIÓN COMERCIAL			
	Sector de actividad		Total
	Servicios	Comercial	
Cumplimiento y respeto plazos establecidos para el cobro de facturas	60,6	85,0	69,0
Gestión acertada precisa y sin errores en los pedidos	75,3	88,3	79,8
Gestión de cobros con acierto, precisión y sin errores	63,5	87,8	71,9
Tiempo transcurrido entre la presentación y el cobro de la factura	58,2	80,6	66,0
Profesionalidad (conocimientos, competencias técnicas del personal)	76,5	90,0	81,2
Cortesía del personal que atiende a proveedores	84,4	91,7	86,9
Fiabilidad de la info. facilitada por el personal de la GULL para la gestión de pedidos	82,9	90,0	85,4
Facilidades dadas por Gerencia para la entrega de los pedidos (productos/servicios)	77,9	85,6	80,6
Horario atención a proveedores	76,8	87,2	80,4
Facilidad acceso oficinas de la Gerencia para la entrega de pedidos	72,8	72,8	72,8
Información proporcionada por la GULL sobre la situación en la que se encuentran los cobros	62,4	83,3	69,6
<b>Grado de Satisfacción Global con la relación comercial/profesional de la Gerencia</b>	<b>71,9</b>	<b>85,7</b>	<b>76,7</b>

El cuadro siguiente representa los índices de satisfacción directa para las cualidades del servicio en función del nivel de la relación comercial con la Gerencia. Podemos apreciar que los niveles de satisfacción de las distintas cualidades muestran diferencias según el nivel de la relación comercial.

Sobresale el hecho de que los proveedores con una menor satisfacción global tienen una relación comercial moderada (67,5), y los más satisfechos tienen una relación comercial escasa (80,3). Las empresas proveedoras más representativas de la muestra, es decir las que califican la relación comercial de importante (38,46% de la muestra) y muy importante (23,08% de la muestra) tienen un grado de satisfacción media de 78,7 y 78,0 respectivamente.

Inciendo en las empresas proveedoras con una relación comercial con la Gerencia “muy importante” son factores críticos por su baja puntuación en satisfacción directa la facilidad de acceso a las oficinas de la Gerencia y la información sobre la situación de los cobros.

Atendiendo al municipio de la empresa, los índices de satisfacción son similares en cuanto a los municipios de La Laguna (78,6) y Santa Cruz (77,2), con lo que no se muestran diferencias significativas con la satisfacción media global.

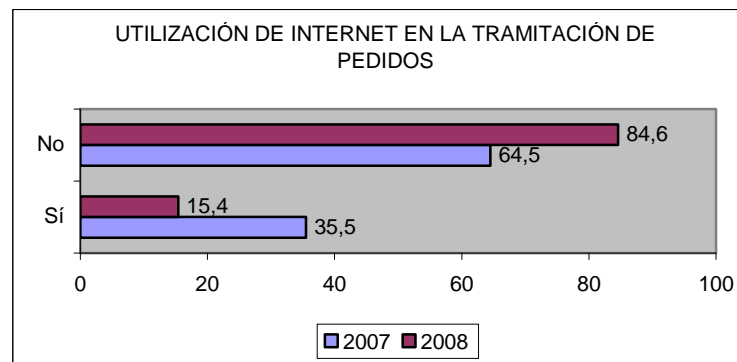
SATISFACCIÓN RELACIÓN COMERCIAL						
	Relación comercial					Total
	Muy escasa	Escasa	Moderada	Importante	Muy importante	
Satisfacción Cumplimiento y respeto plazos establecidos para el cobro de facturas	66,0	71,4	58,8	71,5	71,7	69,0
Satisfacción Gestión acertada precisa y sin errores en los pedidos	82,0	88,6	70,0	79,5	80,8	79,8
Satisfacción Gestión de cobros con acierto, precisión y sin errores	68,0	72,9	67,5	72,0	75,8	71,9
Satisfacción Tiempo transcurrido entre la presentación y el cobro de la factura	70,0	65,7	60,0	66,5	67,5	66,0
Satisfacción Profesionalidad (conocimientos, competencias técnicas del personal)	82,0	87,1	67,5	84,0	81,7	81,2
Satisfacción Cortesía del personal que atiende a proveedores	78,0	87,1	76,3	89,0	94,2	86,9
Satisfacción Fiabilidad de la info. facilitada por el personal de la GULL para la gestión de pedidos	88,0	87,1	80,0	84,0	89,2	85,4
Satisfacción Facilidades dadas por Gerencia para la entrega de los pedidos (productos/servicios)	72,0	88,6	68,8	84,0	81,7	80,6
Satisfacción Horario atención a proveedores	82,0	85,7	67,5	81,5	83,3	80,4
Satisfacción Facilidad acceso oficinas de la Gerencia para la entrega de pedidos	74,0	77,1	65,7	76,3	68,3	72,8
Satisfacción Información proporcionada por la GULL sobre la situación en la que se encuentran los cobros	64,0	71,4	58,8	78,0	64,2	69,6
<b>Grado de Satisfacción Global con la relación comercial/profesional de la Gerencia</b>	<b>75,1</b>	<b>80,3</b>	<b>67,5</b>	<b>78,7</b>	<b>78,0</b>	<b>76,7</b>

## 5.5 Utilización de Internet para la tramitación de pedidos

Los respondientes fueron cuestionados acerca de la utilización de Internet para la tramitación de pedidos y/o servicios con la Gerencia de Urbanismo.

El 15,4% de las empresas proveedoras utilizan Internet para la tramitación de pedidos / servicios. Atendiendo al sector de actividad, el 17,6% de las empresas del sector servicios, y el 11,1% del sector comercial hacen uso de este recurso.

Con respecto a la edición anterior se observa una disminución en la utilización de Internet para la tramitación de pedidos del 20%.

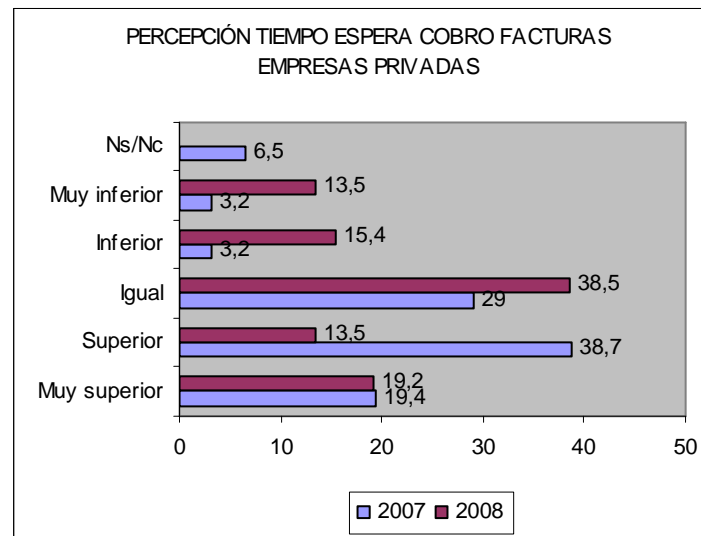


## 5.6 Valoración del proceso de cobro de facturas

### 5.6.1 Percepción tiempo medio de espera cobro facturas de la Gerencia en comparación con empresas privadas

Los proveedores fueron cuestionados acerca de la percepción del tiempo medio de espera, en comparación a las empresas privadas. El 32,7% de los proveedores perciben el tiempo de espera en el cobro de facturas superior o muy superior a las empresas privadas, y el 28,9% lo estiman inferior o muy inferior. Por otra parte, el 38,5% de las empresas proveedoras estiman que el tiempo de espera en el cobro de facturas en la Gerencia es igual que para las empresas privadas.

Con respecto al año 2007 los proveedores mantienen una actitud de mejora con respecto a las empresas privadas en torno al 22%.

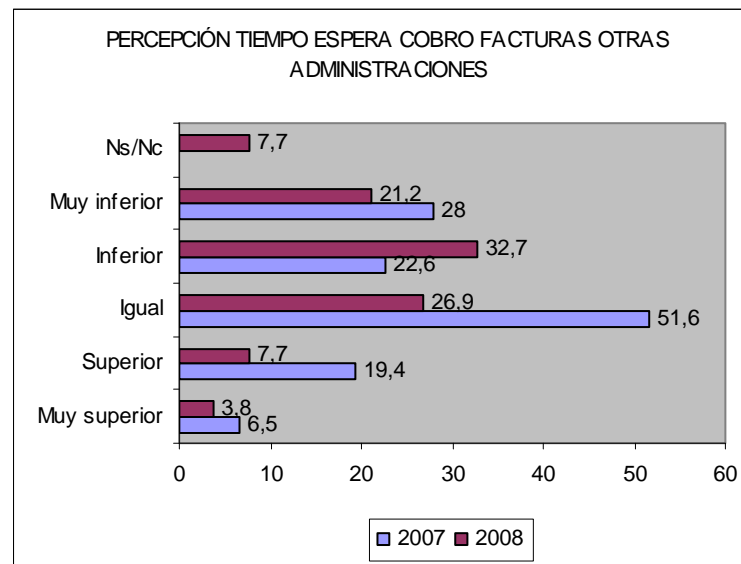


Atendiendo al sector de actividad, para el 38,9% de las empresas del sector comercial el tiempo de espera es inferior al de las empresas privadas, mientras que sólo el 2,9% de las empresas de servicios opinan en el mismo sentido.

Percepción Tiempo Espera Cobro Facturas Empresas Privadas			
	Sector de actividad		Total
	Servicios	Comercial	
Muy Superior	26,5	5,6	19,2
Superior	14,7	11,1	13,5
Igual	41,2	33,3	38,5
Inferior	2,9	38,9	15,4
Muy Inferior	14,7	11,1	13,5
Total	100,0	100,0	100,0

### 5.6.2 Percepción tiempo medio de espera cobro facturas de la Gerencia en comparación con Otras Administraciones

Los proveedores fueron cuestionados acerca de la percepción del tiempo medio de espera, en comparación a las otras administraciones. El 32,7% estima que el tiempo de espera en cuanto al proceso de cobro de facturas es inferior al de las otras administraciones. El 26,9% estima que es igual, y un 11,5% estima que es superior y/o muy superior. En la presente consulta un 26,9% de las empresas consultadas opina el tiempo de espera para el cobro de facturas con respecto a otras administraciones es “igual” frente al 51,6% de la pasada edición que opinan de la misma manera.



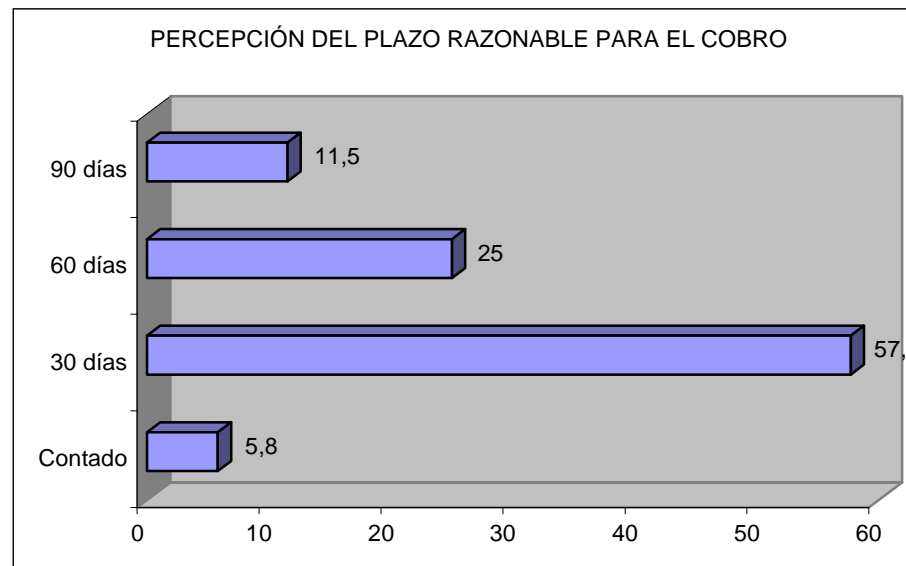
El 66,7% de las empresas proveedoras con una relación comercial “muy importante” (23,08% de la muestra) e “importante” (38,46% de la muestra) indican el tiempo de espera para el cobro de facturas es “inferior” o “muy inferior” a otras administraciones frente al 58,3% del global.

PERCEPCIÓN TIEMPO ESPERA COBRO FACTURAS OTRAS ADMINISTRACIONES						
	Relación comercial					Total
	Muy escasa	Escasa	Moderada	Importante	Muy importante	
Muy Superior	,0	,0	12,5	,0	8,3	<b>4,2</b>
Superior	25,0	,0	12,5	5,6	8,3	<b>8,3</b>
Igual	75,0	33,3	25,0	27,8	16,7	<b>29,2</b>
Inferior	,0	33,3	37,5	55,6	16,7	<b>35,4</b>
Muy Inferior	,0	33,3	12,5	11,1	50,0	<b>22,9</b>
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>

### 5.6.3 Percepción del plazo razonable para el cobro de facturas

Las empresas proveedoras fueron cuestionadas con el objeto de estimar el plazo razonable para el cobro de facturas para el suministro de productos/servicios a las administraciones públicas.

El 57,7% de las empresas proveedoras (71% en 2007) consideran como tiempo razonable el cobro de facturas a 30 días, mientras que el 25% lo estima en 60 días y un 11,5% en 90 días. Por último el 5,8% consideran razonable el pago al contado.



El 72,2% de las empresas proveedoras del sector comercial y el 50% de las del sector de los servicios consideran que este tiempo razonable es de 30 días.

PERCEPCIÓN DEL PLAZO RAZONABLE PARA EL COBRO DE FACTURAS			
	Sector de actividad		Total
	Servicios	Comercial	
Contado	5,9	5,6	<b>5,8</b>
30 días	<b>50,0</b>	<b>72,2</b>	<b>57,7</b>
60 días	26,5	22,2	<b>25,0</b>
90 días	17,6	,0	<b>11,5</b>
Total	100,0	100,0	<b>100,0</b>

#### 5.6.4 Valoración de la comunicación por SMS o correo electrónico del abono de facturas

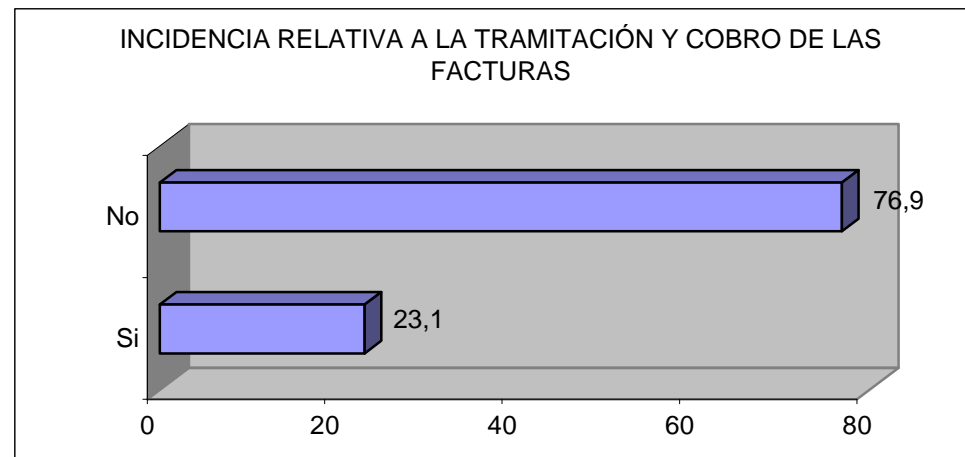
Las empresas proveedoras, tanto de servicios como comerciales, valoran muy positivamente la comunicación por sms para el abono de sus facturas, un índice medio de 9 puntos en una escala de 10.

Valoración de la comunicación por SMS o correo electrónico del abono de facturas (valoración de 1 a 10)		
Sector de actividad		
Servicios	Comercial	Total
9,1	8,9	<b>9,0</b>

### 5.6.5 Incidencia relativa a la tramitación y cobro de las facturas

Las empresas fueron cuestionadas si, en su experiencia como proveedores de la Gerencia de Urbanismo, hubieran tenido alguna incidencia relativa a la tramitación y cobro de las facturas.

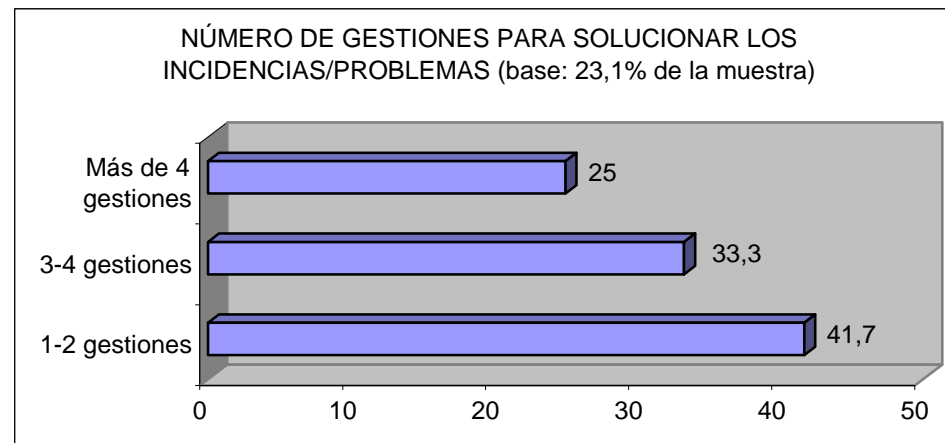
A este respecto se observa que el 76,9% de las empresas consultadas no han tenido incidencia alguna con la Gerencia.



### 5.6.6 En caso afirmativo, número de gestiones para solucionar los incidencias/problemas

Una vez evaluado el porcentaje de empresas que han tenido incidencias con la Gerencia, 23,1%, se estima entre ellas el número de gestiones que han tenido que realizar para solucionar estas incidencias/problemas.

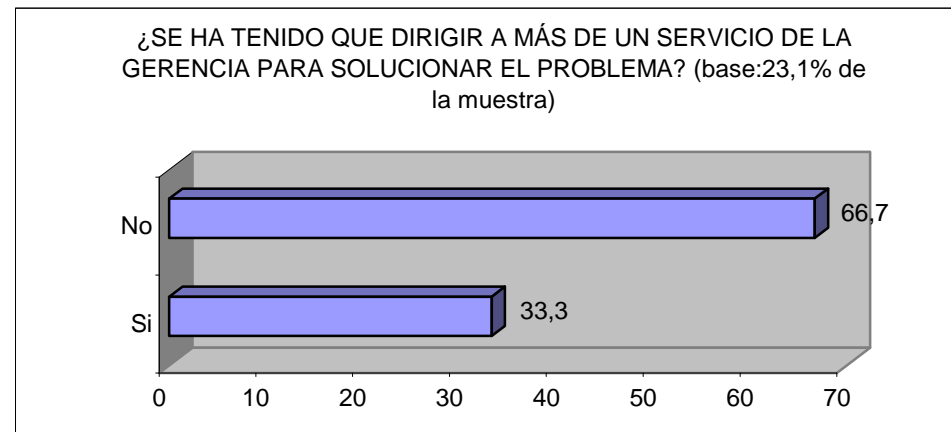
El 41,7% de los proveedores tuvieron que realizar 1 o 2 gestiones, el 33,3% realizaron 3 o 4 gestiones, y el 25% más de 4 gestiones.



*5.6.7 ¿En tales gestiones, se ha tenido que dirigir a más de un servicio de la Gerencia para solucionar el problema?*

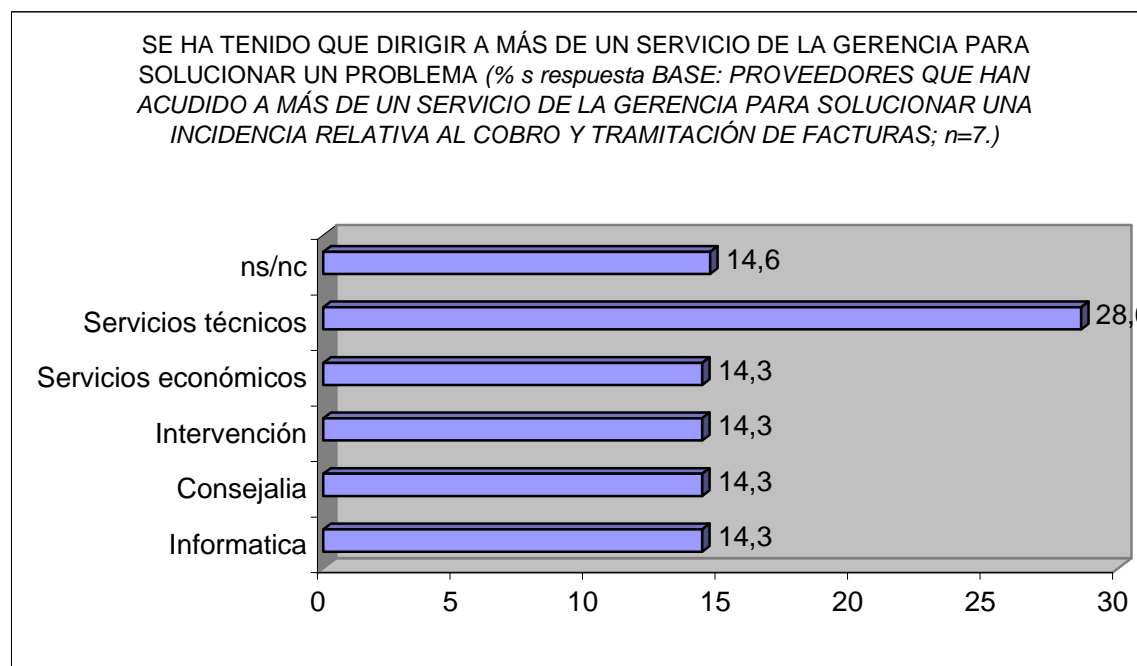
Una vez determinado el número de gestiones realizadas para solucionar las incidencias/problemas, los proveedores fueron consultados acerca de si han tenido que dirigirse a más de un servicio de la Gerencia para solucionar dicho problema.

A este respecto destacar que el 33,3% han tenido que contactar con más de un servicio.



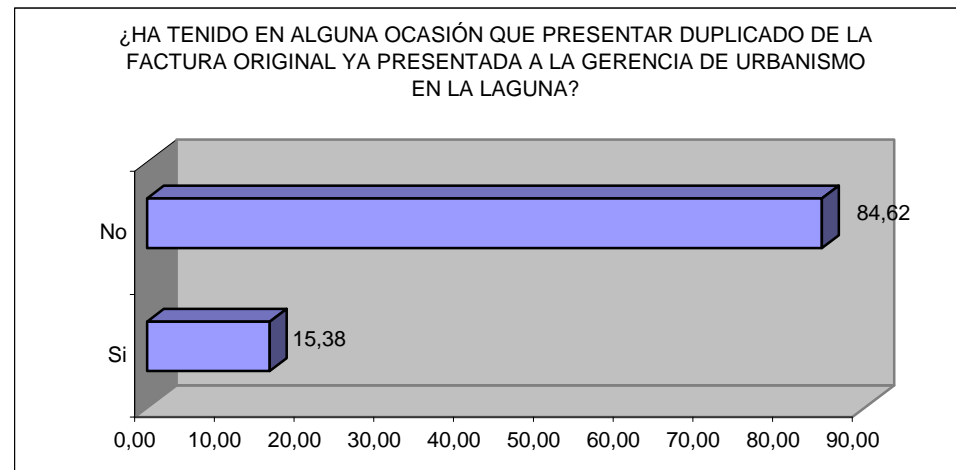
**5.6.8 En caso afirmativo, indique a qué servicios de la Gerencia se ha tenido que dirigir para solucionar el problema**

De entre las 33,3% empresas proveedoras que afirmaron haberse dirigido a más de un servicio para solucionar el problema, los servicios técnicos fueron contactados por el 28,6% de los casos. Los servicios económicos, la intervención, la concejalía y el servicio informático fueron consultados por el 14,3% de los casos. Nótese que el número de empresas que acudieron a más de un servicio fueron 7 empresas.



### 5.6.9 ¿Ha tenido en alguna ocasión que presentar duplicado de la factura original ya presentada a la Gerencia?

Los respondientes fueron cuestionados con el objeto de conocer si en alguna ocasión han tenido que presentar duplicado de la factura original ya presentada a la Gerencia de Urbanismo de La Laguna. En el 15,38% de los casos tuvieron que presentarla.



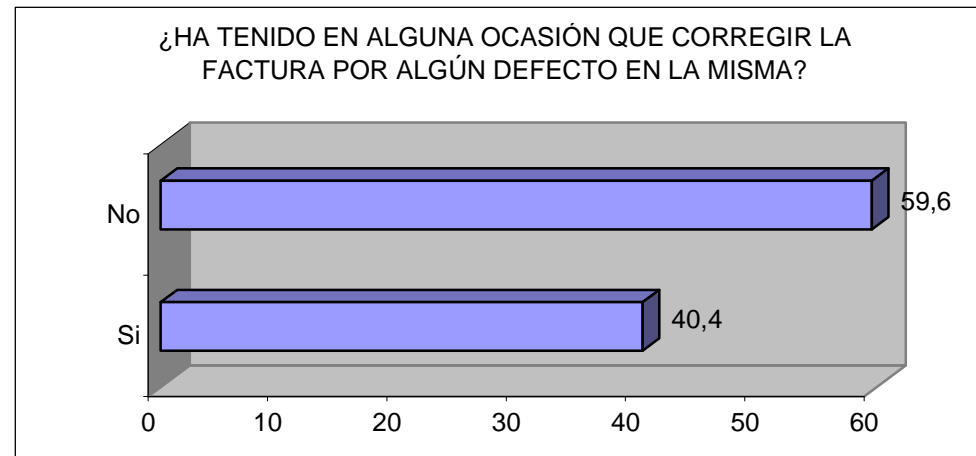
*5.6.10 En cuantas ocasiones ha tenido que presentar duplicado de la factura original ya presentada en la Gerencia*

Del 15,38 % de las empresas proveedoras tuvieron que presentar duplicado de la factura original ya presentada a la Gerencia, un \_\_\_\_%, tuvieron que presentarla en varias ocasiones, con una media de 2,75 veces.

En cuantas ocasiones ha presentado Duplicado de la factura original a la Gerencia de Urbanismo (Base:15,4% de la muestra; 8 casos)	
Nº casos	Media
8	2,75 veces

### 5.6.11 ¿Ha tenido en alguna ocasión que corregir la factura por algún defecto en la misma?

El 40,4% de las empresas proveedoras consultadas manifiestan haber tenido que corregir las facturas presentadas en alguna ocasión.



Las empresas de servicios son las que en más ocasiones han tenido que corregir facturas por defectos en las mismas, así se manifiestan el 44,12% de las mismas frente al 33,33% de las empresas comerciales.

### 5.6.12 En cuantas ocasiones ha tenido que corregir la factura por algún defecto en la misma?

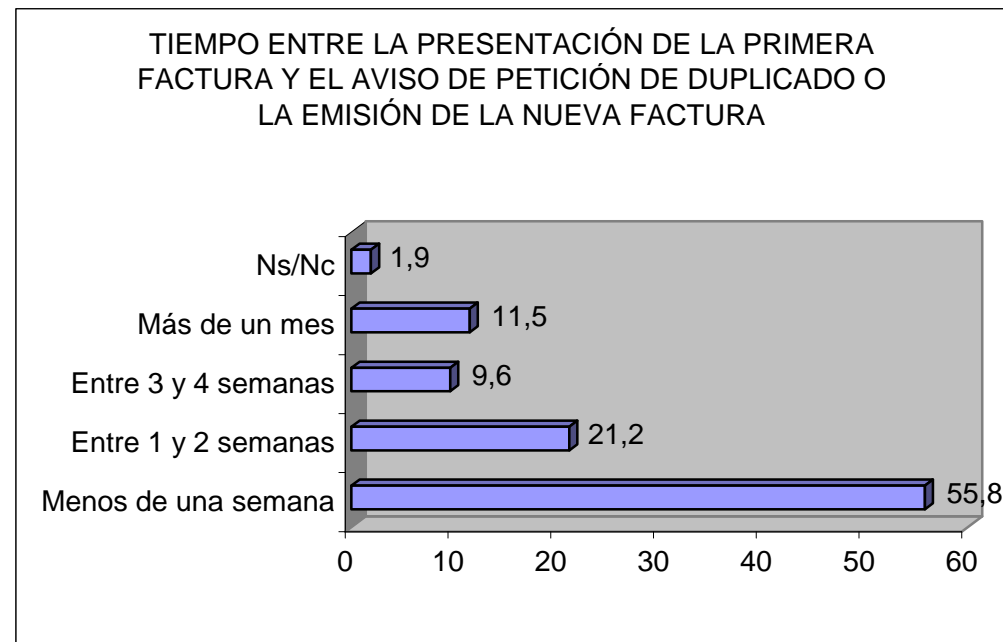
Los proveedores fueron cuestionados acerca de en cuantas ocasiones han tenido que corregir la factura por algún defecto en la misma. Ha de tenerse en cuenta que un 40,4% de los proveedores consultados tuvieron que corregir la factura por algún defecto en la misma.

Las empresas proveedoras han tenido que hacerlo por término medio 1,9 veces.

En cuantas ocasiones ha tenido que corregir factura por defecto en la misma (Base:40,4%; 21 casos)	
Nº casos	Media
21	1,90 veces

### 5.6.13 Tiempo medio entre la presentación de la primera factura y el aviso de petición de duplicado o la emisión de la nueva factura

El 55,8% de las empresas proveedoras evalúan el tiempo medio en menos de una semana, el 21,2% entre 1 y 2 semanas y el 11,5% a más de un mes.



El 14,71% de las empresas del sector servicios estima el tiempo que media entre la presentación de la primera factura y el aviso de petición de duplicado o la emisión de la nueva factura entre 1 y 2 semanas, frente al 35,29% de las empresas comerciales. Un 58,82% de las empresas del sector servicios y un 52,94% de las empresas del sector comercial lo estiman en menos de una semana.

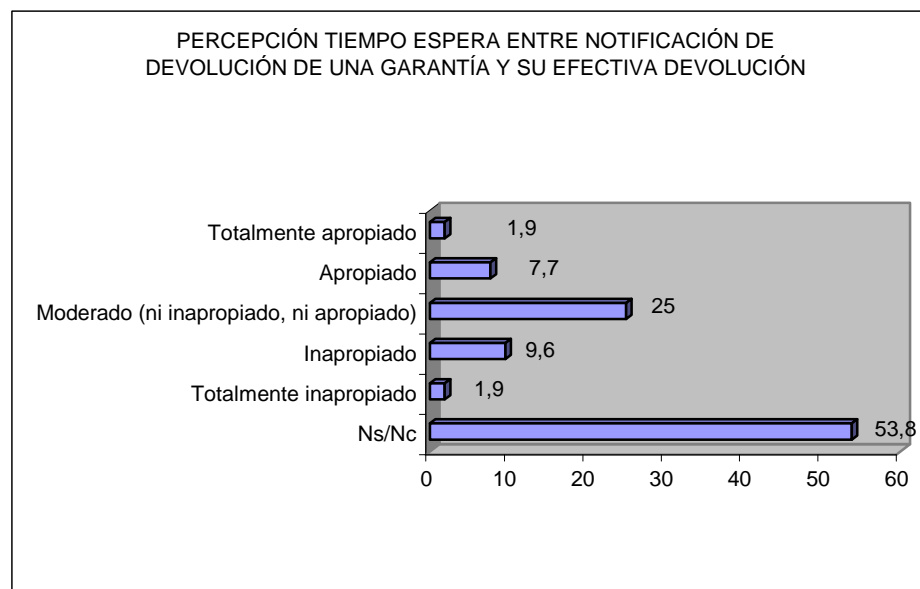
TIEMPO ENTRE LA PRESENTACIÓN DE LA PRIMERA FACTURA Y EL AVISO DE PETICIÓN DE DUPLICADO O LA EMISIÓN DE LA NUEVA FACTURA			
Sector de actividad			
	Servicios	Comercial	Total
Menos de una semana	58,82	52,94	56,86
Entre 1 y 2 semanas	14,71	35,29	21,57
Entre 3 y 4 semanas	11,76	5,88	9,80
Más de un mes	14,71	5,88	11,76

## 5.7 Valoración del proceso de devolución de Garantías

### 5.7.1 Percepción tiempo espera entre notificación de devolución de una Garantía y su efectiva devolución

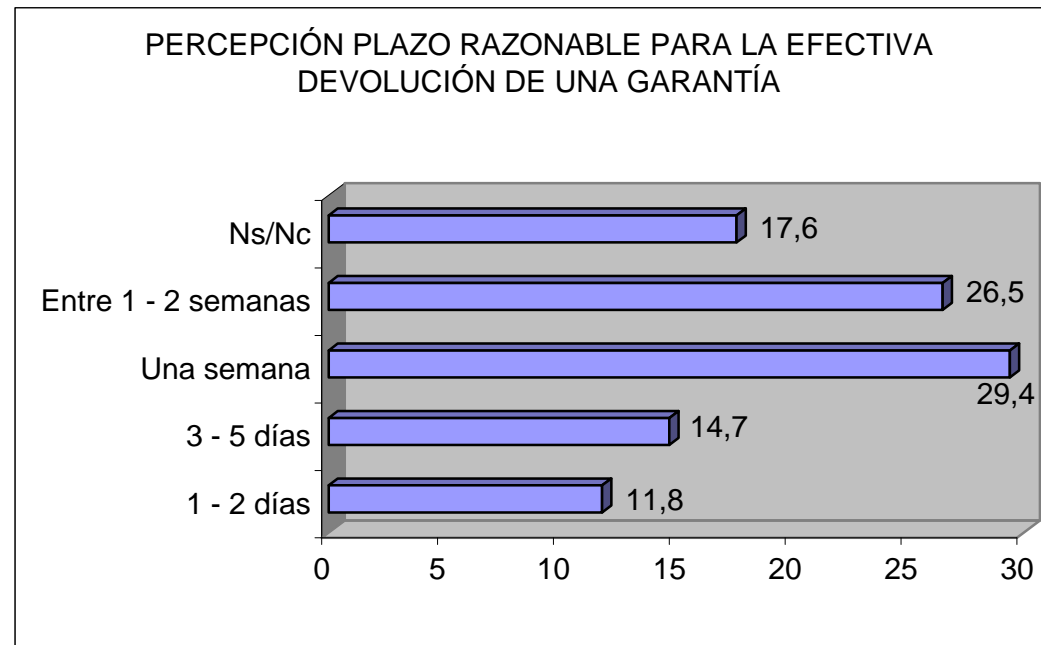
Para valorar el proceso de devolución de Garantía, los respondientes fueron cuestionados primero con el fin de evaluar el tiempo de espera que media entre la notificación de devolución de una Garantía y su efectiva devolución.

A este respecto se observa que el 25% de las empresas proveedoras lo califican de “moderado”, es decir ni inapropiado, ni apropiado. El 9,6% lo estiman apropiado y/o totalmente apropiado, mientras que el 11,5% lo estiman inapropiado y/o totalmente inapropiado. Ha de tenerse en cuenta que el 53,8% de los proveedores no contestaron a la pregunta formulada.



### 5.7.2 Percepción plazo razonable para la efectiva devolución de una Garantía

Tomando como referencia de análisis al 46,2% de empresas proveedoras que se definen respecto al proceso de devolución de garantía, observamos que para el 29,4% el plazo razonable para sería de una semana; para un 26,5% serían 1 o 2 semanas; y en un para el 11,8% lo estiman en 1 o 2 días y para el 14,7% entre 3 y 5 días.



El 87,5% de las empresas proveedoras comerciales estiman que el periodo razonable para la devolución estaría comprendido en una semana, mientras que un 40% de las empresas de servicios lo estiman 1 o 2 semanas.

## 6. CONCLUSIONES

EMPRESAS VINCULADAS A LA CONSTRUCCIÓN	EMPRESAS PROVEEDORAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El 58,1% de las empresas vinculadas a la construcción manifiestan haber tenido una actividad moderada con la Gerencia en 2008. Por su parte el 22,6% la califica de significativa y un 19% de importante y/o muy importante.</li> <li>▪ La cita previa telefónica obtiene una participación del 60,9% superior a la de la pasada edición donde se obtuvo una participación del 51%. Destacar que 8 de cada 10 estudios de arquitectura hacen uso de la cita previa telefónica.</li> <li>▪ El 74,4% de las empresas consultadas se muestran “satisfechas” o “muy satisfechas” con los servicios recibidos por la Gerencia.</li> <li>▪ Las expectativas son para todas las cualidades del servicio altas, con un rango que dista desde el mínimo localizado en 80,9 puntos para el “confort</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El 38,5% de las empresas proveedoras tienen una relación comercial “importante” con la Gerencia de Urbanismo; el 23,1% la califican de “muy importante”.</li> <li>▪ Un 51,9% de las empresas proveedoras manifiestan utilizar un único interlocutor en la relación comercial con la Gerencia.</li> <li>▪ Más del 80% de las empresas consultadas se sienten “satisfechas” y/o “muy satisfechas” con la relación comercial que mantienen con la Gerencia.</li> <li>▪ El índice de satisfacción directa global se sitúa en 76,69 con valores extremos de 65,96 para el “tiempo transcurrido entre la presentación y el cobro de factura” y de 86,92 para la “cortesía y la amabilidad del personal que atiende a proveedores”.</li> </ul>

de las oficinas y salas de espera” hasta 96,6 del “acierto y precisión en los trámites”.

- Los índices de satisfacción directa más críticos respecto a los servicios de la Gerencia se obtienen respecto “al tiempo necesario para la obtención del servicio”, (54,3); “cumplimiento y respeto a los plazos”, (57,0); y “facilidad de acceso a oficinas” (60,7).
- Por el contrario, los índices de satisfacción más positivos se obtienen para las cualidades: “cortesía y amabilidad del personal”, (77,7); “tratamiento confidencial de los datos personales, credibilidad y confianza”, (75,7); y la “las facilidades para la solicitud de cita previa”, (72,4).
- La relación entre las expectativas y las percepciones de los consultados nos proporciona un índice de satisfacción del cliente de 63,3 puntos, lo que supone 7,81 puntos de incremento respecto a la pasada edición, presentando los valores más críticos para las cualidades:
  - .Tiempo de obtención del servicio, 54.1
  - . Cumplimiento de plazos, 57.2
  - . Facilidad acceso oficinas, 60,7
- En base a las dimensiones del modelo SERVQUAL, la presente edición nos proporciona los siguientes índices:
  - . Fiabilidad: 66,42

- Los índices de satisfacción más críticos son: “el tiempo transcurrido entre la presentación y el cobro de la factura” (65,96), “el cumplimiento y respeto a los plazos establecidos para el cobro de las facturas” (69,04), y “la información proporcionada por la Gerencia sobre la situación en la que se encuentran los cobros” (69,6).
- Tan sólo el 15,4% de las empresas proveedoras consultadas utilizan Internet en su relación comercial con la Gerencia.
- El 28,9% de las empresas proveedoras estiman que el tiempo de espera en el cobro de facturas en la Gerencia es inferior al de las empresas privadas con las que mantienen relación.
- Por su parte, el 32,7% estima que el tiempo de espera en cuanto al proceso de cobro de facturas es inferior al de otras administraciones.
- El 57,7% de las empresas proveedoras estiman en 30 el tiempo razonable para el cobro de facturas.
- Las empresas promedian 9 puntos, cercano a “totalmente útil”, la comunicación vía SMS o correo electrónico del abono de sus facturas.

<ul style="list-style-type: none"> <li>. Capacidad de respuesta: 57,22</li> <li>. Seguridad: 70,86</li> <li>. Empatía: 61,59</li> <li>. Elementos tangibles: 62,01</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El 86,5% de los consultados manifiestan haber accedido a la Web de la Gerencia; los recursos Web más demandados y percibidos con una mayor utilidad han sido:             <ul style="list-style-type: none"> <li>. Descarga de formularios</li> <li>. Información PGO</li> </ul> </li> <li>▪ El 88,4% de los consultados considera que los recursos tecnológicos han mejorado la gestión de la Gerencia</li> <li>▪ La eficiencia percibida en los recursos tecnológicos de la Gerencia en la agilización de los trámites promedia 7,5 puntos en un a escala del 1 al 10.</li> <li>▪ La valoración de la agilidad percibida en las gestiones de la Gerencia promedia 5,7 puntos.</li> <li>▪ La valoración de la implantación de operaciones de autoliquidación y abono de tasas e impuestos vía pasarela de pagos promedió 7,8 puntos.</li> <li>▪ En cuanto a las medidas tomadas por la Gerencia con incidencia en los</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El 76,9% de las empresas proveedoras no han tenido alguna incidencia relativa a la tramitación y cobro de las facturas.</li> <li>▪ Un 41,7% de las que han tenido alguna incidencia (23,1%) manifiestan haber tenido que realizar 1 o 2 gestiones para su solución.</li> <li>▪ Por su parte el 15,4% de éstas, han tenido que presentar duplicado de la factura original ya presentada a la Gerencia, el número de ocasiones fue de 2,75 veces por término medio.</li> <li>▪ En cuanto a la corrección de facturas, un 40,4% de los proveedores que han manifestado alguna incidencia, tuvieron que corregir la factura por algún defecto en la misma. El número de ocasiones fue de 1,90 veces por término medio.</li> <li>▪ Para el 55,8% de estas empresas, el tiempo medio entre la presentación de la primera factura y el aviso de petición de duplicado o la emisión de la nueva factura es de menos de una semana.</li> <li>▪ El 25% de las empresas proveedoras estiman moderado el tiempo de espera entre la notificación de devolución de una Garantía y su efectiva devolución, mientras que para el 29,4% de ellas, el plazo razonable es de una semana. Para el 53,8% esta cuestión no procede.</li> </ul>
--	---

<p>“Estudios de Arquitectura” las valoraciones medias son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. ITE: 7,7 puntos</li> <li>. COAC – ITE: 7,4 puntos</li> <li>. VIT –VIU: 7,6 puntos</li> </ul> <p>▪ La prioridad de mejora más demandada por estas empresas fue la agilidad en los trámites, con un 77% de las respuestas, seguida por el incremento del personal y las necesidades formativas con un 18,1% de las respuestas respectivamente.</p>	
---	--