

**Resultados encuestas de valoración de la ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS**  
**(Encuestas realizadas entre el 28-03-14 y el 15-05-14, para sondear el nivel de satisfacción de los usuarios**  
**respecto al nivel de calidad del servicio que se presta en la administración y en la conserjería del edificio)**  
**(Fecha remisión del informe: 20-02-15)**

1. TODA LA MUESTRA (ESTUDIANTES, PDI, PAS, OTROS)	N	Media	Desviación estándar
V9. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	147	4,48	,770
V10. El trato de personal ha sido considerable y amable.	147	4,58	,758
V11. El personal demuestra competencia profesional.	146	4,46	,848
V12. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	147	4,48	,871
V13. Cuando acudo a la Unidad, no tengo problemas para contactar con la persona que puede responder a mis demandas.	145	4,39	,900
V14. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	132	3,94	,880
V15. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	146	4,35	,907
V16. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	140	3,91	1,105
V17. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	139	4,01	,959
V18. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	139	3,87	,992
V19. La agilidad en las certificaciones académicas es adecuada.	68	3,76	1,009
V20. La agilidad en las modificaciones de matrícula (ampliaciones, permutas, anulaciones) es adecuada.	58	3,53	1,096
V21. La agilidad en los cambios dedicación del estudiante es adecuada.	58	3,47	1,047
V22. La agilidad en los traslados de expediente es adecuada.	56	3,32	1,046
V23. La agilidad en las convalidaciones/ reconocimiento de créditos es adecuada.	60	3,33	1,160
V24. La agilidad en las actas de calificaciones es adecuada.	75	3,89	1,047
V25. La agilidad en la reserva y uso de espacios es adecuada.	115	4,34	,907
V26. La agilidad en la información estadística y administrativa es adecuada.	91	3,79	1,091
V27. La agilidad en la gestión de acceso a instalaciones es adecuada.	113	4,11	1,021
V28. La agilidad en la resolución de averías e incidencias de mantenimiento es adecuada.	114	3,61	1,293
V29. La agilidad en las gestiones vía correo electrónico es adecuada.	105	3,88	,987

**Resultados encuestas de valoración de la ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS**  
 (Encuestas realizadas entre el 28-03-14 y el 15-05-14, para sondear el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al nivel de calidad del servicio que se presta en la administración y en la conserjería del edificio)  
 (Fecha remisión del informe: 20-02-15)

<b>2. ESTUDIANTES</b>		N	Media	Desviación estándar
V9. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.		53	4,21	,793
V10. El trato de personal ha sido considerable y amable.		53	4,28	,928
V11. El personal demuestra competencia profesional.		52	4,21	,977
V12. El personal me ha dispensado una atención personalizada.		53	4,19	,962
V13. Cuando acudo a la Unidad, no tengo problemas para contactar con la persona que puede responder a mis demandas.		53	4,13	1,038
V14. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.		53	3,79	1,007
V15. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.		53	4,08	1,089
V16. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.		53	3,74	1,227
V17. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.		53	3,81	1,020
V18. Los medios de difusión de la información son los adecuados.		53	3,62	1,042
V19. La agilidad en las certificaciones académicas es adecuada.		45	3,49	1,036
V20. La agilidad en las modificaciones de matrícula (ampliaciones, permutas, anulaciones) es adecuada.		44	3,39	1,125
V21. La agilidad en los cambios dedicación del estudiante es adecuada.		42	3,26	1,037
V22. La agilidad en los traslados de expediente es adecuada.		42	3,14	1,049
V23. La agilidad en las convalidaciones/ reconocimiento de créditos es adecuada.		42	2,95	1,081
V24. La agilidad en las actas de calificaciones es adecuada.		42	3,38	1,011
V25. La agilidad en la reserva y uso de espacios es adecuada.		46	4,04	1,010
V26. La agilidad en la información estadística y administrativa es adecuada.		44	3,61	,993
V27. La agilidad en la gestión de acceso a instalaciones es adecuada.		43	3,84	1,153
V28. La agilidad en la resolución de averías e incidencias de mantenimiento es adecuada.		44	3,30	1,357
V29. La agilidad en las gestiones vía correo electrónico es adecuada.		44	3,66	1,077

**Resultados encuestas de valoración de la ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS**  
 (Encuestas realizadas entre el 28-03-14 y el 15-05-14, para sondear el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al nivel de calidad del servicio que se presta en la administración y en la conserjería del edificio)  
 (Fecha remisión del informe: 20-02-15)

	N	Media	Desviación estándar
<p style="text-align: center;"><b>3.PDI</b></p> <p>V9. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.</p> <p>V10. El trato de personal ha sido considerable y amable.</p> <p>V11. El personal demuestra competencia profesional.</p> <p>V12. El personal me ha dispensado una atención personalizada.</p> <p>V13. Cuando acudo a la Unidad, no tengo problemas para contactar con la persona que puede responder a mis demandas.</p> <p>V14. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.</p> <p>V15. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.</p> <p>V16. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.</p> <p>V17. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.</p> <p>V18. Los medios de difusión de la información son los adecuados.</p> <p>V19. La agilidad en las certificaciones académicas es adecuada.</p> <p>V20. La agilidad en las modificaciones de matrícula (ampliaciones, permutas, anulaciones) es adecuada.</p> <p>V21. La agilidad en los cambios dedicación del estudiante es adecuada.</p> <p>V22. La agilidad en los traslados de expediente es adecuada.</p> <p>V23. La agilidad en las convalidaciones/ reconocimiento de créditos es adecuada.</p> <p>V24. La agilidad en las actas de calificaciones es adecuada.</p> <p>V25. La agilidad en la reserva y uso de espacios es adecuada.</p> <p>V26. La agilidad en la información estadística y administrativa es adecuada.</p> <p>V27. La agilidad en la gestión de acceso a instalaciones es adecuada.</p> <p>V28. La agilidad en la resolución de averías e incidencias de mantenimiento es adecuada.</p> <p>V29. La agilidad en las gestiones vía correo electrónico es adecuada.</p>	<p>51</p> <p>51</p> <p>51</p> <p>51</p> <p>49</p> <p>40</p> <p>50</p> <p>44</p> <p>44</p> <p>45</p> <p>13</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>6</p> <p>9</p> <p>22</p> <p>36</p> <p>23</p> <p>34</p> <p>36</p> <p>33</p>	<p>4,71</p> <p>4,82</p> <p>4,67</p> <p>4,75</p> <p>4,61</p> <p>4,05</p> <p>4,68</p> <p>3,91</p> <p>4,07</p> <p>3,89</p> <p>4,38</p> <p>4,17</p> <p>4,29</p> <p>4,17</p> <p>4,33</p> <p>4,64</p> <p>4,56</p> <p>3,91</p> <p>4,18</p> <p>3,33</p> <p>3,94</p>	<p>,672</p> <p>,555</p> <p>,712</p> <p>,744</p> <p>,731</p> <p>,714</p> <p>,621</p> <p>1,096</p> <p>,974</p> <p>,982</p> <p>,768</p> <p>,983</p> <p>,951</p> <p>,983</p> <p>,866</p> <p>,658</p> <p>,735</p> <p>1,276</p> <p>,968</p> <p>1,242</p> <p>,966</p>

**Resultados encuestas de valoración de la ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS**  
 (Encuestas realizadas entre el 28-03-14 y el 15-05-14, para sondear el nivel de satisfacción de los usuarios  
 respecto al nivel de calidad del servicio que se presta en la administración y en la conserjería del edificio)  
 (Fecha remisión del informe: 20-02-15)

<b>4. PAS</b>		N	Media	Desviación estándar
V9.	El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	19	4,58	,769
V10.	El trato de personal ha sido considerable y amable.	19	4,68	,582
V11.	El personal demuestra competencia profesional.	19	4,68	,582
V12.	El personal me ha dispensado una atención personalizada.	19	4,74	,562
V13.	Cuando acudo a la Unidad, no tengo problemas para contactar con la persona que puede responder a mis demandas.	19	4,53	,841
V14.	La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	19	3,84	,834
V15.	El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	19	4,47	,772
V16.	He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	19	4,37	,761
V17.	La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	19	4,42	,769
V18.	Los medios de difusión de la información son los adecuados.	19	4,00	,882
V19.	La agilidad en las certificaciones académicas es adecuada.	1	4,00	.
V20.	La agilidad en las modificaciones de matrícula (ampliaciones, permutas, anulaciones) es adecuada.	0		
V21.	La agilidad en los cambios dedicación del estudiante es adecuada.	1	4,00	.
V22.	La agilidad en los traslados de expediente es adecuada.	0		
V23.	La agilidad en las convalidaciones/ reconocimiento de créditos es adecuada.	1	4,00	.
V24.	La agilidad en las actas de calificaciones es adecuada.	0		
V25.	La agilidad en la reserva y uso de espacios es adecuada.	14	4,43	,938
V26.	La agilidad en la información estadística y administrativa es adecuada.	13	4,00	1,225
V27.	La agilidad en la gestión de acceso a instalaciones es adecuada.	15	4,07	,884
V28.	La agilidad en la resolución de averías e incidencias de mantenimiento es adecuada.	14	4,29	,726
V29.	La agilidad en las gestiones vía correo electrónico es adecuada.	12	4,33	,888

**Resultados encuestas de valoración de la ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS**  
 (Encuestas realizadas entre el 28-03-14 y el 15-05-14, para sondear el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al nivel de calidad del servicio que se presta en la administración y en la conserjería del edificio)  
 (Fecha remisión del informe: 20-02-15)

ESCALA DE REFERENCIA PARA LA MEDIA				
1	2	3	4	5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	ALGO EN DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

<u>5. SATISFACCIÓN GLOBAL (INDICADOR PARA CARTA DE SERVICIOS)</u>		N	Media	Desviación estándar
<b>SATISFACCIÓN GENERAL DE LA ENCUESTA</b>		147	<b>4,15</b>	,74131

SE ACONSEJA QUE EL NÚMERO DE ENCUESTAS EN EL PRÓXIMO ESTUDIO DE JUNIO DE 2015 SEA SUPERIOR A 100 PARA MANTENER O DISMINUIR EL MARGEN DE ERROR QUE FIGURA

EN LA TABLA SIGUIENTE:

Población general (N)	Infinita
Muestra general (n)	147
Nivel de heterogeneidad	50%
Margen de error	8,02
Nivel de confianza	95%