

**Resultados encuestas de valoración de la ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INGENIERÍAS**  
(Encuestas realizadas a lo largo del año 2015 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: 20-01-16)

| 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 |

| <b><u>1.TODA LA MUESTRA (ESTUDIANTES, PDI, PAS, OTROS)</u></b>                           | N   | Media | Desviación estándar |
|--|-----|-------|---------------------|
| V9. La unidad ha realizado la labor como esperaba.                                       | 117 | 2,84  | 1,645               |
| V10. El trato de personal ha sido considerable y amable.                                 | 117 | 3,15  | 1,685               |
| V11. El personal está cualificado para las tareas que tiene que realizar.                | 118 | 2,92  | 1,700               |
| V12. Conozco las posibilidades que me ofrece la unidad.                                  | 116 | 3,21  | 1,268               |
| V13. No he tenido problemas en contactar con la persona adecuada.                        | 117 | 2,89  | 1,623               |
| V14. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo. | 117 | 3,53  | 1,215               |
| V15. Los plazos establecidos se han cumplido correctamente.                              | 114 | 3,13  | 1,554               |
| V16. La agilidad en los trámites ha sido adecuada.                                       | 116 | 2,77  | 1,622               |
| V17. He observado mejoras en el funcionamiento de la unidad.                             | 117 | 2,73  | 1,546               |

**Resultados encuestas de valoración de la ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INGENIERÍAS**  
(Encuestas realizadas a lo largo del año 2015 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: 20-01-16)

| 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>2. ESTUDIANTES</u>  | N  | Media | Desviación estándar |
|--|----|-------|---------------------|
| V9. La unidad ha realizado la labor como esperaba.                                       | 91 | 2,44  | 1,593               |
| V10. El trato de personal ha sido considerable y amable.                                 | 92 | 2,78  | 1,650               |
| V11. El personal está cualificado para las tareas que tiene que realizar.                | 92 | 2,48  | 1,634               |
| V12. Conozco las posibilidades que me ofrece la unidad.                                  | 91 | 3,10  | 1,309               |
| V13. No he tenido problemas en contactar con la persona adecuada.                        | 92 | 2,53  | 1,558               |
| V14. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo. | 92 | 3,53  | 1,279               |
| V15. Los plazos establecidos se han cumplido correctamente.                              | 91 | 2,90  | 1,571               |
| V16. La agilidad en los trámites ha sido adecuada.                                       | 91 | 2,42  | 1,557               |
| V17. He observado mejoras en el funcionamiento de la unidad.                             | 91 | 2,44  | 1,529               |

**Resultados encuestas de valoración de la ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INGENIERÍAS**  
(Encuestas realizadas a lo largo del año 2015 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: 20-01-16)

| ESCALA DE REFERENCIA PARA LA MEDIA |                       |            |                   |                          |
|------------------------------------|-----------------------|------------|-------------------|--------------------------|
| 1                                  | 2                     | 3          | 4                 | 5                        |
| TOTALMENTE<br>EN DESACUERDO        | ALGO<br>EN DESACUERDO | DE ACUERDO | MUY<br>DE ACUERDO | TOTALMENTE<br>DE ACUERDO |

| <u>4. PDI</u>  | N  | Media | Desviación<br>estándar |
|--|----|-------|------------------------|
| V9. La unidad ha realizado la labor como esperaba.                                       | 25 | 4,24  | ,926                   |
| V10. El trato de personal ha sido considerable y amable.                                 | 24 | 4,50  | ,978                   |
| V11. El personal está cualificado para las tareas que tiene que realizar.                | 25 | 4,52  | ,714                   |
| V12. Conozco las posibilidades que me ofrece la unidad.                                  | 24 | 3,58  | 1,060                  |
| V13. No he tenido problemas en contactar con la persona adecuada.                        | 24 | 4,21  | 1,141                  |
| V14. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo. | 24 | 3,50  | ,978                   |
| V15. Los plazos establecidos se han cumplido correctamente.                              | 22 | 4,05  | 1,133                  |
| V16. La agilidad en los trámites ha sido adecuada.                                       | 24 | 4,04  | 1,197                  |
| V17. He observado mejoras en el funcionamiento de la unidad.                             | 25 | 3,72  | 1,173                  |

**Resultados encuestas de valoración de la ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INGENIERÍAS**  
(Encuestas realizadas a lo largo del año 2015 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: 20-01-16)

| 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>4. PAS</u>                          | N | Media | Desviación estándar |
|--|---|-------|---------------------|
| NO EXISTEN ENCUESTAS REALIZADAS AL PAS |   |       |                     |

**Resultados encuestas de valoración de la ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INGENIERÍAS**  
(Encuestas realizadas a lo largo del año 2015 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: 20-01-16)

| 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>                        | 118 | <b>3,03</b> | 1,273               |

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)     | 118      |
| Nivel de heterogeneidad | 50       |
| Margen de error         | 8,97     |
| Nivel de confianza      | 95       |