

**Resultados encuestas de valoración de la ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INGENIERÍAS**  
(Encuestas realizadas entre el 18 de abril y el 13 de mayo 2016 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: 12-05-17)

| 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>1.MUESTRA TOTAL (ESTUDIANTES, PDI,PAS, otros)</b>  | N   | Media | Desviación estándar |
|---|-----|-------|---------------------|
| 1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.   | 142 | 4,30  | 0,975               |
| 2. El trato del personal ha sido considerado y amable.  | 142 | 4,47  | 0,958               |
| 3. El personal demuestra competencia profesional.   | 142 | 4,23  | 1,020               |
| 4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.   | 142 | 4,35  | 0,998               |
| 5. Cuando acudo a la Unidad, no tengo problemas para contactar con la persona que puede responder mis demandas. | 142 | 4,14  | 1,042               |
| 6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.                          | 137 | 3,72  | 0,960               |
| 7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.  | 142 | 4,17  | 1,017               |
| 8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.  | 141 | 3,84  | 1,080               |
| 9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.   | 142 | 3,85  | 1,017               |
| 10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.   | 142 | 3,74  | 1,029               |

**Resultados encuestas de valoración de la ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INGENIERÍAS**  
(Encuestas realizadas entre el 18 de abril y el 13 de mayo 2016 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: 12-05-17)

| 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>2. ESTUDIANTES</u></b>  | N  | Media | Desviación estándar |
|---|----|-------|---------------------|
| 1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.   | 64 | 4,14  | 1,111               |
| 2. El trato del personal ha sido considerado y amable.  | 64 | 4,28  | 1,076               |
| 3. El personal demuestra competencia profesional.   | 64 | 3,98  | 1,175               |
| 4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.   | 64 | 4,27  | 1,087               |
| 5. Cuando acudo a la Unidad, no tengo problemas para contactar con la persona que puede responder mis demandas. | 64 | 4,00  | 1,084               |
| 6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.                          | 64 | 3,89  | ,961                |
| 7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.  | 64 | 3,92  | 1,145               |
| 8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.  | 64 | 3,66  | 1,130               |
| 9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.   | 64 | 3,69  | 1,052               |
| 10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.   | 64 | 3,61  | 1,078               |

**Resultados encuestas de valoración de la ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INGENIERÍAS**  
(Encuestas realizadas entre el 18 de abril y el 13 de mayo 2016 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: 12-05-17)

| 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>3.PDI</u>  | N  | Media | Desviación estándar |
|---|----|-------|---------------------|
| 1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.   | 37 | 4,51  | 0,768               |
| 2. El trato del personal ha sido considerado y amable.  | 37 | 4,65  | 0,824               |
| 3. El personal demuestra competencia profesional.   | 37 | 4,43  | 0,801               |
| 4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.   | 37 | 4,43  | 0,899               |
| 5. Cuando acudo a la Unidad, no tengo problemas para contactar con la persona que puede responder mis demandas. | 37 | 4,27  | 1,097               |
| 6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.                          | 34 | 3,53  | 1,022               |
| 7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.  | 37 | 4,43  | 0,801               |
| 8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.  | 37 | 3,86  | 1,084               |
| 9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.   | 37 | 3,95  | 0,970               |
| 10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.   | 37 | 3,86  | 1,084               |

**Resultados encuestas de valoración de la ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INGENIERÍAS**  
(Encuestas realizadas entre el 18 de abril y el 13 de mayo 2016 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: 12-05-17)

| 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>4.PAS</b>   | N  | Media | Desviación estándar |
|--|----|-------|---------------------|
| 11. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.   | 32 | 4,41  | 0,712               |
| 12. El trato del personal ha sido considerado y amable.  | 32 | 4,72  | 0,581               |
| 13. El personal demuestra competencia profesional.   | 32 | 4,47  | 0,671               |
| 14. El personal me ha dispensado una atención personalizada.   | 32 | 4,47  | 0,803               |
| 15. Cuando acudo a la Unidad, no tengo problemas para contactar con la persona que puede responder mis demandas. | 32 | 4,25  | 0,762               |
| 16. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.                          | 30 | 3,60  | 0,724               |
| 17. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.  | 32 | 4,34  | 0,745               |
| 18. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.  | 31 | 4,13  | 0,806               |
| 19. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.   | 32 | 4,06  | 0,801               |
| 20. Los medios de difusión de la información son los adecuados.  | 32 | 3,81  | 0,738               |

Resultados encuestas de valoración de la ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INGENIERÍAS  
(Encuestas realizadas entre el 18 de abril y el 13 de mayo 2016 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: 12-05-17)

| 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>                       | 142 | 4,0837 | 0,84588             |

|                         |          |
|-------------------------|----------|
| Población general (N)   | Infinita |
| Muestra general (n)     | 142      |
| Nivel de heterogeneidad | 50%      |
| Margen de error         | 8,92     |
| Nivel de confianza      | 95%      |