

**Resultados encuestas de valoración de la ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INGENIERÍAS**  
(Encuestas realizadas entre el 18 de mayo y el 16 de junio 2017 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: 29-06-17)

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)</b>	N	Media	Desviación estándar
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	210	4,30	,933
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	212	4,48	,873
3. El personal demuestra competencia profesional.	211	4,29	1,055
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	210	4,34	,977
5. Cuando acudo a la Unidad, no tengo problemas para contactar con la persona que puede responder mis demandas.	211	4,20	1,038
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	207	3,99	,995
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	211	4,19	1,062
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	209	3,95	1,084
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	210	3,99	1,047
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	207	3,88	1,061

**Resultados encuestas de valoración de la ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INGENIERÍAS**  
(Encuestas realizadas entre el 18 de mayo y el 16 de junio 2017 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: 29-06-17)

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>2. ESTUDIANTES</u>	N	Media	Desviación estándar
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	147	4,11	1,001
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	148	4,36	,955
3. El personal demuestra competencia profesional.	148	4,09	1,154
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	146	4,14	1,070
5. Cuando acudo a la Unidad, no tengo problemas para contactar con la persona que puede responder mis demandas.	147	4,00	1,098
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	146	4,05	,992
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	147	3,99	1,156
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	146	3,77	1,155
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	147	3,82	1,102
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	145	3,72	1,057

**Resultados encuestas de valoración de la ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INGENIERÍAS**  
(Encuestas realizadas entre el 18 de mayo y el 16 de junio 2017 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: 29-06-17)

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.	30	4,90	,305
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	30	4,87	,346
3. El personal demuestra competencia profesional.	29	4,93	,258
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	30	4,93	,254
5. Cuando acudo a la Unidad, no tengo problemas para contactar con la persona que puede responder mis demandas.	30	4,83	,531
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	30	3,73	1,081
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	30	4,73	,521
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	29	4,48	,688
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	29	4,41	,682
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	28	4,21	1,031

**Resultados encuestas de valoración de la ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INGENIERÍAS**  
(Encuestas realizadas entre el 18 de mayo y el 16 de junio 2017 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: 29-06-17)

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>4.PAS</u>	N	Media	Desviación estándar
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	24	4,54	,658
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	25	4,68	,627
3. El personal demuestra competencia profesional.	25	4,60	,645
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	25	4,68	,557
5. Cuando acudo a la Unidad, no tengo problemas para contactar con la persona que puede responder mis demandas.	25	4,48	,823
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	23	3,83	,887
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	25	4,52	,653
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	25	4,16	,850
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	25	4,24	,926
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	25	4,16	1,028

**Resultados encuestas de valoración de la ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INGENIERÍAS**  
(Encuestas realizadas entre el 18 de mayo y el 16 de junio 2017 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: 29-06-17)

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>5.SATISFACCIÓN GLOBAL (INDICADOR PARA CARTA DE SERVICIOS)</b>	N	Media	Desviación estándar
<b>SATISFACCIÓN GENERAL DE LA ENCUESTA</b>	<b>212</b>	<b>4,17</b>	<b>0,839</b>

Población general (N)	Infinita
Muestra general (n)	212
Nivel de heterogeneidad	50
Margen de error	6,66
Nivel de confianza	95