

Encuesta de satisfacción de usuarios/as del servicio de Gestión Académica

I. PREGUNTAS GENERALES

Valoración de:	Colectivo								Estadísticos globales (*)					
	Gestor/a jefe departamento		Personal de gestión de otras unidades admtvas.		Administración de centros		Coordinadores de servicios		n	Mediana	Desviación típica	Media 2012	Media 2010	Evolución**
	n	media	n	media	n	media	n	media						
Horario de atención al público.	27	5,89	11	6,55	7	5,14	5	6,60	50	6,00	1,07	6,00	5,90	▲
Señalización y facilidad de acceso a las instalaciones.	27	5,19	9	5,67	7	4,71	5	6,20	48	6,00	1,34	5,31	4,92	▲
Comodidad de las instalaciones para los/as usuarios/as (espacio de atención al usuario, lugares de espera, etc.)	22	5,09	8	4,38	7	4,00	5	5,60	42	5,00	1,15	4,83	4,63	▲
Información al usuario/a	29	5,76	11	6,36	7	5,57	6	6,50	53	6,00	1,08	5,94	5,55	▲
Trato recibido.	29	6,14	11	6,73	7	6,14	6	6,50	53	7,00	0,93	6,30	6,18	▲
Agilidad en los trámites.	29	5,83	11	6,36	7	5,14	6	6,00	53	6,00	1,08	5,87	5,60	▲
Facilidad para realizar consultas o trámites por teléfono	28	5,00	11	6,36	7	5,43	6	6,50	52	6,00	1,78	5,52	5,29	▲
Facilidad para realizar consultas o trámites por internet	28	6,18	9	6,33	7	6,86	6	6,67	50	6,50	0,78	6,36	5,90	▲
Página web del servicio.	23	5,35	11	6,00	6	5,83	6	6,33	46	6,00	1,25	5,70	5,30	▲
Respuestas a quejas y sugerencias planteadas por los/as usuarios/as.	26	5,81	8	6,13	7	5,86	6	6,67	47	6,00	1,17	5,98	5,76	▲
Valoración general del servicio recibido.	29	5,69	11	6,36	7	5,57	6	6,33	53	6,00	1,05	5,89	5,64	▲
		5,63		6,11		5,48		6,35				5,79	5,52	▲

(*) Véase la descripción de los estadísticos al final del informe

(**) Se presentan los resultados obtenidos en las dos últimas evaluaciones junto con un gráfico de la evolución para cada ítem (resultado de 2012 con respecto al mismo ítem en la evaluación anterior): el triángulo verde indica que el resultado del 2012 es superior al de 2010 para ese ítem; si el triángulo es rojo, el resultado es inferior; y si es amarillo, no hay variación.

Encuesta de Satisfacción de Usuarios/as del servicio de Gestión Académica

II. PREGUNTAS ESPECÍFICAS

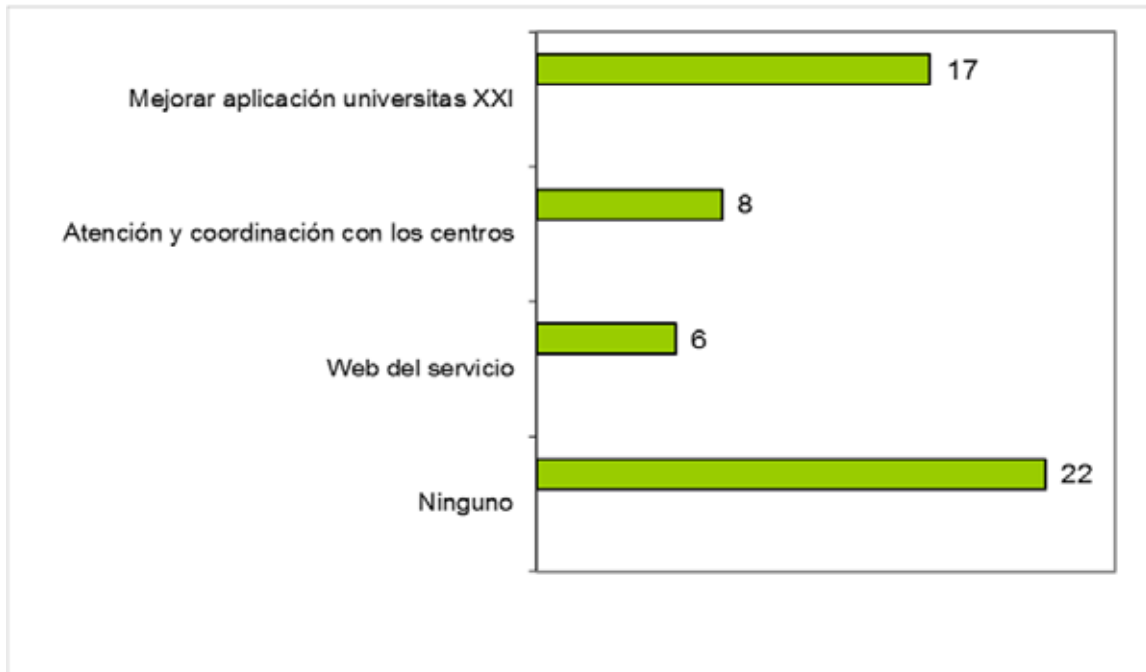
Respecto a la aplicación informática Universitas XXI

	N	Mediana	Desv. típ.	Media 2012	Media 2010	Evolución
Utilidad de la aplicación Universitas XXI	48	5,00	1,70	4,88	4,69	▲
Funcionamiento de la aplicación Universitas XXI	48	5,00	1,70	4,02	3,55	▲

*Véase la descripción de los estadísticos al final del informe

III. PREGUNTA ABIERTA

En general, ¿qué aspecto o aspectos cree usted que es necesario mejorar con relación al servicio de Gestión Académica?:



RESUMEN PREGUNTA ABIERTA

Frecuencia

Mejorar aplicación universitas XXI	17
Atención y coordinación con los centros	8
Web del servicio	6
Ninguno	22

IV. FICHA TÉCNICA

Objetivo:	Conocer el grado de satisfacción de las personas que son usuarias del servicio de Gestión Académica.
Universo:	El total de personas que son usuarios directos del servicio de Gestión Académica, principalmente gestores de departamentos, gestores de otras unidades administrativas, gestores de secretarías de centros y coordinadores de servicios.
Muestra realizada:	En total se han realizado 53 encuestas , distribuidas del siguiente modo según tipo de usuario: - Gestores/as jefe de departamentos: 29 - Personal de gestión de otras unidades admntvas: 11 - Administradores de centros: 7 - Coordinadores de servicios: 6
Tipo de encuesta:	Telefónica a los distintos grupos de usuarios.
Selección muestral	Muestreo aleatorio simple sobre el conjunto de usuarios directos del servicio de Gestión Académica, principalmente gestores de departamentos, gestores de otras unidades administrativas, gestores de secretarías de centros y coordinadores de servicios.
Error muestral:	Para un nivel de confianza del 95% (dos sigmas), el error muestral es de +/- 0,23 para el conjunto de la muestra en el supuesto de muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas.
Fecha de realización:	Del 10 al 14 de Diciembre de 2012

(*) Descripción de los estadísticos de la encuesta:

n representa el número de respuestas en cada ítem.

La **MEDIANA** representa el valor central del conjunto de datos ordenados de una variable. De esta forma la mediana es aquella valoración que divide dicho conjunto en dos grupos iguales (50% inferiores y 50% superiores).

La **DESVIACIÓN TÍPICA** es una medida que se utiliza para valorar el grado de dispersión de las valoraciones respecto de la media.

La **MEDIA** (aritmética) es una medida de tendencia central que se calcula mediante la suma de las valoraciones dividida por la variable "Total" en una escala de 1 (mínima satisfacción) a 7 (máxima satisfacción).

Informe de resultados del Servicio de Gestión Académica 2012-2013

Resultados Preguntas Generales:

Los resultados de la encuesta de satisfacción del 2012 del Servicio de Gestión Académica son favorables, con una media global de 5,79. Existen algunas diferencias en los resultados medios desagregados por grupo de usuarios. Así, los resultados por grupo son:

- a) Gestor/a jefe de departamento: 5,63
- b) Personal de gestión de otras unidades administrativas: 6,11
- c) Administradores de centro: 5,48
- d) Coordinadores de servicios: 6,35

En el conjunto de los datos, el ítem que valoraba la “Comodidad de las instalaciones (espacios de atención al usuario, lugares de espera e iluminación)” es el que ha recibido una puntuación menor (4,83), seguido del referido a la “Señalización” y la “Facilidad para realizar consultas o trámites por teléfono”.

Conviene destacar la alta valoración dada al “Trato recibido” por todos los grupos de usuarios (6,30) y la “Facilidad para realizar consultas o trámites por internet” (6,36).

Resultados preguntas abiertas:

El aspecto más señalado por las diferentes personas que han participado en la encuesta es la necesidad de mejorar la aplicación de Universitas XXI.

Ficha técnica:

La encuesta telefónica se realizó del 10 al 14 de diciembre de 2012. En total se han realizado 41 encuestas con un error muestral de +/-0,23 para un nivel de confianza del 95%, lo que le confiere una alta fiabilidad a los datos. La muestra se estratificó por grupos de usuarios mediante afijación proporcional.