

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA

I. RESULTADOS DE LAS PREGUNTAS GENERALES POR TIPOLOGÍA DE USUARIO-A

	Gestor/a Jefe de Dpto/Instituto		Administrador/a de Centro		Coordinador/a de Servicio		Personal de gestión de otras unidades administrativas		Estadísticos generales*					
	n	Media	n	Media	n	Media	n	Media	n	Mediana	Desviación típica	Promedio Global 2015	Promedio Global 2012	Evolución**
Horario de atención al público.	27	6,30	5	5,20	3	5,00	4	6,25	47	6,00	1,23	6,00	6,00	◀▶
Señalización y facilidad de acceso a las instalaciones.	22	5,50	5	4,80	3	3,67	3	6,33	40	5,50	1,56	5,35	5,31	▲
Comodidad de las instalaciones (espacio de atención, lugares de espera, etc.)	18	5,61	5	3,80	3	4,00	3	6,33	35	5,00	1,49	5,11	4,83	▲
Información recibida.	27	6,22	5	6,40	3	6,33	4	6,75	48	7,00	1,16	6,17	5,94	▲
Trato recibido.	28	6,57	5	6,80	3	6,33	4	7,00	49	7,00	0,74	6,53	6,30	▲
Agilidad en los trámites.	29	6,34	5	5,80	3	6,00	4	6,75	50	6,00	1,10	6,16	5,87	▲
Facilidad para realizar consultas o trámites por teléfono	29	5,93	5	5,80	3	6,00	4	6,75	50	7,00	1,38	6,02	5,52	▲
Facilidad para realizar consultas o trámites por internet	29	6,45	5	6,80	3	5,67	4	7,00	50	7,00	0,81	6,46	6,36	▲
Página web del servicio.	26	6,08	5	5,60	3	5,67	3	6,67	46	6,00	0,88	6,02	5,70	▲
Respuestas a quejas y sugerencias planteadas	24	6,33	5	5,40	3	5,33	4	6,75	45	6,00	1,15	6,11	5,98	▲
Valoración general del servicio recibido.	29	6,34	5	6,20	3	6,00	4	6,75	50	7,00	1,03	6,26	5,89	▲
		6,15		5,69		5,45		6,67				6,02	5,79	▲

(\*) El promedio (o media) ha sido obtenido como media aritmética de las respuestas de los encuestados en una escala de 1 a 7. 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 2015 con respecto al mismo ítem en la evaluación anterior): el triángulo azul oscuro indica que el resultado del 2015 es superior al de 2012 para ese ítem; si el triángulo es naranja, el resultado es inferior; y si es amarillo, no hay variación.

Promedio para la evaluación del desempeño (se excluyen las preguntas 2 y 3 relacionadas con las instalaciones):	6,22
---	------

## II. RESULTADOS DE LAS PREGUNTAS ESPECÍFICAS

Valoración de aspectos específicos del servicio	n	Mediana	Desviación típica	Media(*)
Utilidad de la aplicación Universitas XXI	44	5,00	1,49	5,05
Funcionamiento de la aplicación Universitas XXI	44	4,00	1,59	4,25
Información publicada en la web sobre características y equipamiento de espacios docentes	36	6,00	1,26	5,72
Atención recibida por parte del personal de apoyo en las aulas informáticas de acceso libre (Biblioteca General y Aulario I)	17	6,00	0,78	6,12
Apoyo técnico y formativo recibido sobre el equipamiento audiovisual de los espacios docentes	2	5,50	0,71	5,50
Funcionamiento de la aplicación "Sistema de consultas de espacios de la UA"	2	6,50	0,71	6,50

(\*) El promedio (o media) ha sido obtenido como media aritmética de las respuestas de los encuestados en una escala de 1 a 7. Véase la descripción de los estadísticos al final del informe.

### III. RESPUESTAS PREGUNTA ABIERTA

Hauria de haver-hi una coordinació dels períodes que posan els centres de facultat i les necessitats dels departaments de dividir aquests períodes per a assignar al professorat. Per exemple una solució seria establir els períodes per setmanes al mòdul d'Universitas XXI

Las devoluciones no se motivan debidamente

#### IV. FICHA TÉCNICA

<b>Objetivo:</b>	Conocer el grado de satisfacción con el Servicio de Gestión Académica
<b>Universo:</b>	Colectivos que son usuarios del servicio de Gestión Académica (Gestores/as jefe dpto-institutos; Administradores/as de centro; Coordinador/a de servicios;
<b>Muestra realizada:</b>	En total se han realizado 50 encuestas
<b>Tipo de encuesta:</b>	Encuesta online
<b>Selección muestral</b>	Muestreo aleatorio estratificado por tipología de usuario, selección de las unidades finales mediante muestreo aleatorio simple sobre el total de unidades de cada estrato
<b>Error muestral:</b>	Para un nivel de confianza del 95% (dos sigmas), el error muestral es de +/- 0,25 para el conjunto de la muestra en el supuesto de muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas.
<b>Nivel de confianza:</b>	95% (2 sigmas) y P=Q
<b>Fecha de realización:</b>	Del 1 al 12 de junio de 2015

#### **(\*) Descripción de los estadísticos de la encuesta:**

n representa el número de respuestas de 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 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 la valoraciones dividida por la variable "total" en una escala de 1 (mínima satisfacción) a 7 (máxima satisfacción)

## IV. Informe de resultados del Servicio de Gestión Académica

### **Resultados Preguntas Generales:**

Los resultados de 2015 de la encuesta de satisfacción con el Servicio de Gestión Académica son muy favorables, con una media global de 6,22 sobre 7 (5,79 en 2012).

En el conjunto de las opiniones de los usuarios/as, los aspectos mejor valorados son el "Trato recibido" (6,53), "Facilidad para realizar consultas y trámites por internet" (6,46), "Información recibida" y "Agilidad en los trámites" (6,17), mientras que los aspectos que obtienen una puntuación menor hacen referencia a las instalaciones (comodidad y señalización), aspectos que se excluyen del promedio general a efectos del cálculo del complemento de productividad.

### **Ficha técnica:**

La encuesta telefónica se realizó entre el 1 y el 12 de junio de 2015. En total se han realizado 50 encuestas con un error muestral de +/-0,25 para un nivel de confianza del 95%.