

Encuesta de Satisfacción de Usuarios del servicio de Gestión Académica

I. PREGUNTAS GENERALES

Valoración de:	Colectivo								Estadísticos globales (*)					
	Gestores departamentos		Gestores de otras unidades admtvas.		Gestores secretarías de centros		Coordinadores de servicios		n	Mediana	Desviación típica	Media 2010	Media 2008	Evolución**
	n	media	n	media	n	media	n	media						
Horario de atención al público.	44	6,07	10	6,20	7	5,00	12	5,58	73	6,00	0,99	5,90	5,13	▲
Señalización y facilidad de acceso a las instalaciones.	38	5,13	9	4,67	7	5,29	12	4,25	66	5,00	1,13	4,92	4,92	◀▶
Comodidad de las instalaciones para los usuarios (espacio de atención al usuario, lugares de espera, etc.)	37	4,76	9	4,89	7	4,14	10	4,30	63	5,00	1,31	4,63	4,34	▲
Información al usuario.	44	5,66	10	5,90	7	5,00	12	5,17	73	6,00	1,21	5,55	5,40	▲
Trato recibido.	44	6,27	10	6,60	7	5,86	12	5,67	73	6,00	0,95	6,18	6,14	▲
Agilidad en los trámites.	44	5,80	10	5,80	7	4,71	12	5,25	73	6,00	1,09	5,60	5,82	▼
Facilidad para realizar consultas o trámites por teléfono o fax	43	5,30	10	5,60	7	4,43	12	5,50	72	6,00	1,45	5,29	6,21	▼
Facilidad para realizar consultas o trámites por internet	43	6,00	10	5,80	7	5,29	12	6,00	72	6,00	1,04	5,90	6,21	▼
Página web del servicio.	34	5,26	10	5,10	7	5,00	10	5,80	61	5,00	0,97	5,30	4,10	▲
Respuestas a quejas y sugerencias planteadas por los usuarios.	38	5,84	6	6,33	7	4,86	8	5,75	59	6,00	1,30	5,76	5,11	▲
Valoración general del servicio recibido.	44	5,77	10	5,80	7	5,00	12	5,42	73	6,00	1,03	5,64	5,64	◀▶
		5,62		5,70		4,96		5,34				5,52	5,28	▲

(\*) 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 2010 con respecto al mismo ítem en la evaluación anterior): el triángulo verde indica que el resultado del 2010 es superior al de 2008 para ese ítem; si el triángulo es rojo, el resultado es inferior; y si es amarillo, no hay variación.

**Encuesta de Satisfacción de Usuarios del servicio de Gestión Académica**

**II. PREGUNTAS ESPECÍFICAS**

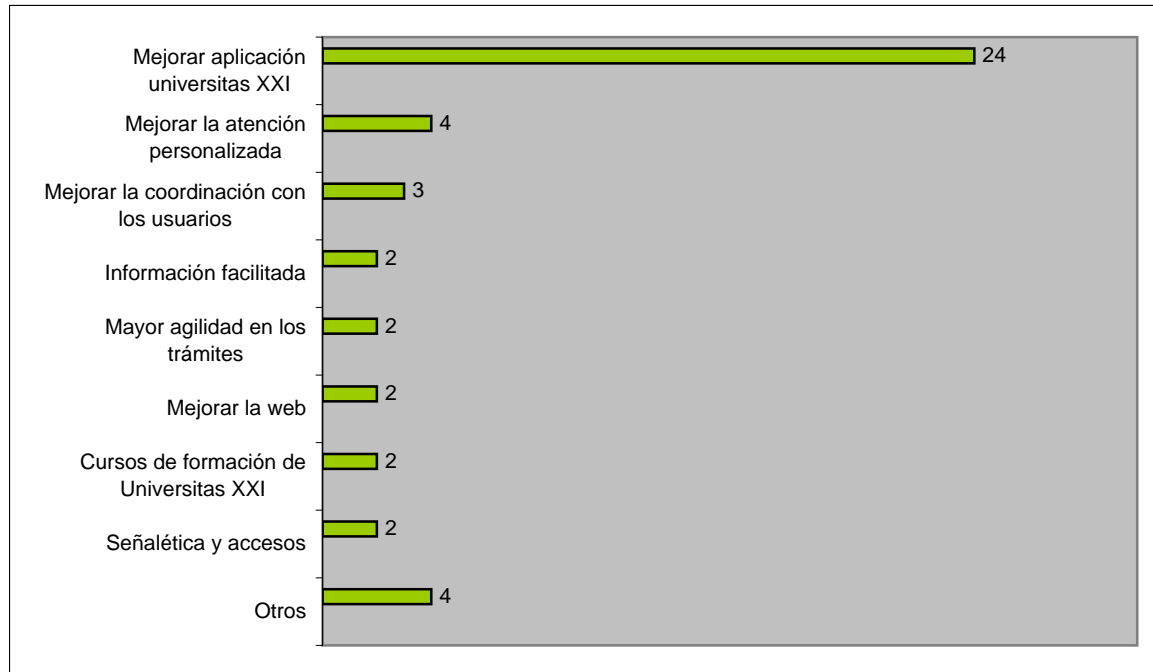
**Respecto a la aplicación informática Universitas XXI**

	<b>N</b>	<b>Mediana</b>	<b>Desv. típ.</b>	<b>Media 2010</b>	<b>Media 2008</b>	<b>Evolución</b>
Utilidad de la aplicación Universitas XXI	64	5,00	1,726	4,69	4,77	▼
Funcionamiento de la aplicación Universitas XXI	64	4,00	1,652	3,55	2,98	▲

\*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

Otros	4
Señalética y accesos	2
Cursos de formación de Universitas XXI	2
Mejorar la web	2
Mayor agilidad en los trámites	2
Información facilitada	2
Mejorar la coordinación con los usuarios	3
Mejorar la atención personalizada	4
Mejorar aplicación universitas XXI	24

#### IV. FICHA TÉCNICA

<b>Objetivo:</b>	Conocer el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de Gestión Académica.
<b>Universo:</b>	El total 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.
<b>Muestra realizada:</b>	En total se han realizado <b>73 encuestas</b> , distribuidas del siguiente modo según tipo de usuario: * Gestores departamentos: 44 * Gestores otras unidades admvtvas: 10 * Gestores secretarías de centros: 7 * Coordinadores de servicios: 12
<b>Tipo de encuesta:</b>	* <b>Telefónica</b> a los distintos grupos de usuarios.
<b>Selección muestral</b>	* 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.
<b>Error muestral:</b>	Para un nivel de confianza del 95% (dos sigmas), el error muestral es de +/- 0,17 para el conjunto de la muestra en el supuesto de muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas.
<b>Fecha de realización:</b>	Del 2 al 5 de noviembre de 2010

#### (\*) 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).