

Junio de 2015

Encuesta de satisfacción de usuarios/as con la Secretaría Administrativa del Departamento:
QUÍMICA FÍSICA

I. Resultados Generales

Valoración de aspectos generales:	Estadísticos generales (*)					
	n	Mediana	Desviación típica	Media 2015	Media 2013	Evolución (**)
Horario de atención al público	12	6,00	,74	6,00	6,00	◀▶
Señalización y facilidad de acceso a las instalaciones	12	6,00	,94	6,17	6,42	▼
Comodidad de las instalaciones para los usuarios/as (espacio de atención, lugares de espera, etc.)	12	5,50	1,17	5,42	5,83	▼
Información recibida sobre consultas, trámites, etc.	12	7,00	,45	6,75	6,31	▲
Trato recibido	12	7,00	,45	6,75	6,08	▲
Agilidad en los trámites administrativos	12	7,00	,67	6,50	6,08	▲
Tramitación de reserva de aulas, salas o espacios para el desarrollo de actividades del departamento	12	7,00	,45	6,75	6,46	▲
Tramitación de gastos (facturas, dietas, comisiones de servicio, etc.)	11	7,00	,47	6,73	6,15	▲
Facilidad para realizar consultas o trámites por teléfono	12	7,00	,52	6,58	5,92	▲
Facilidad para realizar consultas o trámites por internet	12	6,00	1,41	6,00	5,92	▲
Página web del Departamento	11	6,00	1,21	5,64	5,77	▼
Valoración general de la secretaría administrativa del departamento	12	6,00	,62	6,25	6,08	▲
				6,30	6,09	▲

Promedio para la evaluación del desempeño (se excluyen las preguntas 2 y 3 relacionadas con las instalaciones):	6,40
---	-------------

(*) 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 2013 para ese ítem; si el triángulo es naranja, el resultado es inferior; y si es amarillo, no hay variación.

II. En general, ¿qué aspecto o aspectos cree usted que es necesario mejorar con relación a la Secretaría Administrativa del Departamento?:

ampliar horario `por las tardes

mejorar espacio fisico

Señalización y página web.

mejorar espacio

ampliar horario

Página web.

III. FICHA TÉCNICA

Objetivo:	Conocer el grado de satisfacción de los usuarios y usuarias de la secretaría administrativa del departamento.
Universo:	PDI adscrito al departamento
Muestra realizada:	En total se han realizado 12 encuestas
Tipo de encuesta:	Encuesta telefónica y on-line
Error muestral	Para un nivel de confianza del 95% (dos sigmas), y $P=Q$, el error muestral es de $\pm 0,32$ para el conjunto de la muestra en el supuesto de muestreo aleatorio simple.
Fecha de realización:	Online del 29 de abril al 26 de mayo; Telefónica del 11 al 22 de mayo.

(*) 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)