

**Encuesta de Satisfacción de Usuarios con la Secretaría Administrativa del Dpto:  
QUÍMICA FÍSICA  
Resultados Generales**

Valoración de:	Estadísticos generales (*)					Evolución (**)
	n	Mediana	Desviación típica	Media 2013	Media 2011	
Horario de atención al público	12	6,00	0,95	6,00	5,64	▲
Señalización y facilidad de acceso a las instalaciones	12	7,00	0,79	6,42	6,15	▲
Comodidad de las instalaciones para los usuarios/as (espacio de atención, lugares de espera, etc.)	12	6,00	1,12	5,83	5,00	▲
Información recibida sobre consultas, trámites, etc.	13	7,00	1,11	6,31	5,79	▲
Trato recibido	13	7,00	1,44	6,08	6,21	▼
Agilidad en los trámites administrativos	13	6,00	1,38	6,08	5,64	▲
Tramitación de reserva de aulas, salas o espacios para el desarrollo de actividades del departamento	13	7,00	0,66	6,46	6,14	▲
Tramitación de gastos (facturas, dietas, comisiones de servicio, etc.)	13	7,00	1,41	6,15	5,79	▲
Facilidad para realizar consultas o trámites por teléfono	13	6,00	1,26	5,92	6,07	▼
Facilidad para realizar consultas o trámites por internet	13	6,00	1,19	5,92	6,07	▼
Página web del Departamento	13	6,00	0,83	5,77	5,67	▲
Valoración general de la secretaría administrativa del departamento	13	6,00	1,12	6,08	5,79	▲
				6,09	5,81	▲

(\*) 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 2013 con respecto al mismo ítem en la evaluación anterior): el triángulo verde indica que el resultado del 2013 es superior al de 2011 para ese ítem; si el triángulo es rojo, el resultado es inferior; y si es amarillo, no hay variación.

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

Ampliar el horario  
ampliar espacios  
la instalacion, tienen limitado el espacio  
Página web.

|

|

## II. FICHA TÉCNICA

<b>Objetivo:</b>	Conocer el grado de satisfacción de los usuarios y usuarias de la secretaría administrativa del departamento.
<b>Universo:</b>	PDI adscrito al departamento
<b>Muestra realizada:</b>	En total se han realizado 13 encuestas
<b>Tipo de encuesta:</b>	Encuesta telefónica y on-line
<b>Error muestral</b>	Para un nivel de confianza del 95% (dos sigmas), y $P=Q$ , el error muestral es de $\pm 0,41$ para el conjunto de la muestra en el supuesto de muestreo aleatorio simple.
<b>Fecha de realización:</b>	Online del 14 al 26 de mayo; Telefónica del 27 al 31 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)