

**Encuesta de satisfacción de usuarios/as con la Secretaría Administrativa del Instituto Universitario de:
INVESTIGACIÓN EN ARQUEOLOGÍA Y PATRIMONIO HISTÓRICO**

I. Resultados Generales

Valoración de aspectos generales:	Estadísticos generales (*)				
	n	Mediana	Desviación típica	Media 2015	Gráfico (**)
Horario de atención al público	8	7,00	0,35	6,88	▲
Señalización y facilidad de acceso a las instalaciones	8	5,50	1,31	5,50	▲
Comodidad de las instalaciones para los usuarios/as (espacio de atención, lugares de espera, etc.)	7	6,00	1,16	6,00	▲
Información recibida sobre consultas, trámites, etc.	8	7,00	0,35	6,88	▲
Trato recibido	8	7,00	0,00	7,00	▲
Agilidad en los trámites administrativos	8	7,00	0,00	7,00	▲
Tramitación de reserva de aulas, salas o espacios para el desarrollo de actividades del Instituto	6	7,00	0,41	6,83	▲
Tramitación de gastos (facturas, dietas, comisiones de servicio, etc.)	7	7,00	0,00	7,00	▲
Facilidad para realizar consultas o trámites por teléfono	8	7,00	0,35	6,88	▲
Facilidad para realizar consultas o trámites por internet	8	7,00	0,46	6,75	▲
Página web del Instituto	7	7,00	0,79	6,43	▲
Valoración general de la secretaría administrativa del Instituto	8	7,00	0,00	7,00	▲
				6,68	▲

Promedio para la evaluación del desempeño (se excluyen las preguntas 2 y 3 relacionadas con las instalaciones):	6,87
---	------

(*) 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 presenta un gráfico para cada ítem: el triángulo azul oscuro indica que la media para ese ítem es superior al 4,5 que es la media general de la escala; si el triángulo es naranja, el resultado es inferior; y si es amarillo, es igual.

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

la secretaría ocupa un espacio cedido por el Departamento en espera de que de adjudiquen los espacios correspondientes al instituto. La secretaría está por tanto alejada de todos los miembros del instituto, incluido directora y secretario.
la disponibilidad y cercanía de espacios
demasiado lejos

III. FICHA TÉCNICA

Objetivo:	Conocer el grado de satisfacción de los usuarios y usuarias de la secretaría administrativa del Instituto.
Universo:	PDI adscrito al Instituto
Muestra realizada:	En total se han realizado 8 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 $\pm 0,39$ 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)