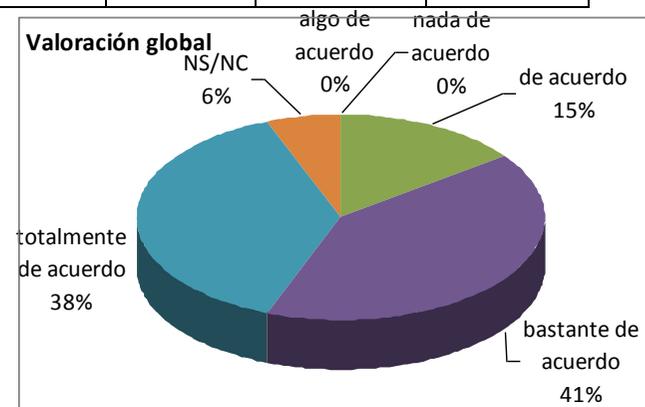


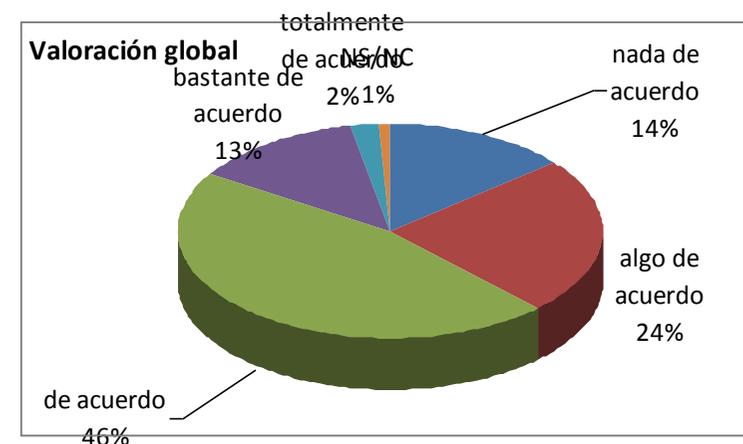


**RESULTADOS COMPARATIVOS 2008-2010-2011 DE LAS ENCUESTAS DE  
SATISFACCIÓN SOBRE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA FACULTAD DE  
FARMACIA**

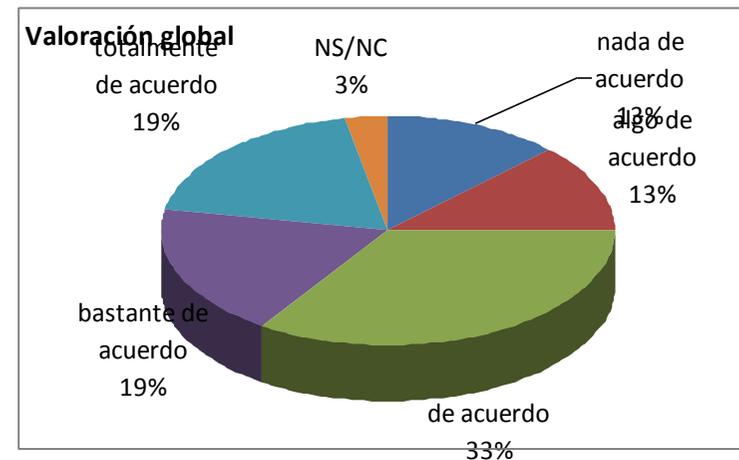
Encuesta: <sup>1</sup> ENCUESTA SATISFACCIÓN SECRETARÍA			Grupo interesado: <sup>2</sup> PDI – Personal Docente e Investigador de la Facultad de Farmacia			
Ítems (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1) (Escala 1 al 5)	Fecha valor (1)	Valor (2) (Escala 1 al 5)	Fecha (2)	Objetivo (2)	Valores 2011
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	4,27	Febrero, 2008	4,20	Marzo 2010	4,20	4,38
2-El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	4,28		4,29		4,29	4,38
3-El trato del personal con los usuarios es adecuado	4,26		4,36		4,36	4,56
4-El personal de una imagen de profesionalidad y confianza	4,27		4,00		4,00	4,19
5-El horario del Servicio es adecuado	3,71		3,50		3,60	4,21
6-El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	4,10		4,18		4,18	4,16
9-He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio			3,86		3,96	4,28
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena	4,10	Febrero, 2008	4,07	Marzo 2010	4,07	4,25
<b>Índice global</b>	4,09	Febrero, 2008	4,00	Marzo 2010	4,00	Julio 2011
<b>Índice de participación</b>	22,8%	Febrero, 2008	17%	Marzo 2010		16% aprox.



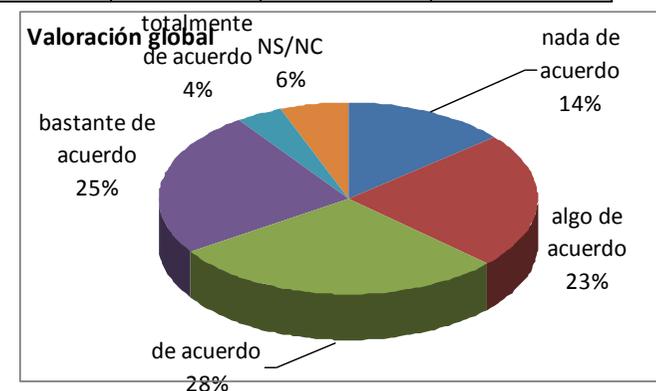
Encuesta: <sup>2</sup> ENCUESTA SATISFACCIÓN SECRETARÍA			Grupo interesado: <sup>2</sup> Alumnos de la Facultad de Farmacia.			
Items (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1) (Escala 1 al 5)	Fecha valor (1)	Valor (2) (Escala 1 al 5)	Fecha (2)	Objetivo (2)	Valores 2011
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	3,01	Febrero, 2008	2,81	Marzo 2010	2,91	2,90
2-El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	2,90		2,77		2,87	2,85
3-El trato del personal con los usuarios es adecuado	3,08		2,95		3,05	3,08
4-El personal de una imagen de profesionalidad y confianza	2,95		2,81		2,91	2,62
5-El horario del Servicio es adecuado	2,09		2,30		2,40	2,16
6-El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	2,71		2,55		2,65	2,50
9-He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio			2,27		2,37	2,43
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena	2,86		2,58		2,68	2,66
<b>Índice global</b>	2,78	Febrero, 2008	2,61	Marzo 2010	2,71	Julio 2011
<b>Índice de participación</b>	8,03%	Febrero, 2008	4,2%	Marzo 2010		6,13 % aprox.



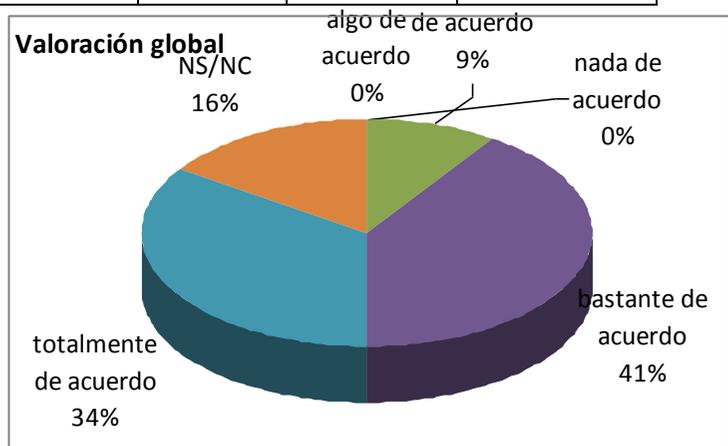
Encuesta: <sup>2</sup> ENCUESTA SATISFACCIÓN CONSERJERÍA			Grupo interesado: <sup>2</sup> PDI – Personal Docente e Investigador de la Facultad de Farmacia			
Items (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1) <sup>1</sup> (Escala 1 al 5)	Fecha valor (1)	Valor (2) (Escala 1 al 5)	Fecha (2)	Objetivo (2)	Valores 2011
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	3,17	Febrero, 2008	3,28	Marzo 2010	3,38	3,15
2-El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	2,98		3,26		3,36	3,36
3-El trato del personal con los usuarios es adecuado	3,00		3,40		3,50	3,39
4-El personal de una imagen de profesionalidad y confianza	2,89		2,83		2,93	2,88
5-El horario del Servicio es adecuado	4,09		4,33		4,43	3,50
6-El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	3,29		3,53		3,63	3,71
9-He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio			3,02		3,12	3,17
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena	3,13		3,32		3,42	3,19
<b>Índice global</b>	3,23	Febrero, 2008	3,35	Marzo 2010	3,45	Julio 2011
<b>Índice de participación</b>	21,42 %	Febrero, 2008	18,5%	Marzo 2010		16,5 % aprox.



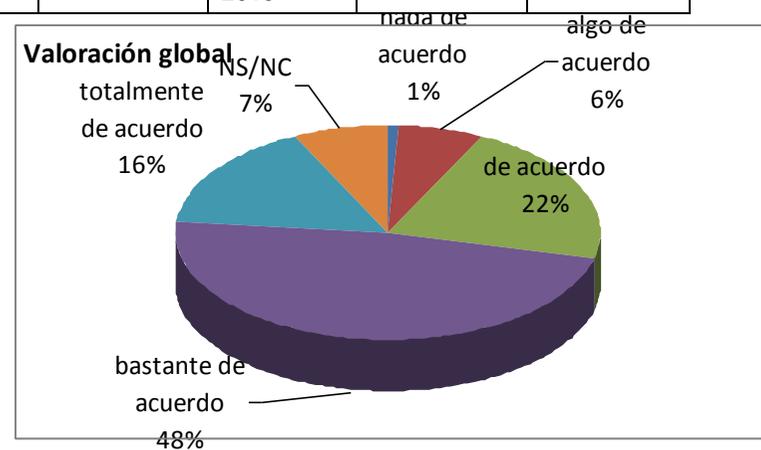
Encuesta: <sup>2</sup> ENCUESTA SATISFACCIÓN CONSERJERÍA			Grupo interesado: <sup>2</sup> Alumnos de la Facultad de Farmacia.			
Items (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1) <sup>2</sup> (Escala 1 al 5)	Fecha valor (1)	Valor (2) (Escala 1 al 5)	Fecha (2)	Objetivo (2)	Valores 2011
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	3,19	Febrero, 2008	3,11	Marzo 2010	3,21	2,94
2-El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	3,11		3,14		3,24	2,96
3-El trato del personal con los usuarios es adecuado	3,16		3,18		3,28	2,99
4-El personal de una imagen de profesionalidad y confianza	2,89		2,87		2,97	2,57
5-El horario del Servicio es adecuado	3,43		3,37		3,47	2,81
6-El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	2,83		3,06		3,16	2,51
9-He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio			2,70		2,80	2,74
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena	3,08		3,02		3,12	2,81
<b>Índice global</b> <sup>3</sup>	3,04	Febrero, 2008	3,00	Marzo 2010	3,10	
<b>Índice de participación</b> <sup>4</sup>	9,90%	Febrero, 2008	5,4%	Marzo 2010		Julio 2011



Encuesta: <sup>2</sup> ENCUESTA SATISFACCIÓN AULA DE INFORMÁTICA			Grupo interesado: <sup>2</sup> PDI – Personal Docente e Investigador de la Facultad de Farmacia			
Items (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1) <sup>5</sup> (Escala 1 al 5)	Fecha valor (1)	Valor (2) (Escala 1 al 5)	Fecha (2)	Objetivo (2)	Valores 2011
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	4.26	Febrero, 2008	4,24	Marzo 2010	4,24	4,39
2-El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	4.52		4,53		4,53	4,46
3-El trato del personal con los usuarios es adecuado	4.54		4,50		4,50	4,54
4-El personal de una imagen de profesionalidad y confianza	4.37		4,38		4,38	4,21
5-El horario del Servicio es adecuado	4.37		4,24		4,24	4,26
6-El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	4.17		4,26		4,26	3,93
9-He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio			3,86		3,96	4,19
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena	4,20		4,30		4,30	4,30
<b>Índice global</b>	4,26	Febrero, 2008	4,20	Marzo 2010	4,20	
<b>Índice de participación</b>	20,5%	Febrero, 2008	16,2%	Marzo 2010		Julio 2011



Encuesta: <sup>2</sup> ENCUESTA SATISFACCIÓN AULA DE INFORMÁTICA			Grupo interesado: <sup>2</sup> Alumnos de la Facultad de Farmacia.			
Items (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1) <sup>6</sup> (Escala 1 al 5)	Fecha valor (1)	Valor (2) (Escala 1 al 5)	Fecha (2)	Objetivo (2)	Valores 2011
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	3,52	Febrero, 2008	3,47	Marzo 2010	3,57	3,71
2-El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	3,78		3,60		3,70	3,84
3-El trato del personal con los usuarios es adecuado	3,81		3,52		3,62	3,88
4-El personal de una imagen de profesionalidad y confianza	3,49		3,24		3,34	3,78
5-El horario del Servicio es adecuado	2,77		2,75		2,85	3,72
6-El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	3,31		3,19		3,29	3,47
9-He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio			3,05		3,15	3,46
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena	3,46		2,98		3,08	3,78
<b>Índice global</b>	3,37	Febrero, 2008	3,20	Marzo 2010	3,30	
<b>Índice de participación</b>	8,5%	Febrero, 2008	5,9%	Marzo 2010		Julio 2011



Encuesta: <sup>2</sup> ENCUESTA SATISFACCIÓN LABORATORIOS GENERALES			Grupo interesado: <sup>2</sup> PDI – Personal Docente e Investigador de la Facultad de Farmacia			
Items (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1) <sup>7</sup> (Escala 1 al 5)	Fecha valor (1)	Valor (2) (Escala 1 al 5)	Fecha (2)	Objetivo (2)	Valores 2011
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	4,0	Febrero, 2008	4,26	Marzo 2010	4,26	4,07
2-El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	4,3		4,44		4,44	4,11
3-El trato del personal con los usuarios es adecuado	4,5		4,64		4,64	4,29
4-El personal de una imagen de profesionalidad y confianza	4,1		4,28		4,28	4,11
5-El horario del Servicio es adecuado	3,6		4,00		4,00	4,15
6-El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	3,9		4,23		4,23	3,85
9-He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio			4,05		4,05	3,92
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena	4,1		4,28		4,28	4,07
<b>Índice global</b>	4,0	Febrero, 2008	4,23	Marzo 2010	4,23	
<b>Índice de participación</b>	17,5	Febrero, 2008	16,6%	Marzo 2010		Julio 2011



Encuesta: <sup>2</sup> ENCUESTA SATISFACCIÓN ANIMALARIO			Grupo interesado: <sup>2</sup> PDI – Personal Docente e Investigador de la Facultad de Farmacia			
Items (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1) <sup>8</sup> (Escala 1 al 5)	Fecha valor (1)	Valor (2) (Escala 1 al 5)	Fecha (2)	Objetivo (2)	Valores 2011
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	3,88	Febrero, 2008	4,31	Marzo 2010	4,31	3,92
2-El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	3,88		4,29		4,29	3,92
3-El personal está totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar	4,15		4,54		4,54	3,67
4-El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	3,96		4,11		4,11	3,67
5-El Servicio asegura que se puede acudir a él siempre que se necesita	2,92		4,26		4,26	4,00
6-El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	3,15		3,40		3,50	3,64
9-Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	3,77		4,11		4,11	3,83
10-He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en mis distintas visitas al mismo	3,38		4,14		4,14	3,83
<b>Índice global</b>	3,59	Febrero, 2008	4,10	Marzo 2010	4,10	
<b>Índice de participación</b>	51%	Febrero, 2008	15,1%	Marzo 2010		Julio 2011

