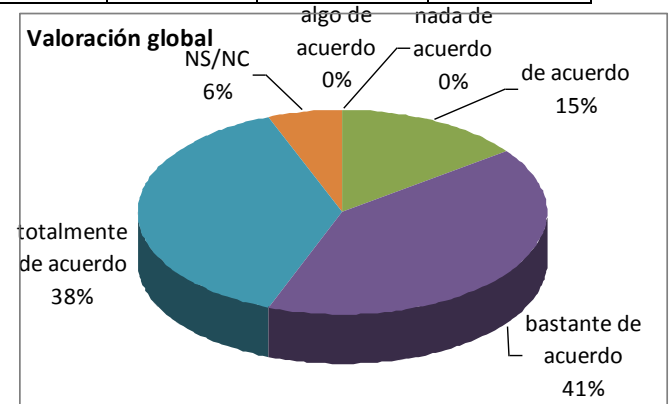


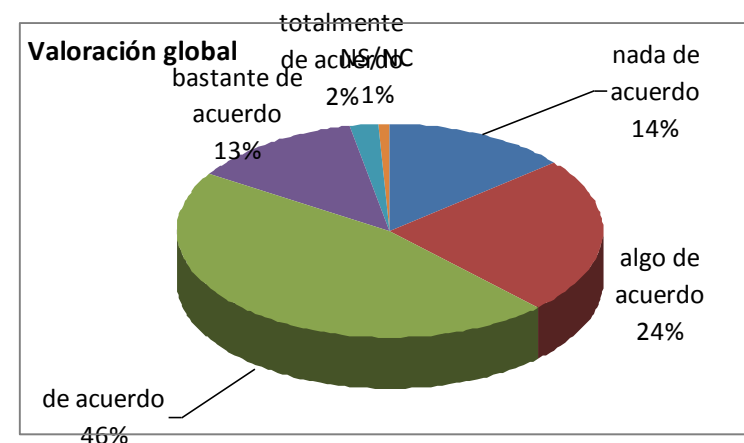


**RESULTADOS COMPARATIVOS 2008-2010-2011 DE LAS ENCUESTAS DE
SATISFACCIÓN SOBRE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA FACULTAD DE
FARMACIA**

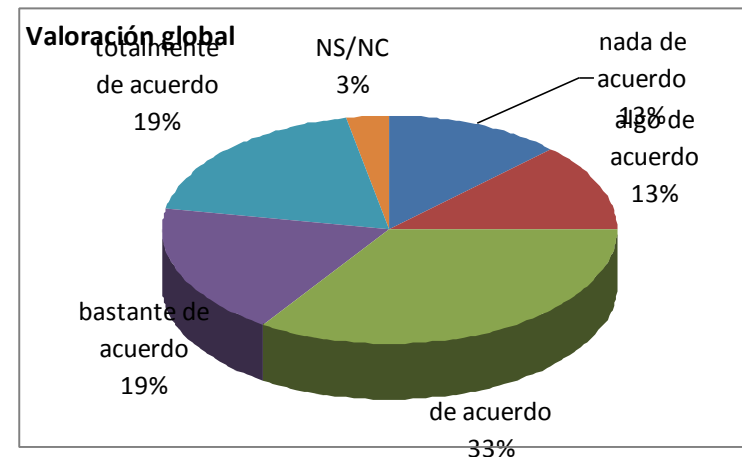
Encuesta: ¹ ENCUESTA SATISFACCIÓN SECRETARÍA			Grupo interesado: ² PDI – Personal Docente e Investigador de la Facultad de Farmacia			
Ítems (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1) (Escala 1 al 5)	Fecha valor (1)	Valor (2) (Escala 1 al 5)	Fecha (2)	Objetivo (2)	Valores 2011
1-El servicio realiza la labor 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
Índice global	4,09	Febrero, 2008	4,00	Marzo 2010	4,00	Julio 2011
Índice de participación	22,8%	Febrero, 2008	17%	Marzo 2010		16% aprox.



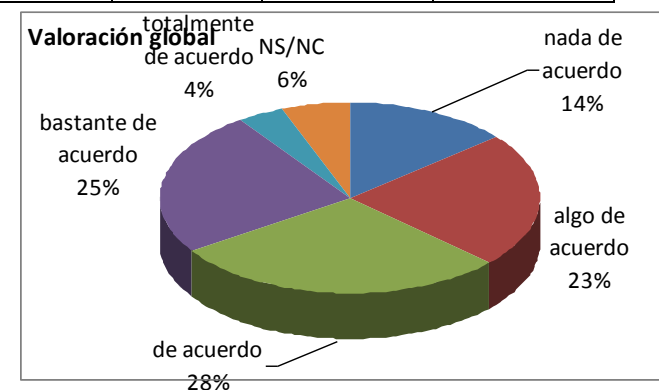
Encuesta: ² ENCUESTA SATISFACCIÓN SECRETARÍA			Grupo interesado: ² Alumnos de la Facultad de Farmacia.			
Items (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1) (Escala 1 al 5)	Fecha valor (1)	Valor (2) (Escala 1 al 5)	Fecha (2)	Objetivo (2)	Valores 2011
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y 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
Índice global	2,78	Febrero, 2008	2,61	Marzo 2010	2,71	Julio 2011
Índice de participación	8,03%	Febrero, 2008	4,2%	Marzo 2010		6,13 % aprox.



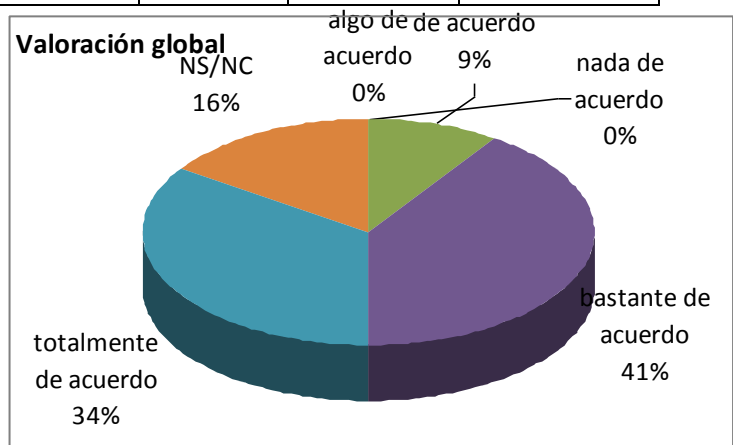
Encuesta: ² ENCUESTA SATISFACCIÓN CONSERJERÍA			Grupo interesado: ² PDI – Personal Docente e Investigador de la Facultad de Farmacia			
Items (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1) ¹ (Escala 1 al 5)	Fecha valor (1)	Valor (2) (Escala 1 al 5)	Fecha (2)	Objetivo (2)	Valores 2011
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	3,17	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
Índice global	3,23	Febrero, 2008	3,35	Marzo 2010	3,45	Julio 2011
Índice de participación	21,42 %	Febrero, 2008	18,5%	Marzo 2010		16,5 % aprox.



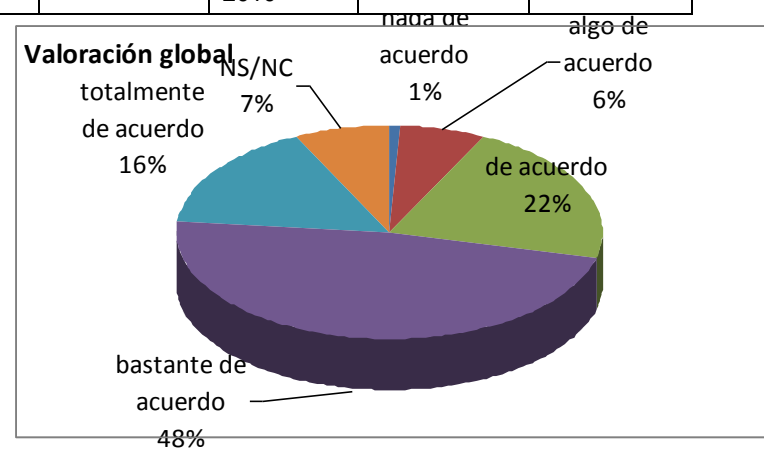
Encuesta: ² ENCUESTA SATISFACCIÓN CONSERJERÍA			Grupo interesado: ² Alumnos de la Facultad de Farmacia.			
Items (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1) ² (Escala 1 al 5)	Fecha valor (1)	Valor (2) (Escala 1 al 5)	Fecha (2)	Objetivo (2)	Valores 2011
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad 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
Índice global ³	3,04	Febrero, 2008	3,00	Marzo 2010	3,10	
Índice de participación ⁴	9,90%	Febrero, 2008	5,4%	Marzo 2010		Julio 2011



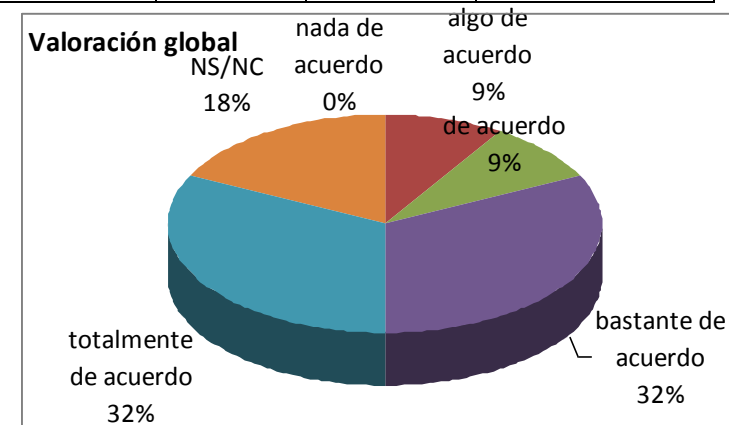
Encuesta: ² ENCUESTA SATISFACCIÓN AULA DE INFORMÁTICA			Grupo interesado: ² PDI – Personal Docente e Investigador de la Facultad de Farmacia			
Items (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1) ⁵ (Escala 1 al 5)	Fecha valor (1)	Valor (2) (Escala 1 al 5)	Fecha (2)	Objetivo (2)	Valores 2011
1-El servicio realiza 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
Índice global	4,26	Febrero, 2008	4,20	Marzo 2010	4,20	
Índice de participación	20,5%	Febrero, 2008	16,2%	Marzo 2010		Julio 2011



Encuesta: ² ENCUESTA SATISFACCIÓN AULA DE INFORMÁTICA			Grupo interesado: ² Alumnos de la Facultad de Farmacia.			
Items (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1) ⁶ (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
Índice global	3,37	Febrero, 2008	3,20	Marzo 2010	3,30	
Índice de participación	8,5%	Febrero, 2008	5,9%	Marzo 2010		Julio 2011



Encuesta: ² ENCUESTA SATISFACCIÓN LABORATORIOS GENERALES			Grupo interesado: ² PDI – Personal Docente e Investigador de la Facultad de Farmacia			
Items (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1) ⁷ (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
Índice global	4,0	Febrero, 2008	4,23	Marzo 2010	4,23	
Índice de participación	17,5	Febrero, 2008	16,6%	Marzo 2010		Julio 2011



Encuesta: ² ENCUESTA SATISFACCIÓN ANIMALARIO			Grupo interesado: ² PDI – Personal Docente e Investigador de la Facultad de Farmacia			
Items (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1) ⁸ (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
Índice global	3,59	Febrero, 2008	4,10	Marzo 2010	4,10	
Índice de participación	51%	Febrero, 2008	15,1%	Marzo 2010		Julio 2011

