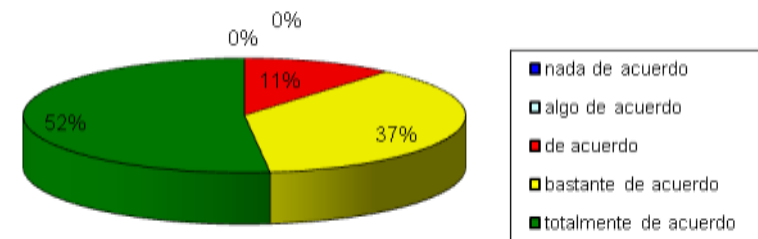




**RESULTADOS COMPARATIVOS 2008/2010 DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
SOBRE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA FACULTAD DE FARMACIA**

Encuesta: ¹ ENCUESTA SATISFACCIÓN SECRETARÍA			Grupo interesado: ² PAS - Personal de Administración y Servicios de la Facultad de Farmacia.		
Items (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1) ³ (Escala 1 al 5)	Fecha valor (1)	Valor (2) (Escala 1 al 5)	Fecha (2)	Objetivo (2)
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	4,25	Febrero, 2008	4,35	Marzo 2010	4,35
2-El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	4,35		4,41		4,41
3-El trato del personal con los usuarios es adecuado	4,25		4,48		4,48
4-El personal de una imagen de profesionalidad y confianza	4,53		4,30		4,30
5-El horario del Servicio es adecuado	3,95		4,00		4,00
6-El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	4,35		4,33		4,33
7-El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios	4,30		4,15		4,15
8-Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	4,10		4,26		4,26
9-He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio			4,26		4,26
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena	4,35		4,41		4,41
En su opinión ¿Cuál de las 10 cuestiones anteriores considera más importante?			1		
Índice global ⁴	4,28	Febrero, 2008	4,29	Marzo 2010	4,29
Índice de participación⁵	36,4%	Febrero, 2008	49%	Marzo 2010	

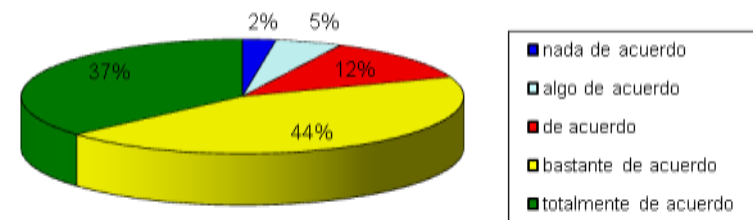
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena



Marzo 2010

Encuesta: ¹ ENCUESTA SATISFACCIÓN SECRETARÍA			Grupo interesado: ² PDI – Personal Docente e Investigador 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)
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	4,27	Febrero, 2008	4,20	Marzo 2010	4,20
2-El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	4,28		4,29		4,29
3-El trato del personal con los usuarios es adecuado	4,26		4,36		4,36
4-El personal de una imagen de profesionalidad y confianza	4,27		4,00		4,00
5-El horario del Servicio es adecuado	3,71		3,50		3,60
6-El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	4,10		4,18		4,18
7-El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios	3,91		3,94		4,00
8-Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	3,82		3,64		3,74
9-He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio			3,86		3,96
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena	4,10	Febrero, 2008	4,07	Marzo 2010	4,07
En su opinión ¿Cuál de las 10 cuestiones anteriores considera más importante?			1		
Índice global	4,09	Febrero, 2008	4,00	Marzo 2010	4,00
Índice de participación	22,8%	Febrero, 2008	17%	Marzo 2010	

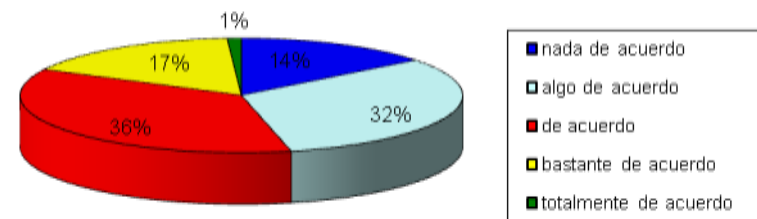
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena



Marzo 2010

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)
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	3,01	Febrero, 2008	2,81	Marzo 2010	2,91
2-El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	2,90		2,77		2,87
3-El trato del personal con los usuarios es adecuado	3,08		2,95		3,05
4-El personal de una imagen de profesionalidad y confianza	2,95		2,81		2,91
5-El horario del Servicio es adecuado	2,09		2,30		2,40
6-El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	2,71		2,55		2,65
7-El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios	2,70		2,64		2,74
8-Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	2,61		2,48		2,58
9-He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio			2,27		2,37
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena	2,86		2,58		2,68
En su opinión ¿Cuál de las 10 cuestiones anteriores considera más importante?			1		
Índice global	2,78	Febrero, 2008	2,61	Marzo 2010	2,71
Índice de participación	8,03%	Febrero, 2008	4,2%	Marzo 2010	

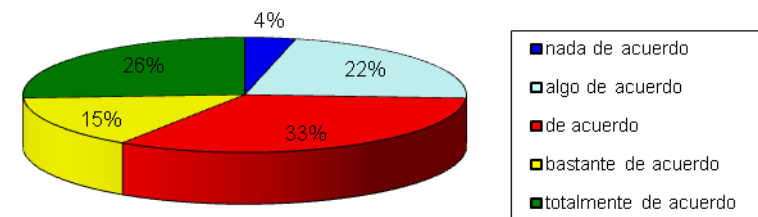
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena



Marzo 2010

Encuesta: ² ENCUESTA SATISFACCIÓN CONSERJERÍA			Grupo interesado: ² PAS - Personal de Administración y Servicios 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)
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	3,27	Febrero, 2008	3,58	Marzo 2010	3,68
2-El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	3,00		3,33		3,43
3-El trato del personal con los usuarios es adecuado	3,13		3,23		3,33
4-El personal de una imagen de profesionalidad y confianza	2,95		3,11		3,21
5-El horario del Servicio es adecuado	4,04		4,33		4,33
6-El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	3,34		3,56		3,66
7-El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios	3,19		3,48		3,58
8-Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	3,59		3,74		3,84
9-He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio			3,26		3,36
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena	3,09		3,37		3,47
En su opinión ¿Cuál de las 10 cuestiones anteriores considera más importante?			1		
Índice global	3,27	Febrero, 2008	3,50	Marzo 2010	3,60
Índice de participación	41,8 %	Febrero, 2008	49%	Marzo 2010	

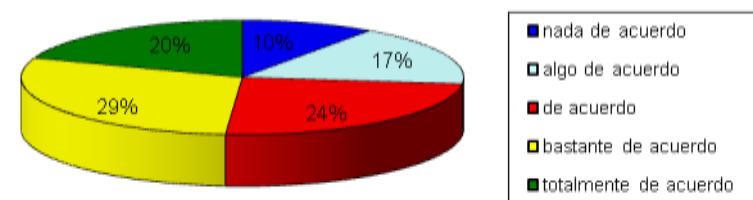
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena



Marzo 2010

Encuesta: ² ENCUESTA SATISFACCIÓN CONSERJERÍA			Grupo interesado: ² PDI – Personal Docente e Investigador 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)
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	3,17	Febrero, 2008	3,28	Marzo 2010	3,38
2-El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	2,98		3,26		3,36
3-El trato del personal con los usuarios es adecuado	3,00		3,40		3,50
4-El personal de una imagen de profesionalidad y confianza	2,89		2,83		2,93
5-El horario del Servicio es adecuado	4,09		4,33		4,43
6-El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	3,29		3,53		3,63
7-El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios	3,00		3,30		3,40
8-Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	3,55		3,28		3,38
9-He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio			3,02		3,12
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena	3,13		3,32		3,42
En su opinión ¿Cuál de las 10 cuestiones anteriores considera más importante?			1		
Índice global	3,23	Febrero, 2008	3,35	Marzo 2010	3,45
Índice de participación	21,42 %	Febrero, 2008	18,5%	Marzo 2010	

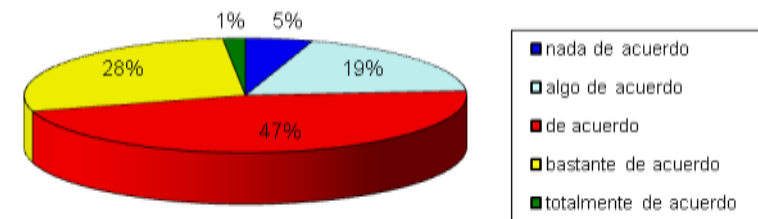
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena



Marzo 2010

Encuesta: ² ENCUESTA SATISFACCIÓN CONSERJERÍA			Grupo interesado: ² Alumnos 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)
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	3,19	Febrero, 2008	3,11	Marzo 2010	3,21
2-El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	3,11		3,14		3,24
3-El trato del personal con los usuarios es adecuado	3,16		3,18		3,28
4-El personal de una imagen de profesionalidad y confianza	2,89		2,87		2,97
5-El horario del Servicio es adecuado	3,43		3,37		3,47
6-El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	2,83		3,06		3,16
7-El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios	3,41		2,93		3,00
8-Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	2,41		2,66		2,76
9-He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio			2,70		2,80
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena	3,08		3,02		3,12
En su opinión ¿Cuál de las 10 cuestiones anteriores considera más importante?			1		3,21
Índice global ⁸	3,04	Febrero, 2008	3,00	Marzo 2010	3,10
Índice de participación ⁹	9,90%	Febrero, 2008	5,4%	Marzo 2010	

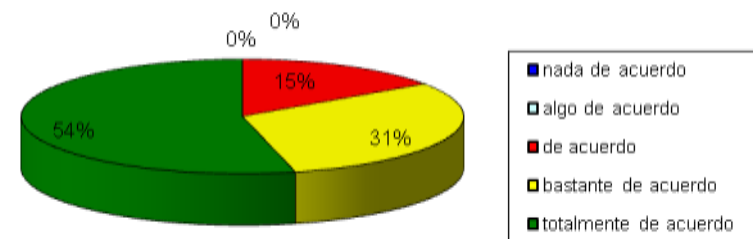
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena



Marzo 2010

Encuesta: ² ENCUESTA SATISFACCIÓN AULA DE INFORMÁTICA			Grupo interesado: ² PAS - Personal de Administración y Servicios de la Facultad de Farmacia.		
Items (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1) ¹⁰ (Escala 1 al 5)	Fecha valor (1)	Valor (2) (Escala 1 al 5)	Fecha (2)	Objetivo (2)
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	4,04	Febrero, 2008	4,23	Marzo 2010	4,23
2-El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	4,32		4,58		4,58
3-El trato del personal con los usuarios es adecuado	4,44		4,52		4,52
4-El personal de una imagen de profesionalidad y confianza	4,24		4,48		4,48
5-El horario del Servicio es adecuado	4,12		4,52		4,52
6-El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	4,28		4,30		4,30
7-El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios	4,20		4,08		4,08
8-Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	3,76		3,89		3,99
9-He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio			3,96		4,06
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena	4,24		4,38		4,38
En su opinión ¿Cuál de las 10 cuestiones anteriores considera más importante?			1		4,23
Índice global	4,18	Febrero, 2008	4,29	Marzo 2010	4,29
Índice de participación	45,5%	Febrero, 2008	48%	Marzo 2010	

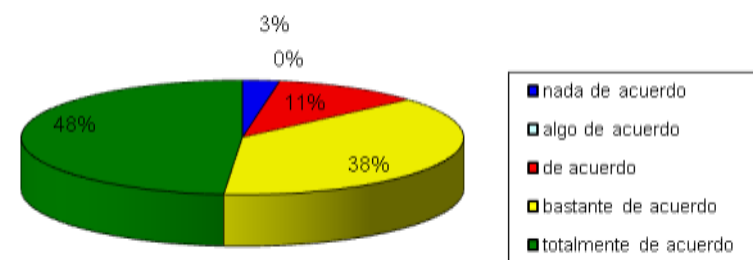
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena



Marzo 2010

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) ¹¹ (Escala 1 al 5)	Fecha valor (1)	Valor (2) (Escala 1 al 5)	Fecha (2)	Objetivo (2)
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	4.26	Febrero, 2008	4,24	Marzo 2010	4,24
2-El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	4.52		4,53		4,53
3-El trato del personal con los usuarios es adecuado	4.54		4,50		4,50
4-El personal de una imagen de profesionalidad y confianza	4.37		4,38		4,38
5-El horario del Servicio es adecuado	4.37		4,24		4,24
6-El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	4.17		4,26		4,26
7-El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios	4.09		4,17		4,17
8-Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	3.76		3,55		3,65
9-He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio			3,86		3,96
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena	4,20		4,30		4,30
En su opinión ¿Cuál de las 10 cuestiones anteriores considera más importante?			1		
Índice global	4,26	Febrero, 2008	4,20	Marzo 2010	4,20
Índice de participación	20,5%	Febrero, 2008	16,2%	Marzo 2010	

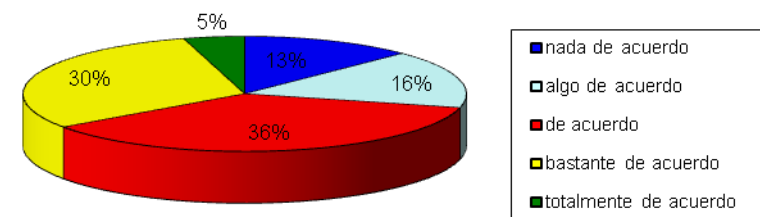
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena



Marzo 2010

Encuesta: ² ENCUESTA SATISFACCIÓN AULA DE INFORMÁTICA			Grupo interesado: ² Alumnos de la Facultad de Farmacia.		
Items (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1) ¹² (Escala 1 al 5)	Fecha valor (1)	Valor (2) (Escala 1 al 5)	Fecha (2)	Objetivo (2)
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	3,52	Febrero, 2008	3,47	Marzo 2010	3,57
2-El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	3,78		3,60		3,70
3-El trato del personal con los usuarios es adecuado	3,81		3,52		3,62
4-El personal de una imagen de profesionalidad y confianza	3,49		3,24		3,34
5-El horario del Servicio es adecuado	2,77		2,75		2,85
6-El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	3,31		3,19		3,29
7-El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios	3,01		3,19		3,29
8-Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	3,08		3,05		3,15
9-He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio			3,05		3,15
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena	3,46		2,98		3,08
En su opinión ¿Cuál de las 10 cuestiones anteriores considera más importante?			1		
Índice global	3,37	Febrero, 2008	3,20	Marzo 2010	3,30
Índice de participación	8,5%	Febrero, 2008	5,9%	Marzo 2010	

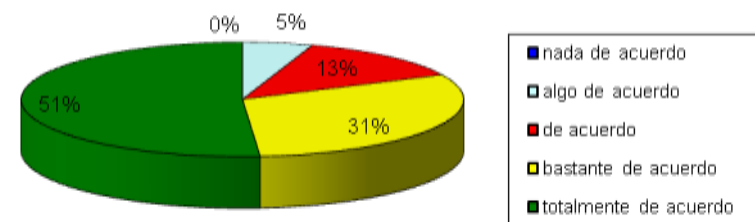
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena



Marzo 2010

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) ¹³ (Escala 1 al 5)	Fecha valor (1)	Valor (2) (Escala 1 al 5)	Fecha (2)	Objetivo (2)
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	4,0	Febrero, 2008	4,26	Marzo 2010	4,26
2-El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	4,3		4,44		4,44
3-El trato del personal con los usuarios es adecuado	4,5		4,64		4,64
4-El personal de una imagen de profesionalidad y confianza	4,1		4,28		4,28
5-El horario del Servicio es adecuado	3,6		4,00		4,00
6-El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	3,9		4,23		4,23
7-El Servicio recoge de forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios	3,9		4,22		4,22
8-Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	3,8		3,87		3,97
9-He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio			4,05		4,05
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena	4,1		4,28		4,28
En su opinión ¿Cuál de las 10 cuestiones anteriores considera más importante?			1		
Índice global	4,0	Febrero, 2008	4,23	Marzo 2010	4,23
Índice de participación	17,5	Febrero, 2008	16,6%	Marzo 2010	

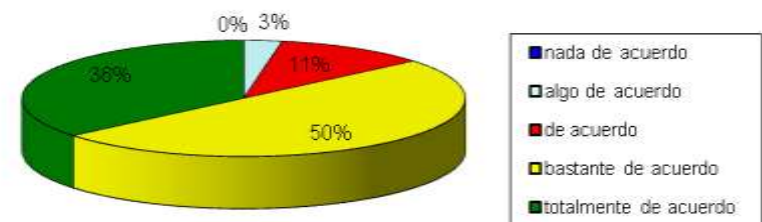
10-La valoración global que le merece el Servicio es buena



Marzo 2010

Encuesta: ² ENCUESTA SATISFACCIÓN ANIMALARIO			Grupo interesado: ² PDI – Personal Docente e Investigador de la Facultad de Farmacia		
Items (incluirlos todos)	Valor alcanzado (1) ¹⁴ (Escala 1 al 5)	Fecha valor (1)	Valor (2) (Escala 1 al 5)	Fecha (2)	Objetivo (2)
1-El servicio realiza la labor esperada con seguridad y correctamente	3,88	Febrero, 2008	4,31	Marzo 2010	4,31
2-El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios	3,88		4,29		4,29
3-El personal está totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar	4,15		4,54		4,54
4-El Servicio informa de una manera clara y comprensible a los usuarios	3,96		4,11		4,11
5-El Servicio asegura que se puede acudir a él siempre que se necesita	2,92		4,26		4,26
6-El personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	3,15		3,40		3,50
7-El Servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario	3,46		3,83		3,93
8-La opinión de otros usuarios sobre el servicio es buena	3,31		3,91		4,01
9-Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece el Servicio	3,77		4,11		4,11
10-He observado mejoras en el funcionamiento general del Servicio en mis distintas visitas al mismo	3,38		4,14		4,14
11-La valoración global que le merece el Servicio es buena			4,19		4,19
Índice global	3,59	Febrero, 2008	4,10	Marzo 2010	4,10
Índice de participación	51%	Febrero, 2008	15,1%	Marzo 2010	

11-La valoración que le merece el Servicio es buena



Marzo 2010