|  |  |
| --- | --- |
|  **UNIVERSIDAD DE JAÉN** | TIPO DE ENCUESTA: **[ ]  Clima Laboral** [x] Clientes/Usuarios **[ ]  Postservicio [ ]** Otros |
| **Identificación** | **EG16PC08. PROCESO PC08. GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO CIENTÍFICO/TÉCNICO.** |
| **Descripción Solicitante:** | **Unidad Funcional de Técnicos de Laboratorio de Apoyo a Departamentos, Institutos y Centros de investigación.** |
| **OBJETIVO ENCUESTA** | Conocer el grado de satisfacción de los usuarios en relación al servicio prestado. |
| **FINALIDAD** | Obtener información relevante para la mejora del sistema. |
| **ÁMBITO** | **[ ]  pas** [x]  pdi  **[ ]  estudiantes [ ]  proveedores [ ]  otros**  |
| **POBLACIÓN** | * PDI asociados a departamentos usuarios de los servicios UTLA.
 |
| **PERIODICIDAD: ANUAL** | FECHA: 18 a 30 de junio de 2015 |
|  **ESCUDO_UJA_OFICIAL.png****UNIVERSIDAD DE JAÉN** | **DISEÑO MUESTRAL**  |
| **TIPO DE MUESTREO** | **Muestreo Aleatorio Simple:** diseño muestral en el cual n unidades distintas son seleccionadas de entre las N unidades poblacionales, donde cada combinación posible tiene la misma probabilidad de ser elegida. |
| **TAMAÑO MUESTRA** | n = 55 (Tamaño de la población N = 299) |
| **ERROR MUESTRAL****NIVEL CONFIANZA** | E = 10%α = 0,10 (Nivel de confianza del 90%) |
| **DISEÑO DE LA MUESTRA** | Hemos considerado la probabilidad muestral o supuesto de ocurrencia de un suceso (se mide con los parámetros p y q, que son complementarios y suman 1). Indica con qué probabilidad la muestra que hemos seleccionado, contiene individuos que puedan valorar la característica que se pretende estudiar. Como en la mayoría de las encuestas se valoran muchos sucesos sobre los que no hay información previa, la relación entre p y q se sitúa al 50%.En este caso, para ser precisos al elegir la muestra, se ha aplicado la siguiente fórmula para poblaciones finitas:$$n= \frac{K^{2}.p.q.N}{e^{2}.\left(N-1\right)+K^{2}.p.q}$$ |
| **TÉCNICA DE ENTREVISTA** | **[x]  Servidor Web SPSS** [ ]  Entrevista telefónica  **[ ]  Entrevista personal [ ]  Entrevista por correo** |
| **TRABAJO DE CAMPO** | Para este ciclo de gestión se ha considerado necesario modificar algunos de los ítems del cuestionario. Para ello, la Unidad, con el asesoramiento técnico del SPE, ha centrado la revisión en la concreción de las áreas que interesa actuar para mejorar la prestación del servicio. La selección de los clientes se corresponde con el PDI adscrito a los departamentos usuarios de la UTLA. Se realiza una muestra intentando seleccionar a aquellos que no hayan recibido ninguna encuesta.**Resultados**: **(Se envía informe al responsable de la encuesta).*** **Nº encuestas enviadas = 299**
* **Nº óptimo de encuestas cumplimentadas = 55**
* **Nº encuestas recibidas = 27**
* **Tasa de respuesta (sobre el nº total de encuestas enviadas) = 9,03%**
* **Tasa de respuesta (sobre el nº óptimo) = 49,09%**
 |