|  |  |
| --- | --- |
|  **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: 20 a 30 de mayo de 2016 |
|  **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 mantiene el mismo cuestionario sin que se haya realizado ninguna modificación ni en la redacción ni el número de ítems del cuestionario. Se elige una muestra, semejante en número de usuarios al del año pasado, entre el listado aportado por la Unidad y se reparte proporcionalmente según usuarios de cada departamento, de forma que se asegure un envío equitativo de encuestas. Con esta medida se intenta garantizar la representatividad y participación de los usuarios de los departamentos, observándose un incremento significativo en la tasa de respuesta con respecto a los valores registrados en el anterior ciclo de gestión de 29 puntos porcentuales.**Resultados**: **(Se envía informe al responsable de la encuesta).*** **Nº encuestas enviadas = 299**
* **Nº óptimo de encuestas cumplimentadas = 55**
* **Nº encuestas recibidas = 43**
* **Tasa de respuesta (sobre el nº total de encuestas enviadas) = 14,38%**
* **Tasa de respuesta (sobre el nº óptimo) = 78,18%**
 |