



Julio 2014

Encuesta de satisfacción con la Secretaría de la Facultad de Económicas

I. PREGUNTAS GENERALES

	ESTADÍSTICOS GLOBALES*			
	n	Mediana	Desviación típica	Promedio Global 2014
Tiempo de espera para ser atendido o atendida	51	7,00	1,45	6,25
Información recibida	51	7,00	0,90	6,41
Trato recibido	51	7,00	0,85	6,59
Agilidad en los trámites	48	7,00	1,18	6,08
Facilidad para realizar consultas o trámites por teléfono	30	6,00	1,87	5,37
Facilidad para realizar consultas o trámites por internet	33	6,00	1,18	5,91
Valoración general del servicio recibido	51	7,00	1,10	6,20
				6,12

(*) El promedio ha sido obtenido como media aritmética de las respuestas de los encuestados en una escala de 1 a 7. Véase la descripción de los estadísticos al final del informe.

II: LISTADO COMPLETO DE RESPUESTAS DE USUARIOS/AS A LA PREGUNTA ABIERTA: Para finalizar, si quiere puede completar o añadir otros aspectos a mejorar que no estén tratados en las preguntas anteriores con relación a la Secretaría de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (**las respuestas aparecen a continuación tal y como fueron redactadas, sin corrección ortográfica ni gramatical*)

Posibilidad de atención al público hasta las 20:00

III FICHA TÉCNICA

Objetivo:	Conocer el grado de satisfacción de los usuarios/as de la Secretaría de la Facultad de Económicas
Universo:	Alumnado de la Facultad de Económicas
Muestra realizada:	En total se han realizado 51 encuestas
Tipo de encuesta:	Cuestionario electrónico
Selección muestral	Muestreo aleatorio simple sobre el total de alumnos/as del centro
Error Muestral	Para un nivel de confianza del 95% (dos sigmas), el error muestral es de +/-0,34 para el conjunto de la muestra en el supuesto de muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas.
Nivel de confianza	95% (2 sigmas) y P=Q
Fecha de realización:	Del 7 de febrero al 8 de abril de 2014

(1) Descripción de los estadísticos de la encuesta:

n representa el número de respuestas en cada ítem.

La **MEDIA** (aritmética) es una medida de tendencia central que se calcula mediante la suma de las valoraciones dividida por la variable "Total" en una escala de 1 (mínima satisfacción) a 7 (máxima satisfacción).

La **MEDIANA** representa el valor central del conjunto de datos ordenados de una variable. De esta forma la mediana es aquella valoración que divide dicho conjunto en dos grupos iguales (50% inferiores y 50% superiores).

La **DESVIACIÓN TÍPICA** es una medida que se utiliza para valorar el grado de dispersión de las valoraciones respecto de la media.