

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS/AS DE LA SECRETARÍA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

I. RESULTADOS GENERALES: ESTADÍSTICOS ⁽¹⁾

	Mediana		Desviación típica	Media Secretaría Ciencias Económicas y Empresariales	Gráfico ⁽³⁾	Media Secretarías UA ⁽⁴⁾	Gráfico Comparativo media Secretarías ⁽⁵⁾
	n ⁽²⁾						
Horario de atención al público.	1599	5,00	1,32	4,95	▲	4,92	▲
Señalización y facilidad de acceso a las instalaciones.	1614	6,00	1,30	5,41	▲	5,40	▲
Comodidad de las instalaciones para los usuarios/as (espacio de atención, lugares de espera, etc.)	1610	5,00	1,47	4,61	▲	4,44	▲
Información al usuario/a.	1609	6,00	1,37	5,38	▲	5,31	▲
Trato recibido.	1609	6,00	1,27	5,73	▲	5,67	▲
Agilidad en los trámites.	1575	5,00	1,34	5,17	▲	5,13	▲
Facilidad para realizar consultas o trámites de manera no presencial (teléfono, fax, internet).	1330	5,00	1,53	5,08	▲	5,01	▲
Página web de la Secretaría.	1404	6,00	1,36	5,25	▲	5,21	▲
Respuestas a quejas y sugerencias planteadas por los usuarios/as.	1006	5,00	1,34	5,06	▲	4,93	▲
Valoración general del servicio recibido.	1613	6,00	1,00	5,49	▲	5,41	▲
<i>Promedio parte 1</i>				5,21	▲	5,14	▲
Información sobre planes de estudio.	1458	6,00	1,50	5,20	▲	5,19	▲
Información sobre horarios y calendarios de exámenes.	1532	6,00	1,19	5,90	▲	5,51	▲
Información sobre la matrícula	1598	6,00	1,23	5,79	▲	5,67	▲
Procedimiento de matriculación.	1587	6,00	1,23	5,84	▲	5,81	▲
Tiempo de expedición de certificaciones académicas.	1086	5,00	1,39	5,00	▲	5,05	▼
Disponibilidad en la página web de los impresos utilizados en el servicio.	1355	6,00	1,17	5,63	▲	5,49	▲
Tiempo de espera para ser atendido	1596	5,00	1,42	4,59	▲	4,76	▼
Gestión de programas de movilidad por la secretaría de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	89	6,00	1,58	5,29	▲	5,06	▲
Gestión de prácticas en empresa por la secretaría de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	242	6,00	1,54	5,44	▲	5,59	▼
<i>Promedio parte 2</i>				5,41	▲	5,35	▲
<i>Promedio general</i>				5,31	▲	5,25	▲

⁽¹⁾ Véase la descripción de los estadísticos al final del informe

⁽²⁾ n representa el número de respuestas en cada ítem.

⁽³⁾ Promedio superior a 4: triángulo verde; igual a 4: triángulo amarillo; inferior a 4: triángulo rojo.

⁽⁴⁾ Media aritmética para cada ítem del conjunto de las Secretarías de la UA.

⁽⁵⁾ Gráfico comparativo de la media de la Secretaría con respecto a la media aritmética de todas las Secretarías de la UA (triángulo verde: superior a la media; amarillo: igual; rojo: inferior a la media).

V. FICHA TÉCNICA

Objetivo:	Conocer el grado de satisfacción de los usuarios/as de la Secretaría de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Universo:	Alumnado de 1º y 2º ciclo y alumnado de posgrados oficiales adscritos a la Secretaría
Muestra realizada:	En total se han realizado 1614 encuestas
Tipo de encuesta:	Encuesta On-line
Selección muestral	Muestreo Aleatorio Simple sobre el Total del alumnado adscrito a la facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Error Muestral	Para un nivel de confianza del 95% (dos sigmas), el error muestral es de +/- 0,11 para el conjunto de la muestra en el supuesto de muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas.
Fecha de realización:	Del 26 de Octubre al 9 de Noviembre de 2009

(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.