

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

I. RESULTADOS GENERALES: ESTADÍSTICOS <sup>(1)</sup>

		Mediana Desviación típica			Media Secretaría Económicas y Empresariales	Media Secretarías UA <sup>(3)</sup>	Gráfico Comparativo media Secretarías <sup>(4)</sup>
		n <sup>(2)</sup>					
p1	Horario de atención al público.	151	5,00	1,12	5,21	4,66	▲
p2	Señalización y facilidad de acceso a las instalaciones.	144	5,00	1,49	4,43	4,76	▼
p3	Comodidad de las instalaciones para los usuarios/as (espacio de atención, lugares de espera, etc.)	152	5,00	1,44	5,07	4,37	▲
p4	Tiempo de espera para ser atendido/a	150	5,00	1,50	4,40	4,33	▲
p5	Información recibida	152	5,00	1,52	4,48	4,69	▼
p6	Trato recibido.	150	6,00	1,56	5,23	5,10	▲
p7	Agilidad en los trámites.	150	6,00	1,39	5,51	5,02	▲
p8	Facilidad para realizar consultas o trámites por teléfono	150	5,00	1,58	4,85	4,51	▲
p9	Facilidad para realizar consultas o trámites por internet	108	5,00	1,80	4,50	4,55	▼
p10	Página web de la Secretaría.	120	6,00	1,71	5,14	4,81	▲
p11	Respuestas a quejas y sugerencias planteadas	132	5,00	1,52	5,07	4,58	▲
p12	Valoración general del servicio recibido.	102	5,00	1,53	4,87	4,66	▲
<i>Promedio parte 1</i>					<b>4,90</b>	<b>4,67</b>	▲
p13	Información sobre planes de estudio.	138	6,00	1,21	5,67	4,88	▲
p14	Información sobre horarios y calendarios de exámenes.	144	6,00	1,46	5,44	5,21	▲
p15	Información sobre la matrícula	149	6,00	1,43	5,30	5,10	▲
p16	Procedimiento de matriculación.	152	5,50	1,39	5,56	5,16	▲
p17	Tiempo de expedición de certificaciones académicas.	92	5,00	1,63	5,23	4,70	▲
p18	Disponibilidad en la web de la secretaría de impresos y formularios	118	5,00	1,77	5,07	5,09	▼
p19	Gestión de programas de movilidad por la secretaría de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	6	5,00	1,59	4,58	4,96	▼
p20	Gestión de prácticas en empresa por la secretaría de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	16	5,50	1,36	5,03	4,66	▲
<i>Promedio parte 2</i>					<b>5,24</b>	<b>4,97</b>	▲
<i>Promedio general</i>					<b>5,07</b>	<b>4,82</b>	▲
<i>Promedio general sin P2-P3</i>					<b>5,06</b>		

<sup>(1)</sup> Véase la descripción de los estadísticos al final del informe

<sup>(2)</sup> n representa el número de respuestas en cada ítem.

<sup>(3)</sup> Media aritmética para cada ítem del conjunto de las Secretarías de la UA.

<sup>(4)</sup> 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

<b>Objetivo:</b>	Conocer el grado de satisfacción de los usuarios/as de la Secretaría de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
<b>Universo:</b>	Alumnado de títulos de grado y posgrados oficiales adscritos a la Secretaría (6494)
<b>Muestra realizada:</b>	En total se han realizado 160 encuestas
<b>Tipo de encuesta:</b>	Encuesta On-line
<b>Selección muestral</b>	Muestreo Aleatorio Simple sobre el Total del alumnado adscrito a la facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
<b>Error Muestral</b>	Para un nivel de confianza del 95% (dos sigmas), el error muestral es de +/- 0,24 para el conjunto de la muestra en el supuesto de muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas.
<b>Fecha de realización:</b>	Del 23 de Noviembre al 14 de Diciembre de 2011

### (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.

## **Informe de resultados de la secretaría administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales**

### **Resultados Preguntas Generales:**

Los resultados de la encuesta de satisfacción del 2011 sobre la secretaría administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales son favorables, con una media global de 5,07 sobre 7 (la media del conjunto de secretarías de la UA es de 4,82).

En el conjunto de los datos, los aspectos mejor valorados en 2011 son la agilidad en los trámites (5,51), el trato recibido (5,23) y el horario de atención (5,21). Por el contrario, los que obtienen una valoración menor son el tiempo de espera para ser atendido (4,40), la información recibida (4,48) y la facilidad para realizar consultas o trámites por internet (4,5).

### **Resultados preguntas abiertas:**

Se han apuntado algunos aspectos a mejorar, entre ellos mejorar la comodidad de las instalaciones y la información dada.

### **Ficha técnica:**

La encuesta on-line se realizó entre el 23 de noviembre y el 14 de diciembre de 2011. En total se han realizado 160 encuestas con un error muestral de +/-0,24 para un nivel de confianza del 95%, lo que le confiere una alta fiabilidad a los datos.