



Julio 2014

## Encuesta de satisfacción con la Secretaría de la Facultad de Derecho

### I. PREGUNTAS GENERALES

	ESTADÍSTICOS GLOBALES*			
	n	Mediana	Desviación típica	Promedio Global 2014
Tiempo de espera para ser atendido o atendida	38	7,00	1,47	6,29
Información recibida	38	7,00	1,41	6,18
Trato recibido	34	7,00	1,20	6,35
Agilidad en los trámites	36	7,00	1,26	6,31
Facilidad para realizar consultas o trámites por teléfono	26	6,00	2,19	5,42
Facilidad para realizar consultas o trámites por internet	33	6,00	1,37	5,85
Valoración general del servicio recibido	38	7,00	1,25	6,18
				<b>6,08</b>

(\*) 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.

### III FICHA TÉCNICA

<b>Objetivo:</b>	Conocer el grado de satisfacción de los usuarios/as de la Secretaría de la Facultad de Derecho
<b>Universo:</b>	Alumnado de la Facultad de Derecho
<b>Muestra realizada:</b>	En total se han realizado 38 encuestas
<b>Tipo de encuesta:</b>	Cuestionario electrónico
<b>Selección muestral</b>	Muestreo aleatorio simple sobre el total de alumnos/as del centro
<b>Error Muestral</b>	Para un nivel de confianza del 95% (dos sigmas), el error muestral es de +/-0,40 para el conjunto de la muestra en el supuesto de muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas.
<b>Nivel de confianza</b>	95% (2 sigmas) y P=Q
<b>Fecha de realización:</b>	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.