



Marzo 2017

Encuesta de satisfacción con la Secretaría de la Escuela de Doctorado

I. PREGUNTAS GENERALES

		frecuencia	%
Sexo:	Mujer	20	50,0%
	Hombre	20	50,0%
Número medio de cursos matriculado en el título que cursa actualmente:			2
Número medio de consultas realizadas en la Secretaría de la Escuela de Doctorado en este curso académico:			5
¿Qué forma de consulta has utilizado con mayor frecuencia en este curso académico?	En persona	17	42,5%
	Telefónica	11	27,5%
	Por internet	12	30,0%

II. VALORACIÓN DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS

	ESTADÍSTICOS GLOBALES*				
	n	Mediana	Desviación típica	Promedio	Representación gráfica**
A. ATENCIÓN					
A1. Horario de atención al público	39	6,00	1,80	5,03	▲
A2. Tiempo de espera para ser atendida o atendido presencialmente	39	6,00	1,98	5,15	▲
A3. Tiempo de espera para ser atendida o atendido por teléfono	28	6,00	1,95	5,18	▲
A4. Trato recibido	40	6,00	1,98	5,33	▲
B. INFRAESTRUCTURAS					
B1. Señalización y facilidad de acceso a las instalaciones	36	6,00	1,86	5,17	▲
B2. Comodidad de las instalaciones (espacio de atención, lugares de espera, etc)	36	4,50	1,90	4,64	▲
C. INFORMACIÓN					
C1. Información sobre la preinscripción y la matrícula	41	6,00	2,20	4,90	▲
C2. Información sobre los programas de doctorado	39	6,00	1,93	5,03	▲
C3. Información sobre los horarios y el calendario de actividades transversales organizadas	41	6,00	2,15	4,78	▲
C4. Información sobre trámites administrativos	41	5,00	2,14	4,78	▲
D. GESTIÓN DE TRÁMITES					
D1. Facilidad para realizar por teléfono una consulta o trámite	30	6,00	2,08	4,87	▲
D2. Facilidad para realizar por internet una consulta o trámite	36	6,00	2,01	5,11	▲
D3. Facilidad para realizar en persona una consulta o trámite	38	6,00	1,91	5,13	▲
D4. Agilidad en los trámites	40	6,00	1,96	4,90	▲
D5. Nivel de automatización de los trámites y procedimientos de la secretaría (e-administración o administración electrónica)	37	6,00	2,07	5,11	▲
D6. Tiempo de notificación de la resolución de los reconocimientos o convalidaciones de actividades formativas transversales	33	6,00	1,79	5,24	▲
D7. Respuesta a una queja o sugerencia planteada a través del buzón de quejas de la Escuela (EDUA)	23	5,00	1,97	4,96	▲

E. PÁGINA WEB					
E1. Información contenida en la página web de la secretaria	39	6,00	1,95	5,05	▲
E2. Página web de la Secretaría	38	6,00	2,08	4,95	▲
F. VALORACIÓN GLOBAL					
F1. Satisfacción con la solución o soluciones a la consulta o consultas realizadas	41	6,00	2,06	5,02	▲
F2. Valoración general del servicio recibido	41	6,00	2,04	5,15	▲
			Promedio general	5,02	▲
			Promedio para la evaluación del desempeño (se excluyen las preguntas B1 y B2 relacionadas con las instalaciones):	5,03	▲

(*) 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.

(**) Se representan los resultados con un gráfico con respecto a la media de la escala, que es 4: el triángulo azul oscuro indica que el resultado del 2017 es superior a la media para ese ítem y si el triángulo es naranja, el resultado es inferior.

V. FICHA TÉCNICA

Objetivo:	Conocer el grado de satisfacción de los usuarios/as de la Secretaría de la Escuela de Doctorado
Universo:	Alumnado de doctorado
Muestra realizada:	En total se han realizado 41 encuestas
Tipo de encuesta:	Cuestionario electrónico
Selección muestral	Muestreo aleatorio simple sobre el total del alumnado de la Escuela de Doctorado
Error Muestral	Para un nivel de confianza del 95% (dos sigmas), el error muestral es de +/-0,60 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 al 28 de febrero de 2017

(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.