



Encuesta de satisfacción con la Secretaría de la Facultad de Filosofía y Letras
Octubre 2019

I. PREGUNTAS GENERALES

		frecuencia	%
Sexo:	Mujer	169	75%
	Hombre	55	25%
Número medio de cursos matriculado en el título que cursa actualmente:			2,6
Número medio de consultas o solicitudes realizadas en la Secretaría de la Fac. de Filosofía y Letras en este curso académico (por teléfono, online o presencial):			3
¿Qué vía de consulta o solicitud has utilizado con mayor frecuencia en este curso académico?	En persona	185	65%
	Telefónica	61	21%
	Email	27	9%
	Contacta con nosotros	13	5%
En concreto, ¿cómo obtienes habitualmente la información que necesitas sobre tus estudios?	Lo busco en la página web de la Secretaría	95	41%
	Voy en persona a la Secretaría	95	41%
	Llamo por teléfono a la Secretaría	31	13%
	Formulario de contacto (Contacta con nosotros)	5	2%
	Otra opción	7	3%
¿Conoces el formulario de contacto (Contacta con nosotros) para realizar consultas y peticiones a tu Secretaría?		Sí: 33%	No: 67%
¿Conoces la normativa de permanencia y continuación en tus estudios?		Sí: 25%	No: 75%
¿Conoces la normativa de adaptación curricular de la UA?		Sí: 30%	No: 70%

II. VALORACIÓN CONJUNTA DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS

	ESTADÍSTICOS GLOBALES*			
	n	Mediana	Desviación típica	Media (escala 1-7)
A. ATENCION				
A1. Horario de atención	259	6,0	1,5	5,37
A2. Tiempo de espera para ser atendida o atendido presencialmente	219	6,0	1,3	5,84
A3. Tiempo de espera para ser atendida o atendido por teléfono	198	6,0	1,5	5,49
A4. Atención recibida	266	6,0	1,5	5,74
B. INFRAESTRUCTURAS				
B1. Facilidad de acceso a las instalaciones	211	7,0	1,0	6,40
B2. Comodidad de las instalaciones	214	6,0	1,3	5,97
C. PÁGINA WEB DEL CENTRO				
C1. Información en la web del centro sobre la matrícula	216	5,0	1,5	5,16
C2. Información en la web del centro sobre los estudios	219	6,0	1,3	5,59
C3. Información sobre horarios y calendarios de exámenes	216	6,0	1,2	5,82
C4. Información sobre cómo realizar trámites y gestiones	248	5,0	1,5	5,09
C5. Valoración general de la información contenida en la web de tu centro	263	6,0	1,3	5,44
D. GESTIÓN DE TRÁMITES Y CONSULTAS				
D1. Facilidad para realizar consultas por teléfono	190	6,0	1,6	5,46
D2. Facilidad para realizar online una consulta, trámite o solicitud	186	6,0	1,6	5,34
D3. Nivel de automatización de los trámites y procedimientos de la secretaría (e-administración o administración electrónica)	196	6,0	1,6	5,35
D4. Agilidad en la gestión de una consulta, trámite o solicitud	244	6,0	1,5	5,46
D5. Tiempo de notificación de la resolución del reconocimiento de créditos	191	5,0	1,6	5,05
F. VALORACIÓN GLOBAL				
F1. Satisfacción con la solución o soluciones a tu consulta o solicitud	263	6,0	1,4	5,73
F2. Valoración general del servicio recibido	268	6,0	1,4	5,77
			Media general	5,56

(*) 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.

Promedio para la evaluación de la productividad (se excluyen las preguntas B1 y B2 relacionadas con las instalaciones):	5,48
---	-------------

III. VALORACIÓN POR COLECTIVOS DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS

	ESTADÍSTICOS GLOBALES*			
	Alumnado		PDI	
	n	Media (escala 1-7)	n	Media (escala 1-7)
A. ATENCION				
A1. Horario de atención	209	5,14	50	6,36
A2. Tiempo de espera para ser atendida o atendido presencialmente	178	5,67	41	6,59
A3. Tiempo de espera para ser atendida o atendido por teléfono	155	5,25	43	6,37
A4. Atención recibida	218	5,55	48	6,60
B. INFRAESTRUCTURAS				
B1. Facilidad de acceso a las instalaciones	171	6,32	40	6,75
B2. Comodidad de las instalaciones	174	5,86	40	6,45
C. PÁGINA WEB DEL CENTRO				
C1. Información en la web del centro sobre la matrícula	216	5,16		
C2. Información en la web del centro sobre los estudios	219	5,59		
C3. Información sobre horarios y calendarios de exámenes	216	5,82		
C4. Información sobre cómo realizar trámites y gestiones	204	4,94	44,0	5,80
C5. Valoración general de la información contenida en la web de tu centro	218	5,35	45,0	5,87
D. GESTIÓN DE TRÁMITES Y CONSULTAS				
D1. Facilidad para realizar consultas por teléfono	144	5,17	46	6,39
D2. Facilidad para realizar online una consulta, trámite o solicitud	153	5,14	33	6,24
D3. Nivel de automatización de los trámites y procedimientos de la secretaría (e-administración o administración electrónica)	165	5,23	31	5,97
D4. Agilidad en la gestión de una consulta, trámite o solicitud	195	5,22	49	6,43
D5. Tiempo de notificación de la resolución del reconocimiento de créditos	191	5,05		
F. VALORACIÓN GLOBAL				
F1. Satisfacción con la solución o soluciones a tu consulta o solicitud	213	5,55	50	6,48
F2. Valoración general del servicio recibido	218	5,59	50	6,56
Media general		5,42		6,35

VI. FICHA TÉCNICA

Objetivo:	Conocer el grado de satisfacción de los usuarios/as de la Secretaría de la Facultad de Filosofía y Letras
Universo:	Alumnado y PDI a tiempo completo adscrito a la Facultad
Muestra realizada:	En total se han realizado 268 encuestas
Tipo de encuesta:	Cuestionario electrónico
Selección muestral	Muestreo aleatorio simple sobre el total del alumnado de la Facultad
Error Muestral	Para un nivel de confianza del 95% (dos sigmas), el error muestral es de +/-0,17 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 21 de marzo al 16 de abril de 2019

(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.