



Julio 2014

Encuesta ampliada de satisfacción con la Secretaría de la Facultad de Filosofía y Letras

I. PREGUNTAS GENERALES I

	ESTADÍSTICOS GLOBALES*			
	n	Mediana	Desviación típica	Promedio
Horario de atención al público.	67	5,00	1,90	4,46
Señalización y facilidad de acceso a las instalaciones/oficinas.	70	5,00	1,39	5,23
Comodidad de las instalaciones (espacio de atención al usuario, lugares de espera, etc.)	72	4,00	1,67	4,17
Procedimiento de matriculación	69	5,00	1,79	4,59
Información sobre la matrícula	69	5,00	1,87	4,41
Página Web de la Secretaría	57	5,00	1,50	4,58
Disponibilidad en la web de la Secretaría de impresos y formularios	55	5,00	1,79	4,69
				4,59

(*) 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.



Encuesta ampliada de satisfacción con la Secretaría de la Facultad de Filosofía y Letras

II. PREGUNTAS GENERALES II

	DURANTE LA MATRÍCULA				FUERA DEL PERÍODO DE LA MATRÍCULA			
	n	Mediana	Desviación típica	Promedio	n	Mediana	Desviación típica	Promedio
Tiempo de espera para ser atendido/a	63	5,00	1,72	4,37	43	6,00	1,72	5,26
Información recibida	65	5,00	2,01	4,45	43	6,00	2,13	4,91
Trato recibido	65	5,00	2,14	4,91	43	6,00	2,13	4,98
Agilidad en los trámites	65	5,00	1,77	5,02	42	5,50	1,90	5,10
Facilidad para realizar consultas o trámites por teléfono	55	5,00	2,05	4,33	23	5,00	2,02	4,39
Facilidad para realizar consultas o trámites por internet	56	4,50	1,86	4,41	24	4,00	2,00	4,46
Respuestas a quejas y sugerencias planteadas	47	4,00	2,06	3,98	34	5,00	2,28	4,32
Información sobre planes de estudio	61	5,00	1,88	4,56	28	5,50	2,24	4,50
Información sobre horarios y calendarios de exámenes	55	6,00	1,76	5,11	28	5,50	2,13	4,89
Tiempo de expedición de certificaciones académicas	43	5,00	2,03	4,53	28	5,00	2,14	4,71
Valoración general del servicio recibido	67	5,00	1,92	4,60	41	5,00	2,04	4,83
				4,57				4,76

(*) 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.

	n	Mediana	Desviación típica	Promedio
Gestión del programa de movilidad	9	6,00	1,62	5,11
Gestión de las prácticas en empresa	12	5,00	2,35	4,08

V. FICHA TÉCNICA

Objetivo:	Conocer el grado de satisfacción de los usuarios/as de la Secretaría de la Facultad de Filosofía y Letras
Universo:	Alumnado de la Facultad
Muestra realizada:	En total se han realizado 72 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 +/-0,29 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 28 de mayo al 30 de junio 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.