



Mayo 2017

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

I. PREGUNTAS GENERALES

	frecuencia	%	
Sexo:	Mujer	117	72%
	Hombre	41	28%
Número medio de cursos matriculado en el título que cursa actualmente:		2,7	
Número medio de consultas realizadas en la Secretaría de la Fac. de Filosofía y Letras en este curso académico:		6,0	
¿Qué forma de consulta has utilizado con mayor frecuencia en este curso académico?	En persona	114	69%
	Telefónica	24	15%
	Por internet	27	16%

II. VALORACIÓN DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS

	ESTADÍSTICOS GLOBALES*				Representación gráfica**
	n	Mediana	Desviación típica	Media	
A. ATENCIÓN					
A1. Horario de atención al público	159	5,0	1,6	5,0	▲
A2. Tiempo de espera para ser atendida o atendido presencialmente	159	6,0	1,4	5,3	▲
A3. Tiempo de espera para ser atendida o atendido por teléfono	93	6,0	1,5	5,2	▲
A4. Trato recibido	165	6,0	1,7	5,4	▲
B. INFRAESTRUCTURAS					
B1. Señalización y facilidad de acceso a las instalaciones	158	6,0	1,2	5,8	▲
B2. Comodidad de las instalaciones (espacio de atención, lugares de espera, etc)	160	5,0	1,5	5,0	▲
C. INFORMACIÓN					
C1. Información sobre la matrícula	153	6,0	1,7	5,3	▲
C2. Información sobre planes de estudio	147	5,0	1,8	5,1	▲
C3. Información sobre los horarios y calendarios de exámenes	138	6,0	1,6	5,3	▲
C4. Información sobre trámites administrativos	156	5,0	1,8	4,9	▲
D. GESTIÓN DE TRÁMITES					
D1. Facilidad para realizar por teléfono una consulta o trámite	101	6,0	1,4	5,5	▲
D2. Facilidad para realizar por internet una consulta o trámite	113	6,0	1,4	5,4	▲
D3. Facilidad para realizar en persona una consulta o trámite	155	6,0	1,5	5,6	▲
D4. Agilidad en los trámites	148	5,0	1,5	5,3	▲
D5. Nivel de automatización de los trámites y procedimientos de la secretaría (e-administración o administración electrónica)	123	6,0	1,4	5,6	▲
D6. Tiempo de notificación de la resolución de los reconocimientos de créditos	94	5,0	1,5	4,9	▲
D7. Respuesta a una queja o sugerencia planteada a través del buzón de quejas de la Facultad de Filosofía y Letras	54	5,0	1,9	4,9	▲

E. PÁGINA WEB					
E1. Información contenida en la página web de la secretaria	120	5,0	1,3	5,3	▲
E2. Página web de la Secretaría	113	5,0	1,3	5,2	▲
F. VALORACIÓN GLOBAL					
F1. Satisfacción con la solución o soluciones a la consulta o consultas realizadas	162	6,0	1,7	5,2	▲
F2. Valoración general del servicio recibido	160	6,0	1,6	5,2	▲
			Media general	5,3	▲

Promedio para la evaluación del desempeño (se excluyen las preguntas B1 y B2 relacionadas con las instalaciones):	5,3	▲
---	-----	---

(*) 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.

III. VALORACIÓN DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS SOBRE LA OFICINA DE MOVILIDAD DE LA FACULTAD

	ESTADÍSTICOS GLOBALES*				Representación gráfica**
	n	Mediana	Desviación típica	Media	
Información facilitada por la oficina de movilidad de la facultad	14	5,0	1,5	4,8	▲
Información en la página web de la oficina de movilidad de la facultad	13	5,0	1,8	4,9	▲
Servicio recibido por el personal administrativo de la oficina de movilidad	13	6,0	1,9	5,3	▲

(*) 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 Facultad de Filosofía y Letras
Universo:	Alumnado adscrito a la Facultad
Muestra realizada:	En total se han realizado 158 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 +/-0,23 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.