



Mayo 2017

Encuesta de satisfacción con la Secretaría de la Facultad de Económicas y Empresariales

I. PREGUNTAS GENERALES

		frecuencia	%
Sexo:	Mujer	106	66%
	Hombre	55	34%
Número medio de cursos matriculado en el título que cursa actualmente:			2,9
Número medio de consultas realizadas en la Secretaría de la Fac. de Económicas y Empresariales en este curso académico:			4,3
¿Qué forma de consulta has utilizado con mayor frecuencia en este curso académico?	En persona	109	68%
	Telefónica	27	17%
	Por internet	24	15%

II. VALORACIÓN DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS

	ESTADÍSTICOS GLOBALES*				Representación gráfica**
	n	Mediana	Desviación típica	Promedio	
A. ATENCIÓN					
A1. Horario de atención al público	152	6,0	1,5	5,2	▲
A2. Tiempo de espera para ser atendida o atendido presencialmente	151	6,0	1,4	5,7	▲
A3. Tiempo de espera para ser atendida o atendido por teléfono	101	6,0	1,5	5,3	▲
A4. Trato recibido	149	6,0	1,5	5,7	▲
B. INFRAESTRUCTURAS					
B1. Señalización y facilidad de acceso a las instalaciones	157	6,0	1,4	5,5	▲
B2. Comodidad de las instalaciones (espacio de atención, lugares de espera, etc)	155	5,0	1,5	5,2	▲
C. INFORMACIÓN					
C1. Información sobre la matrícula	141	6,0	1,5	5,4	▲
C2. Información sobre planes de estudio	127	6,0	1,5	5,3	▲
C3. Información sobre los horarios y calendarios de exámenes	121	6,0	1,4	5,7	▲
C4. Información sobre trámites administrativos	146	5,0	1,8	5,0	▲
D. GESTIÓN DE TRÁMITES					
D1. Facilidad para realizar por teléfono una consulta o trámite	106	6,0	1,4	5,4	▲
D2. Facilidad para realizar por internet una consulta o trámite	118	5,0	1,6	5,1	▲
D3. Facilidad para realizar en persona una consulta o trámite	153	6,0	1,4	5,6	▲
D4. Agilidad en los trámites	151	5,0	1,5	5,1	▲
D5. Nivel de automatización de los trámites y procedimientos de la secretaría (e-administración o administración electrónica)	125	5,0	1,5	5,2	▲
D6. Tiempo de notificación de la resolución de los reconocimientos de créditos	106	5,0	1,8	4,9	▲
D7. Respuesta a una queja o sugerencia planteada a través del buzón de quejas de la Fac. Económicas	57	5,0	1,7	5,0	▲

E. PÁGINA WEB					
E1. Información contenida en la página web de la secretaria	123	6,0	1,3	5,4	▲
E2. Página web de la Secretaría	117	6,0	1,4	5,3	▲
F. VALORACIÓN GLOBAL					
F1. Satisfacción con la solución o soluciones a la consulta o consultas realizadas	152	6,0	1,5	5,5	▲
F2. Valoración general del servicio recibido	151	6,0	1,3	5,6	▲
			Promedio 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. LISTADO* DE COMENTARIOS ADICIONALES A LA VALORACIÓN DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

**Las respuestas aparecen en este listado tal y como fueron redactadas, sin corrección ortográfica ni gramatical. Por otra parte, debe tenerse en cuenta que la opción de añadir un comentario aparece en la encuesta en las siguientes preguntas solamente en el caso de las valoraciones negativas (inferiores a 4 en una escala de 1 a 7), con el objetivo de detectar posibles áreas de mejora.*

A1. Horario de atención al público

CIERRAN MUY PRONTO Y HAY GENTE QUE TRABAJAMOS

como soy alumno de i2ade me mandais de una secretaria (politecnica y german bernacer) a otra sin resolver ninguno de mis problemas, muchas gracias

Deberían abrir por la tarde

El horario es muy reducido.

No se tiene en cuenta a los alumnos que acuden a clase por las tardes, muchas veces les es imposible acudir a secretaría aprovechando los huecos entre clases.

Para los que estudiamos en horario de tarde, debería haber mas cobertura de horario ya que en el horario de tarde de la secretaria, en mi caso por ejemplo, estoy en clase.

Porque mis clases son por la tarde y a veces tengo dificultad de ir por los horarios

A2. Tiempo de espera para ser atendida o atendido presencialmente

Cuando cuentas el problema que tienes no saben con quién pasarte y te van pasando con distintas extensiones

Suele haber tiempo de espera, unos 10min aproximadamente.

A3. Tiempo de espera para ser atendida o atendido por teléfono

Largo tiempo de espera.

No había forma de atenderme y muy lento

Tiempos de espera largos o bien no contestan el teléfono.

A4. Trato recibido

Conforme a mi consulta, no estan al tanto de la nueva normativa y no me ofrecian ninguna solución a mi problema.

Ademas que los modales han dejado mucho que desear en la malloria de las consultas.

El hecho de que los papeles relativos a antiguas universidades tengan que ser presentados presencialmente es poco eficiente. Aunque entiendo que el motivo es comprobar la veracidad de los mismos, sería mucho más adecuado que hubiese más comunicación entre las universidades para que fuesen ellas mismas las que se intercambiasen las titulaciones y demás documentos, garantizándose así su autenticidad y permitiendo un ahorro notable en costes de transacción y tiempo. He dicho.

En muchas ocasiones la duda no ha sido resuelta, o se ha resuelto y luego en consultas posteriores se han contradicho a las indicaciones que habían dado previamente.

Fui atendida por una señora bastante maleducada que no quería darme ni información. Malas formas en general del

Muchas veces los trabajadores de secretaría no tienen ni idea de cómo resolver las consultas o las resuelven mal.

Muy mal informados respecto a todos los asuntos de prácticas y no tienen idea de como funciona la propia pagina de la universidad. Una verguenza!

B1. Señalización y facilidad de acceso a las instalaciones

El edificio es muy raro, con mucho laberinto de despachos

Falten mapas.

La señalización es nula para aquellos nuevos estudiantes. Gente de erasmus o de primer curso, es complicado que sepan donde está.

No hay lugar para esperar sin estorbar.

B2. Comodidad de las instalaciones (espacio de atención, lugares de espera, etc)

El espacio de espera es pequeño y es complicado salir o entrar sin problemas cuando hay más gente dentro o fuera.

En mi caso nos perdimos varias veces por las instalaciones y acabamos esperando en las escaleras

Faltan bancos, sobre todo en los espacios abiertos.

Hay muy poco espacio en la recepción, por lo que cuando se concentra mucha gente es un poco agobiante estar dentro y no queda más remedio que salir fuera.

Un cordón separa la zona de espera de manera insuficiente.

C1. Información sobre la matrícula

Donde explicaron cosas?

En relación a matriculación-beca, nunca he sido informado de la mejor opción. Parece que desconocen el tema o simplemente te envían al pabellón del alumnado, donde está el departamento de becas. Sería interesante que supieran No te explican como hacerlo y más cuando es la primera vez que lo haces por lo que la solución más rápido son los

C2. Información sobre planes de estudio

Las charlas impartidas sobre los diferentes grados no reflejan ni aportan gran información acerca de este.

No es realmente su culpa, pero sobre los planes de estudio, si no hubiera ido ahí no me habría enterado de nada

No tienen la información actualizada y muchas veces te enseñan lo que pone en internet

Quan vaig fer la matriculació del curs ningú em va explicar com funcionava la convalidació de pràctiques concretament.

Ara, com les he fet amb el GIPE he tingut alguns problemes de matriculació etc

C3. Información sobre horarios y calendarios de exámenes

Cuart del Grau de Publicitat: Fins al dia d'abans de l'examen el professor no ens va indicar on es realitzava la convocatòria de l'assignatura Producció i Realització en Mitjans Impresos

Donde explicaron cosas?

Se podría colgar un pdf o un documento donde se pueda ver con mayor claridad las fechas, la hora y las aulas donde se realizan los exámenes ya que tal y como está puesto en el campus tienes que seleccionar cada asignatura y por tanto es más incomodo y menos accesible.

C4. Información sobre trámites administrativos

En ocasiones la información proporcionada no ha sido la correcta

Hi han hagut treballadors en la secretaria a què els he hagut d'explicar jo mateixa tràmits per a la convalidació del B2 d'anglès al grau

La información recibida acerca de las prácticas de tade es muy deficiente, con gran lentitud y multitud de errores y contradicciones.

No querían proporcionarme mucha información

D1. Facilidad para realizar por teléfono una consulta o trámite

D2. Facilidad para realizar por internet una consulta o trámite

La página web debería ser mas sencilla y con datos e información util. Intentas buscar algo y no encuentras nada.

No avisan que informan por correo de la universidad, ni me informaron de los plazos

Se pierde mucho tiempo buscando donde se tiene que consultar. No es nada fácil ni rápida.

D3. Facilidad para realizar en persona una consulta o trámite

El proceso no se realiza en su totalidad por internet, se debe enviar documentación por correo.

Poca facilidad debido a los horarios de secretaría.

D4. Agilidad en los trámites

El curso pasado me he cambiado de universidad y han tardado demasiado en las convalidaciones, me enterado de las asignaturas que tenia que cursar a unos días del primer examen

En la mayoría de los trámites he tenido que llegar a esperar semanas e incluso meses para saber de la resolución.

D5. Nivel de automatización de los trámites y procedimientos de la secretaría (e-administración o administración electrónica)

Lentos y nada informativos y muy poco amables

D6. Tiempo de notificación de la resolución de los reconocimientos de créditos

No se me llegó a comunicar en ningún momento al entrar en mi expediente vi que ya estaban puestas al asignaturas correspondientes. Se trataba de un cambio de licenciatura de Publicidad y RRPP a grado.

D7. Respuesta a una queja o sugerencia planteada a través del buzón de quejas de la Facultad

E1. Información contenida en la página web de la secretaria

falta información. No se informa de todas las posibilidades que tienen los estudiantes de esta facultad tanto para aprovechar su carrera como para el futuro.

Información escasa, contradictoria y en algunas veces falta información que luego me ha tocado ir presencialmente a que me aclarasen.

E2. Página web de la Secretaría

Es muy estática y con poco dinamismo e información

F1. Satisfacción con la solución o soluciones a la consulta o consultas realizadas

En ocasiones, ante el mismo problema, me han dado soluciones diferentes, siendo algunas de ellas incorrectas

F2. Valoración general del servicio recibido

IV. LISTADO* DE RESPUESTAS A LA PREGUNTA:

Para terminar, ¿qué aspecto o aspectos concretos crees que es necesario mejorar en la Secretaría de la Facultad de Económicas?: o aspectos concretos cree usted que es necesario mejorar con relación a la Secretaría?

*Las respuestas aparecen en este listado tal y como fueron redactadas, sin corrección ortográfica ni gramatical.

Cambiaría la localización, pues mucha gente acude a la facultad de económicas con la intención de encontrar allí la secretaria.

Cap aspecto
Con una mejor gestión y diseño de la pagina web se ahorrarían muchas consultas.
Coordinación con las demás secretarías.
Creo que no tengo nada que decir al respecto. Estoy satisfecho por el momento. Pronto haré una consulta sobre mis créditos. Espero que la atención siga en la misma línea.
Cuando alguna ley nueva se implante, que los trabajadores lo sepan con suficiente antelación para informar correctamente a los alumnos.
Cuando se realiza algún trámite el tiempo de espera suele ser largo Cuando alguien solicita un cambio de horario, deberían ser mas flexibles y entender las circunstancias, ya que en muchos casos los deniegan.
Dar más visibilidad a las actividades e información al alumnado.
Dar una atención más rápida vía telefónica y que muchos de los trámites puedan realizarse a través de ésta y no tenga que acudir a la secretaría de forma presencial ya que se pierde tiempo.
Debería de haber una mayor información disponible a todos los alumnos, así como charlas para explicar ciertos temas como puede ser el reconocimiento de créditos, las prácticas, la graduación, etc. También creo que sería adecuado que a pesar de ir varias veces a preguntar lo mismo la respuesta debería ser igual, y no que se contradigan entre los diferentes empleados. Y, bueno, una sonrisa no viene nunca mal.
El espacio de espera es reducido, salvando eso... lo demás bien.
El hecho de que los papeles relativos a antiguas universidades tengan que ser presentados presencialmente es poco eficiente. Aunque entiendo que el motivo es comprobar la veracidad de los mismos, sería mucho más adecuado que hubiese más comunicación entre las universidades para que fuesen ellas mismas las que se intercambiasen las titulaciones y demás documentos, garantizándose así su autenticidad y permitiendo un ahorro notable en costes de transacción y tiempo. He dicho. Un saludo
El horario, por razones laborales no es accesible siempre. Aún así el trato es bueno y la resolución de consultas también. En el reconocimiento de créditos: - La petición masiva de documentos innecesaria (al menos hace un par de años). - Revisión de enseñanzas de FP superior y Grado para obtener una mayor cantidad de asignaturas reconocidas. Actualmente son pocas y el temario de muchas asignaturas es el mismo que el estudiado en FP superior, incluso superior en FP. *** Tan sólo indicar otro tema respecto a las asignaturas optativas: El horario de algunas sólo es de mañanas, no pudiendo los estudiantes que trabajan en ese horario cursarlas. Saludos,
El personal es amable pero necesitan estar informados de cada una de las dudas que les surge a los estudiantes. Los estudiantes pasamos de media 4 años en la universidad y hasta que nos adaptamos a cómo funciona esta institución pasan los 4 años por lo que necesitamos que el personal que está ahí nos informe perfectamente de todo e incluso que nos ayude a todas la ventajas, becas, cursos, etc, etc que tenemos como universitarios para aprovechar al máximo la etapa universitaria.
El trato con los alumnos y la formación del personal. Muchos no tienen ni idea de nada.
En primer lugar, no he podido responder al cuestionario ya que el las opciones del 1 al 7 no sé si están ordenadas siendo 1 la mejor opción, o 6 la mejor opción. He puesto en todas sin opinión ya que no quiero que se registre el cuestionario con unos valores
en principio no se me ocurre ninguna ya que todos los que he necesitado han estado y con muy buena atencion
Está todo bien
Horario, energía positiva, atención, facilidad para los tramites
La accesibilidad y la información
La atención al estudiante y también que se informe mejor sobre la obtención y resolución de becas.
La burocratizació en les pràctiques del Grau en Treball Social.
La fecha de los exámenes en la convocatoria de junio/julio y la atención al alumnado por parte de algunos profesores.
La formar de atender
La información de las prácticas de TADE es nula y complica su realización, los trámites son lentos y, en algunos casos, inútiles.
La ubicación. No encuentro sentido que la facultad esté en una ubicación y la secretaría en otro. Da lugar muchas veces a confusión.
la verdad es que funciona bastante bien, aunque a veces hay discrepancia entre los propios trabajadores, lo digo por el momento en el que hice el cambio de universidad. Por otro lado, en la universidad a la que pertenecía antiguamente tenia cursada 18 asignaturas de las cuales me han convalidado solo 12 siendo la misma carrera de grado, yo creo que si hay asignaturas que no coinciden por lo menos deberían convalidarlas con las optativas ya que me he dejado seis asignaturas por el camino
Los horarios para los alumnos de las tardes.
Más conocimiento respecto al aconsejar a los alumnos de la matricula a realizar respecto a la beca que puedan optar. También sería interesante que se informaran de aquellas asignaturas con mayor dificultad, ya que los alumnos siempre estamos preguntando continuamente a profesores y alumnos de años superiores. Esto sería interesante para aquellos que necesiten cursar menos asignaturas en un año dado, bien sea por falta de tiempo o bien, por suspender alguna asignatura del año anterior.

Me molesta que se me pidan documentos que vosotros mismos tenéis, o que tenga que pedirlos a vosotros para volver a entregarlos en otro departamento. Demasiada burocracia.
Mejora de la atención
Mejorar la agilidad en los trámites, el horario de consultas telemáticas, y mejorar considerablemente la página web así como la información que reside en ella.
Necesario un mayor horario. Una mayor amabilidad del personal. Mejores explicaciones sobre trámites e información por parte de la administración.
Problemas en la relación con la facultad a la que pertenece turismo a la hora de resolver cuestiones muy sencillas para TADE.
Que cuando un alumno pregunta información sobre su grado, puedan darsela, eso estaría bien.
Que los que atiendan sean más amables.
Que los que trabajan en la secretaría estén mejor informados, ya que en este curso me ha pasado dos veces que hago una consulta por teléfono y cuando voy a la secretaría me dicen lo contrario.
Que permanezquen en su lugar de trabajo, ya que a veces no hay nadie para atender y has de esperar una buena estona por ser así/a
Quizás el tema de matrícula, porque era de las primeras en matricularme de mi curso, y se me solapaban los horarios porque había grupos de prácticas cerrados (me matriculé el primer día de matrícula a las 08:30, así que es imposible que estuviera lleno). Me dijeron que no lo habían abierto porque así se iban llenando normalmente, pero claro, se supone que tenía cita a primera hora del primer día para "premiar" las notas y poder elegir el grupo que quisiera, pero si no me dejan, ¿de qué sirve?. Quizás el tema del cambio de grupo en segundo semestre también lo mejoraría, porque hay gente que no se matricula de alguna del segundo semestre y luego en el plazo nuevo sí, pero si quiere cambiar algún grupo de otra asignatura no puede.
S'és estudiant de treball social a l'aula III així que m'és difícil si tinc un dubte anar a la Facultat de Ciències Econòmiques i Empresariales quan tinga algun dubte.
Se debería ayudar más con el tema de trámites, prestar más información. El horario de secretaría es corto, creo que se debería alargar más de manera equitativa.
SOBRETUDO EL HORARIO LIMITA A MUCHA GENTE
SOBRETUDO LA ATENCIÓN TELEFÓNICA ES MUY LENTA. DEBERIA SER MÁS ÁGIL.
Solamente el tema de hacer más accesible las fechas, horarios y aulas durante el periodo de exámenes. Por el resto no tengo queja alguna.
TODOS PERO SOBRETUDO EL PERSONAL QUE NO TE INFORMA BIEN DE LAS OPCIONES QUE TIENES CUANDO TIENES UN PROBLEMA Y TE TOCA AVERIGUARLAS POR TU CUENTA
Trato a los alumnos. Un mejor espacio para hacerlo. Que se pongan al día con otras secretarías o departamentos así con la normativa
Un trato más atento y accesible a los alumnos primerizos

V. FICHA TÉCNICA

Objetivo:	Conocer el grado de satisfacción de los usuarios/as de la Secretaría de la Facultad de Económicas y Empresariales
Universo:	Alumnado adscrito a la facultad
Muestra realizada:	En total se han realizado 161 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.