



Encuesta de satisfacción con la Secretaría de la Facultad de
Ciencias Económicas y Empresariales
Octubre 2019

I. PREGUNTAS GENERALES

		frecuencia	%
Sexo:	Mujer	119	53%
	Hombre	107	47%
Número medio de cursos matriculado en el título que cursa actualmente (<i>sólo alumnado</i>):			2,7
Número medio de consultas o solicitudes realizadas en la Secretaría de la Fac. de Ciencias Económicas y Empresariales en este curso académico (por teléfono, online o presencial):			4,1
¿Qué vía de consulta o solicitud has utilizado con mayor frecuencia en este curso académico?	En persona	112	48%
	Telefónica	54	23%
	Email	50	22%
	Contacta con nosotros	16	7%
En concreto, ¿cómo obtienes habitualmente la información que necesitas sobre tus estudios? (<i>sólo alumnado</i>)	Lo busco en la página web de la Secretaría	69	40%
	Voy en persona a la Secretaría	69	40%
	Llamo por teléfono a la Secretaría	24	14%
	Formulario de contacto (Contacta con nosotros)	6	3%
	Otra opción	4	2%
¿Conoces el formulario de contacto (Contacta con nosotros) para realizar consultas y peticiones a tu Secretaría?		Sí: 38%	No: 62%
¿Conoces la normativa de permanencia y continuación en tus estudios? (<i>sólo alumnado</i>)		Sí: 30%	No: 70%
¿Conoces la normativa de adaptación curricular de la UA? (<i>sólo alumnado</i>)		Sí: 15%	No: 85%

II. VALORACIÓN CONJUNTA DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS

	ESTADÍSTICOS GLOBALES*			
	n	Mediana	Desviación típica	Media (escala 1-7)**
A. ATENCION				
A1. Horario de atención	200	6,0	1,3	5,70
A2. Tiempo de espera para ser atendida o atendido presencialmente	159	6,0	1,0	6,23
A3. Tiempo de espera para ser atendida o atendido por teléfono	157	6,0	1,3	5,82
A4. Atención recibida	214	7,0	1,1	6,23
B. INFRAESTRUCTURAS				
B1. Facilidad de acceso a las instalaciones	159	7,0	1,0	6,35
B2. Comodidad de las instalaciones	159	6,0	1,2	5,92
C. PÁGINA WEB DEL CENTRO				
C1. Información en la web del centro sobre la matrícula	162	6,0	1,4	5,45
C2. Información en la web del centro sobre los estudios	156	6,0	1,2	5,81
C3. Información sobre horarios y calendarios de exámenes	162	6,0	1,3	5,84
C4. Información sobre cómo realizar trámites y gestiones	208	5,0	1,5	5,29
C5. Valoración general de la información contenida en la web de tu centro	215	6,0	1,2	5,71
D. GESTIÓN DE TRÁMITES Y CONSULTAS				
D1. Facilidad para realizar consultas por teléfono	158	6,0	1,3	5,80
D2. Facilidad para realizar online una consulta, trámite o solicitud	179	6,0	1,3	5,82
D3. Nivel de automatización de los trámites y procedimientos de la secretaría (e-administración o administración electrónica)	174	6,0	1,3	5,67
D4. Agilidad en la gestión de una consulta, trámite o solicitud	202	6,0	1,3	5,73
D5. Tiempo de notificación de la resolución del reconocimiento de créditos	146	6,0	1,5	5,39
F. VALORACIÓN GLOBAL				
F1. Satisfacción con la solución o soluciones a tu consulta o solicitud	214	6,0	1,2	6,01
F2. Valoración general del servicio recibido	209	6,0	1,1	6,06
			Media general	5,82

(*) 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.

(**) En color naranja se muestran los valores por debajo del valor del promedio global para 2019 (5,81), identificando de forma gráfica posibles áreas de mejora.

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

5,79

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

	ESTADÍSTICOS GLOBALES*			
	Alumnado		PDI	
	n	Media (escala 1-7)	n	Media (escala 1-7)
A. ATENCION				
A1. Horario de atención	147	5,37	53	6,60
A2. Tiempo de espera para ser atendida o atendido presencialmente	124	6,06	35	6,80
A3. Tiempo de espera para ser atendida o atendido por teléfono	108	5,45	49	6,61
A4. Atención recibida	161	6,02	53	6,87
B. INFRAESTRUCTURAS				
B1. Facilidad de acceso a las instalaciones	124	6,28	35	6,57
B2. Comodidad de las instalaciones	123	5,80	36	6,33
C. PÁGINA WEB DEL CENTRO				
C1. Información en la web del centro sobre la matrícula	162	5,45		
C2. Información en la web del centro sobre los estudios	156	5,81		
C3. Información sobre horarios y calendarios de exámenes	162	5,84		
C4. Información sobre cómo realizar trámites y gestiones	157	5,01	51,0	6,16
C5. Valoración general de la información contenida en la web de tu centro	160	5,54	55,0	6,20
D. GESTIÓN DE TRÁMITES Y CONSULTAS				
D1. Facilidad para realizar consultas por teléfono	108	5,44	50	6,60
D2. Facilidad para realizar online una consulta, trámite o solicitud	133	5,59	46	6,48
D3. Nivel de automatización de los trámites y procedimientos de la secretaría (e-administración o administración electrónica)	135	5,50	39	6,23
D4. Agilidad en la gestión de una consulta, trámite o solicitud	150	5,47	52	6,48
D5. Tiempo de notificación de la resolución del reconocimiento de créditos	146	5,39		
F. VALORACIÓN GLOBAL				
F1. Satisfacción con la solución o soluciones a tu consulta o solicitud	158	5,82	56	6,57
F2. Valoración general del servicio recibido	156	5,88	53	6,58
Media general		5,65		6,51

IV. 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.*

Encuesta de satisfacción con la Secretaría de la Facultad de

Ciencias Económicas y Empresariales

Octubre 2019

A1. Horario de atención al público

Aumentar el horario, aunque fuera con más trabajadores, para poder atender durante más tiempo del día.

Deberían estar de lunes a viernes todo el día.

debido a mi horario, tengo clases de 9 a 5 todos los días, no puedo acudir a secretaria segu este horario

Debido a que entre las 14:00 y 16:00 no hay horario de atención al público.

Mas horas de atención por la tarde

me parece un horario muy corto

No me parece adaptativo para todos.

para los que trabajamos es un poco complicado

Teniendo horario de tarde (16h - 21h) me ha sido muy difícil acudir a Secretaria en horario abierto.

Tiene un horario poco flexible

Un horario más flexible

ampliación de horarios

El horario de mañana está bien, pero por la tarde no hay suficiente atención. Y sobre todo, necesitaría más atención en los días no lectivos, que no implican no gestiones

A2. Tiempo de espera para ser atendida o atendido presencialmente

Ningún comentario

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

Durante inicio de curso vais muy saturados.

Muchas veces llamas, y aunque sea en horario de secretaria, nadie te lo coge

No tardan nunca nada, son geniales todos los que trabajan allí.

Prefiero dirigirme personalmente, porque considero que las dudas las resuelven mejor así. Por teléfono todo es más burocrático.

Suelen pasarte con mucha gente y ninguno sabe ofrecer una respuesta

tardan en coger y cuando lo hacen te hacen esperar porque eso lo lleva otro compañero.

A4. Atención recibida

Cambios de horarios muy deficientes en el doble grado.

En la última vez que contesté al formulario de contacto, no me respondieron.

Fui a entregar el domiciliado de cuenta y resultaba que ese día a esa hora no era posible pero no me los supieron decir allí y me generó una fuerte confusión

Ningún interés por ayudar al estudiante

No suelen resultar de utilidad. Te derivan a otros edificios eternamente.

te ven esperando y te ignoran

C1. Información en la web del centro sobre la matrícula

El acceso a la facultad es un poco confuso, solo he llegado a conocer la puerta principal. Además, se piensa que la secretaria puede encontrarse en la misma facultad de economía pero se encuentra en el edificio Germán Bernacer.

Para el nuevo alumnado faltan indicaciones o deben estar mas claras desde el aulaario.

Poco espacio para la atención al público

Creo que las secretarías de los centros deben estar en el edificio donde hay más personal que necesita de sus gestiones

B2. Comodidad de las instalaciones

Dentro de Secretaría caben muy poquitas personas, teniendo que esperar en ocasiones detrás de la puerta.

Suelo pasear por la universidad. En uno de los paseos, me di cuenta que el acceso a la secretaria de la facultad tiene sus "limitaciones", que si bien es "estético". Me refiero al suelo de madera. Para las mujeres que llevamos tacones es dificultoso transitar por allí, aunque parezca peculiar, pero es así, luego si se piensa en una muleta o en un bastón de un ciego, también le dificulta ese suelo, con las aberturas de las maderas. SUGERENCIA: Cambiarlo.

No hay ningún lugar destinado a la espera o a las necesidades de los usuarios

C1. Información en la web del centro sobre la matrícula

no se explica con claridad si no entiendes mucho de ordenadores

Dan demasiada información por sabida, cuando no tiene porque así.

Hay demasiada información en un mismo espacio. Sería bueno más organización de la misma.
al ser la primera vez que hacía la matricula fue algo lioso y habían cosas que no sabia que poner porque no quedaba suficientemente claro

F1. Satisfacción con la solución o soluciones a tu consulta o solicitud
Considero que en el Doble Grado de TADE está la información muy dispersa. La parte de Turismo como que no la consideran de económicas y nos sentimos olvidados por esa parte.
Pienso que deberían avisarnos de cursos que aunque no estén unidos a nuestro grado tienen también salidas
C3. Información sobre horarios y calendarios de exámenes
No existe un calendario como tal descargable con toda esa información. Tienes que descargar un pdf con el horario y no está de forma muy intuitiva el acceso a dicho horario.
Debería estar los horarios de los exámenes en horarios. Como están puestas las clases, de la otra forma es muy engorroso de ver.
C4. Información sobre cómo realizar trámites y gestiones
Hay datos que no aparecía y por ello tuve que hacer uso del formulario o ir a consultar presencialmente.
no son comprensibles si no entiendes mucho de informática
dentro de la web a veces es difícil encontrar toda la información que a un alumno nuevo le gustaría encontrar y normalmente no se maneja con facilidad
Falta información para algunos trámites. Como ejm, cómo cambiar el DNI
en la vida ha sido útil cualquier consulta por web
Un laberinto de páginas web.
Demasiado subapartados y lioso
en la web n viene tan detallado donde acudir o a que subdelegación, ni los trámites que hay que hacer ni los pasos etc....
DEMASIADA INFORMACIÓN REBUSCADA
Dar más información a los alumnos sobre cómo realizar diferentes asuntos
C5. Valoración general de la información contenida en la web de tu centro
Más noticias irrelevantes que información útil.
Pienso que hay que mejorar mucho en cuanto a telemáticamente hablando y que la app de la UA podría mejorarse muchísimo.
D1. Facilidad para realizar consultas por teléfono
El teléfono de contacto no está de forma clara y fácil.
No contestan
aveces no cogen el teléfono o se tarda mucho no en la atención central sino cuando te pasan a un centro en concreto
como dije anteriormente, me gusta el trato con las personas. Me aclaran más las dudas personalmente.
No lo cogen siempre
D2. Facilidad para realizar por internet una consulta, trámite o solicitud
La página da error
no están claros los trámites ni los formularios.
no es demasiado intuitiva la herramienta.
D3. Nivel de automatización de los trámites y procedimientos de la secretaría (e-administración o administración electrónica)
Supongo que fue algo puntual pero tuve que entregar la copia de la titulación de grado dos veces para validar la matrícula de máster y esto me causó inconvenientes.
Hay muchos trámites que no se pueden hacer a través de esta herramienta. Y a su vez, los que sí se pueden no son muy fáciles de encontrar.
D4. Agilidad en la gestión de una consulta, trámite o solicitud
Por el mismo motivo que he explicado anteriormente. No me contestaron la última vez.
Faltas de respeto constantes
D5. Tiempo de notificación de la resolución del reconocimiento de créditos
pésimo
Por el mismo motivo que he explicado anteriormente. No me contestaron la última vez.
F1. Satisfacción con la solución o soluciones a tu consulta o solicitud
Ningún comentario
F2. Valoración general del servicio recibido
Ningún comentario
Satisfacción con la atención dada a una queja o sugerencia
No me contestaron en la última consulta.

V. 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 Ciencias Económicas y Empresariales?:

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

Encuesta de satisfacción con la Secretaría de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Deberían realizar mas encuestas de este tipo, puesto que en 4 años de grado que llevo es la primera que he hecho.
El comentario del acceso a la secretaria de la Facultad, como mencioné anteriormente me parece deficiente y poco accesible para personas que lleven bastón, muletas, tacones, etc. Ese acceso debiera de ser una plataforma más uniforme.Lo había mencionado en una de las secciones anteriores.
El servicio ofrecido es adecuado, en mi opinión no tengo queja, siempre me han aportado facilidades.
en general bien en cuanto consultas para solicitar informacion, cambios de grupo y demas
En general, la atención es cordial. Saludos
En pocas ocasiones, he recibido una información errónea por vuestra parte.
La herramienta para la gestión de las prácticas en empresa (en mi caso extracurriculares), es muy pobre. Los apartados que en ella se ven no aportan nada de información, no siguen un orden lógico ni está clara su finalidad. Solamente he tenido que realizar una petición respecto a las prácticas y no he podido realizarla a través de la herramienta porque no existe la opción (y era tan sencillo como pedir la extensión del convenio). A su vez, al no poder hacerlo por la herramienta de prácticas, lo he tenido que hacer por correo, y tampoco se indica quién debe realizar esta petición (tutor empresa, tutor UA, alumno...) o a quién. En general, a mi parecer, habría que mejorar bastante las gestiones electrónicas.
la verdad, no sé mucho sobre la Secretaría de mi facultad y quizá ese es el problema
Más voluntad de ayuda y mejor coordinación no vendrían mal.
Me gustaría saber si existe algún tipo de charlas sobre las carreras o algo parecido ya que no sé si realmente me gusta la carrera que estoy haciendo o las salidas que tiene. Gracias
NADA DESFAVORABLE, AL CONTRARIO HAY UN EQUIPO GENIAL
Para los nuevos alumnos puede ser complicado encontrar la secretaria, ya que se encuentra en un edificio diferente al de la facultad de economía
Que sigan así, de bien en su labor y de vez en cuando hacer este tipo de consultas, graciasi
Realmente cuando he necesitado recurrir ha sido un servicio bastante bueno y estoy contento por ello.
Siempre han sido muy amables y resolutivos. La responsable de movilidad, es muy competente y amable.
Siempre he resuelto todas mis dudas y he podido hacer las gestiones sin problemas con muy buena atención de los
Siempre que tengo cualquier duda les llamo porque me lo resuelven todo enseguida. Valoro mucho su trabajo.
Muy satisfecho
¡¡ENHORABUENA Y GRACIAS POR LA LABOR CERCANA Y PROFESIONAL¡¡
Es un lujo tener una secretaría como la nuestra, aunque siempre se puede mejorar.
La secretaria funciona muy bien. Para mi, lo que es cuestionable e imputable al conjunto de la universidad es el incremento general, excesivo, de la burocracia universitaria en los últimos años. En este sentido, creo que la universidad debería ir pensando en pagar un plus a los profesores por su trabajo burocrático -que debería ser voluntario-, pero lo lógico y natural sería contratar a más personal PAS (del verdadero encargado de estas tareas)

VI. FICHA TÉCNICA

Objetivo:	Conocer el grado de satisfacción de los usuarios/as de la Secretaría de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Universo:	Alumnado y PDI a tiempo completo adscrito a la Facultad
Muestra realizada:	En total se han realizado 226 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 +/-0,19 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.