INFORMES DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS (ESTUDIANTES) CON LAS SECRETARÍAS DE LOS CENTROS DE LA UEx

---

(Curso 2016-17)

Unidad Técnica de Evaluación y Calidad
VICERRECTORADO DE CALIDAD

ÍNDICE

1. Introducción. 3
2. Descripción del proceso. 4
2.1 Diseño del cuestionario. 4
2.2 Identificación de los usuarios. 4
2.3 Realización de la encuesta. 4
2.4 Recogida y procesamiento de los datos. 4
2.4 Garantía de privacidad. 4
3. Aspectos generales de la encuesta. 4
3.1 Descripción de los cuestionarios. 4
3.2 Escala de valores. 5
4. Número de encuestas realizadas. 6
5. Descripción del análisis. 8
6. Representación de los resultados de la encuesta 8
6.1 Gráficos, tablas y sugerencias por Centros 9
6.1.1 CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA 9
6.1.2 CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA 12
6.1.2 ESCUELA DE INGENIERÍAS AGRARIAS 14
6.1.4 ESCUELA DE INGENIERIAS INDUSTRIALES 16
6.1.5 ESCUELA POLITÉCNICA 18
6.1.6 FACULTAD CC. ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES 21
6.1.7 FACULTAD DE CIENCIAS 23
6.1.8 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN 26
6.1.9 FACULTAD DE CIENCIAS DEL DEPORTE 28
6.1.10 FACULTAD DE DERECHO 30
6.1.11 FACULTAD DE EDUCACIÓN 33
6.1.12 FACULTAD DE ENFERMERÍA Y TERAPIA OCUPACIONAL 36
6.1.13 FACULTAD DE ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO 39
6.1.14 FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS 42
6.1.15 FACULTAD DE FORMACIÓN DEL PROFESORADO 45
6.1.16 FACULTAD DE MEDICINA 48
6.1.17 FACULTAD DE VETERINARIA 51
6.2 Resultados globales. 53
7. Análisis global. 56
8. Modelo de Cuestionario. 59

1. Introducción.

Desde que en 1998, con la declaración de la Sorbona, y después, en 1999, con la declaración de Bolonia, los Ministros de Educación europeos acordaran la construcción de un Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) para el año 2010, tres grandes retos se plantearon para las universidades: **la garantía de calidad**; la enseñanza basada en el aprendizaje de los estudiantes y la formación de los ciudadanos.

En la Universidad de Extremadura se lleva trabajando en la mejora de la calidad desde 1995, participando intensa y activamente en los diferentes planes de Evaluación y Calidad de las Universidades que el Consejo de Universidades, primero, y la ANECA, después, han estado impulsando, demostrando con ello el compromiso con la mejora del servicio que presta a la Sociedad y a los miembros de su propia comunidad.

Desde su creación en 1996 la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC) tiene como **Misión** la de promover y apoyar la ejecución de la política de calidad de la UEx que se materializa, entre otros servicios, en el de:

- *Apoyar e impulsar la evaluación, acreditación y mejora de los Servicios de la UEx.*
- *Impulsar y realizar otros estudios de satisfacción de grupos de interés.*

El **Plan Estratégico de la UEx 2014-2018** aborda la necesidad de la evaluación del servicio prestado a los usuarios de la misma a través de varios aspectos:

- Incluyendo como uno de sus principios fundamentales dentro de su Misión el de la **Calidad:** *alcanzar en los ámbitos de trabajo de la UEx los objetivos establecidos y metas planteadas, optimizando el tiempo y los recursos técnicos, humanos y económicos requeridos para ello.*
- Incluyendo dentro de sus cinco ejes de acción el nº 3: **Gestión y servicios a la comunidad universitaria y a la sociedad,** concretado en el **Objetivo 1: Mejora de la eficiencia en la gestión,** y desplegado a través de varias estrategias de acción (**estrategia nº 2: Implantación de herramientas para la mejora de la gestión**).

Además, la reciente aprobada **Política de Calidad de la UEx**[1] plantea como uno de sus ejes estratégicos el:

- **EJE 6**. Conseguir un compromiso permanente de **mejora continua** como norma de conducta, así como proponer y llevar a cabo las acciones preventivas y correctivas que pudieran ser necesarias.

Todo lo anterior pone de manifiesto la apuesta clara de la UEx por un modelo de gestión encaminado hacia la mejora continua, modelo implantado ya en otros aspectos universitarios: seguimiento y verificación de titulaciones, evaluación de la actividad docente e investigadora, sistema de garantía interna de calidad, etc.

Dentro de todo este contexto el presente informe pretende mostrar los resultados de las **Encuestas de Satisfacción de Usuarios con las Secretarías de los Centros de la Universidad de Extremadura**, realizadas con el fin fundamental de impulsar la búsqueda de la mejora continua de las mismas y de contribuir a la mejora de la calidad global de la UEx.

[1] http://www.unex.es/organizacion/gobierno/vicerrectorados/vicecal/gestion-de-calidad/politica-de-calidad

2. Descripción del proceso.

El proceso seguido para la realización de las encuestas a los usuarios de las Secretarías puede resumirse en los siguientes pasos:

2.1 Diseño del cuestionario.

Han sido elaborados por el personal de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (basándose en el modelo/escala SERVQUAL) en colaboración con los Centros evaluados. Teniendo en cuenta sus conocimientos y puntos de vista se han ido modificando y consensuando las diferentes preguntas hasta llegar a la versión definitiva.

Los cuestionarios se encargaron a una empresa especializada (Suministros Contables Madrid, S.A.) en manufacturación de impresos para "lectoras ópticas".

2.2 Identificación de los usuarios.

De los diferentes usuarios que interactúan con las Secretarías de los Centros, en este informe se recogen y analizan únicamente los resultados de satisfacción de los ***estudiantes***.

2.3 Realización de la encuesta.

La encuesta se realiza en las aulas bajo la responsabilidad del profesorado previamente elegido en función del mayor número de alumnos por curso y grupo. Esta labor de elección del profesorado responsable del pase de la encuesta se lleva a cabo por la persona titular de la Administración del Centro y el/la Responsable de Calidad del mismo.

2.4 Recogida y procesamiento de los datos.

Los cuestionarios han sido recogidos por profesores, profesoras y por personal de administración y servicios de los Centros en las diversas aulas de impartición de la docencia.

Esta ha sido la gran novedad de "trabajo de campo" de esta encuesta, con el objetivo de alcanzar unas tasas de respuesta lo más adecuadas posibles en lugar de esperar a que los estudiantes pasaran por las Secretarías a realizar algún tipo de trámite administrativo y ofrecerles la oportunidad de cumplimentar el cuestionario en ese momento, se ha pasado a tener una actitud más proactiva y se ha procedido a una recogida de cuestionarios más sistemática por todas las aulas de los Centros, procurando, eso sí, que un mismo alumno o una misma alumna no rellenara más de un cuestionario.

Posteriormente se han enviado en sobres cerrados con sus correspondientes actas de pase de encuesta a la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad para la elaboración de este informe estadístico de resultados.

2.4 Garantía de privacidad.

Las encuestas se han planteado y considerado como anónimas y los datos han sido tabulados y procesados independientemente de su procedencia.

3. Aspectos generales de la encuesta.

3.1 Descripción de los cuestionarios.

El cuestionario consensuado final consta de 13 cuestiones que se valoran cuantitativamente y un apartado final para aportar las *sugerencias o comentarios* más cualitativos.

Cuestionario
1. ¿Conoce los servicios que presta la Secretaría del Centro?
2. ¿Le resulta fácil contactar con la Secretaría por teléfono?
3. ¿Le resulta fácil contactar con la Secretaría por correo electrónico?

4. ¿Le resulta fácil contactar con la Secretaría por ventanilla?
5. ¿Consulta de forma habitual la información disponible en los tablones y en la web del Centro?
6. ¿Accede fácilmente a la información de la Secretaria en la Web del Centro?
7. ¿Considera que la información de la Secretaría en la página Web es clara y suficiente?
8. ¿Cómo valora el tiempo de espera en respuesta a sus consultas por teléfono?]
9. ¿Cómo valora el tiempo de espera en respuesta a sus consultas en ventanilla?
10. ¿Cómo valora el tiempo de espera en respuesta a sus consultas por correo electrónico?
11. ¿El personal de Secretaría le ha atendido de forma correcta?
12. El personal de Secretaría ¿resuelve satisfactoriamente sus dudas o consultas con independencia del resultado favorable o desfavorable de las mismas?
13. VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO

Con las preguntas 1, 5 y 6 se pretendía medir el grado de conocimiento de los servicios prestados por las Secretarías, de consulta de la información de tablones web, así como el acceso a esta última.

Las preguntas 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11 y 12 miden la satisfacción con diversos aspectos de accesibilidad, tiempos de espera y trato recibido en las Secretarías.

Finalmente la 13 mide la satisfacción global con el servicio, es la pregunta resumen.

3.2 Escala de valores.

Se ha utilizado un modelo de encuesta tipo *Likert*, que es un tipo de encuesta en la que se formulan una serie de cuestiones y el encuestado debe responder según su nivel de acuerdo o desacuerdo con ellas. En este caso se ha optado por el formato más típico que establece 5 niveles de respuesta:

- ***1 - Muy deficiente o Muy Poco***
- ***2 - Deficiente o Poco***
- ***3 - Aceptable o Normal***
- ***4 - Bueno o Bastante***
- ***5 - Muy bueno o Mucho***
- ***NS - No lo sé***

Las respuestas en blanco se han contabilizado dentro de la opción NS/NC (No Sabe/No Contesta).

En esta ocasión no se ha hecho ningún cambio de escala final. En otros informes se hacía un cambio de escala de *1-5* a *0-10*. En la siguiente tabla se indica qué valores tendrían si se hubiera hecho ese cambio:

Escala 1-5	Escala 0-10
1	0
2	2,5
3	5
4	7,5
5	10

4. Número de encuestas realizadas.

Se han recogido un total de **8.495 encuestas** con la siguiente distribución:

CENTRO	TOTAL
CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA	280
CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA	377
ESCUELA DE INGENIERÍAS AGRARIAS	424
ESCUELA DE INGENIERÍAS INDUSTRIALES	439
ESCUELA POLITÉCNICA	324
FACULTAD DE CIENCIAS	264
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y COMUNICACIÓN	195
FACULTAD DE CIENCIAS DEL DEPORTE	238
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	740
FACULTAD DE DERECHO	433
FACULTAD DE EDUCACIÓN	1.173
FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO	522
FACULTAD DE ENFERMERÍA Y TERAPIA OCUPACIONAL	275
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS	441
FACULTAD DE FORMACIÓN DEL PROFESORADO	1.324
FACULTAD DE MEDICINA	664
FACULTAD DE VETERINARIA	382
TOTAL	**8.495**

Si comparamos el número de cuestionarios recogido con respecto al número de estudiantes matriculados en las enseñanzas de Grado y Máster de la UEx (**OBIN_PA-004** actualizado a fecha 17 de noviembre de 2.016[2]) que ascendía a **20.461 alumnos** matriculados, obtenemos que la tasa de participación obtenida ha sido del 41,52 %. En la siguiente tabla se muestra la tasa de participación segmentada para cada uno de los Centros de la UEx:

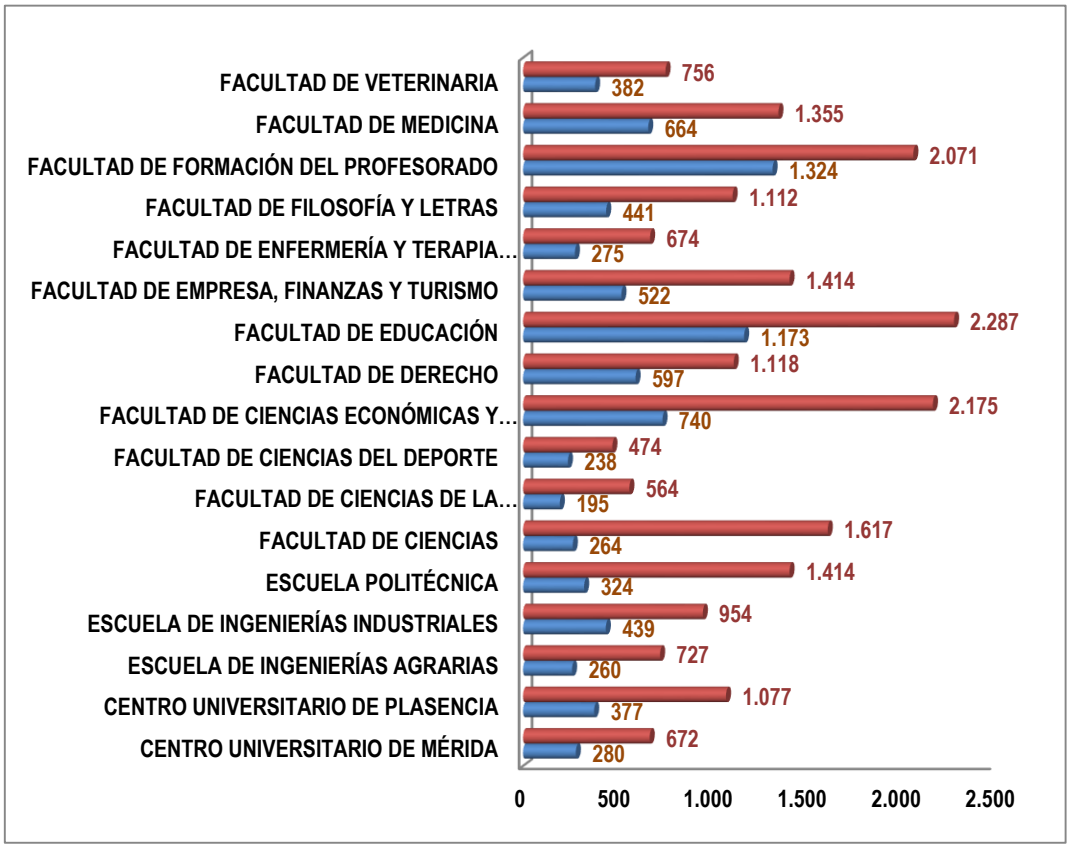
[2] Dato del Observatorio de Indicadores de la UEx: http://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/unidades/utec/funciones/estadisticas-e-indicadores-universitarios

CENTRO	CUESTIONARIOS	ALUMNOS	TASA[1]	n[2]	Diferencia (cuestionarios – n)
CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA	280	672	41,67%	245	35
CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA	377	1.077	**35,00%**	283	94
ESCUELA DE INGENIERÍAS AGRARIAS	260	727	**35,76%**	252	8
ESCUELA DE INGENIERÍAS INDUSTRIALES	439	954	46,02%	274	165
ESCUELA POLITÉCNICA	324	1.414	**22,91%**	302	22
FACULTAD DE CIENCIAS	264	1.617	**16,33%**	311	**-47**
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y COMUNICACIÓN	195	564	**34,57%**	229	**-34**
FACULTAD DE CIENCIAS DEL DEPORTE	238	474	50,21%	212	26
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	740	2.175	**34,02%**	327	413
FACULTAD DE DERECHO	597	1.118	53,40%	286	311
FACULTAD DE EDUCACIÓN	1.173	2.287	51,29%	329	844
FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO	522	1.414	**36,92%**	302	220
FACULTAD DE ENFERMERÍA Y TERAPIA OCUPACIONAL	275	674	40,80%	245	30
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS	441	1.112	**39,66%**	286	155
FACULTAD DE FORMACIÓN DEL PROFESORADO	1.324	2.071	63,93%	324	1000
FACULTAD DE MEDICINA	664	1.355	49,00%	299	365
FACULTAD DE VETERINARIA	382	756	50,53%	255	127
TOTAL UEx	**8.495**	**20.461**	**41,52%**	**377**	**8.118**

(1) En la tabla anterior podemos observar que 8 Centros tienen una tasa de respuesta menor del 40%, situándose dos de ellos a niveles inferiores al 25%.

(2) n=*tamaño muestral* óptimo (según el *tamaño poblacional (N=ALUMNOS)*) para un *nivel de confianza (Z)* del 95% y una *precisión (error muestral) (E)* del 5% en hipótesis de *máxima varianza (p=q=0,5)*. Se ha marcado en amarillo los dos centros en el que no se cumple la condición general anterior y se asumen una *precisión* del 6%, con el mismo *intervalo de confianza.*

Datos de participación



5. Descripción del análisis.

En el presente informe se representan mediante gráficos la "***media aritmética***" de cada una de las cuestiones planteadas. Esto nos permite detectar aquellas cuestiones mejor y peor valoradas por los estudiantes con el objetivo de poder detectar cuáles son los puntos fuertes y los puntos débiles de cada una de las Secretarías de los Centros y de esta forma poder elaborar "*planes de mejora*" más ajustados y concretos con el fin de mejorar el servicio prestado.

Adicionalmente se ha elaborado otra gráfica para cada Centro utilizando la "***moda***" (valor de un conjunto de datos que **más veces se repite**, es decir, aquel que tiene **mayor frecuencia absoluta**. Se denota por **Mo**. En caso de existir dos valores de la variable que tengan la mayor frecuencia absoluta, habría dos modas. Si no se repite ningún valor, no existe moda), de esta forma se pretende mostrar cuál es el valor más repetido, para cada una de las preguntas, en todos los cuestionarios.

También se recogen las opiniones de los alumnos recogidas en el apartado *"sugerencias y comentarios"* del cuestionario. Se pueden consultar íntegramente en las tablas anexas. A este respecto se han agrupado aquellas sugerencias que, aunque expresadas de diferente manera, significaran lo mismo, por ejemplo: *mejorar el trato hacía los alumnos, más amabilidad con respecto a los alumnos, mejorar el trato en ventanilla, etc.,* se han tomado como sugerencias similares.

Por último, se realiza un análisis global de los resultados de las encuestas para el conjunto de los Centros de la UEx.

Se pueden consultar las tablas y gráficos de cada Centro segmentados por titulaciones (si esta información se aportaba junto a los cuestionarios recibidos) y por preguntas en los archivos Excel adjuntos a este informe.

6. Representación de los resultados de la encuesta

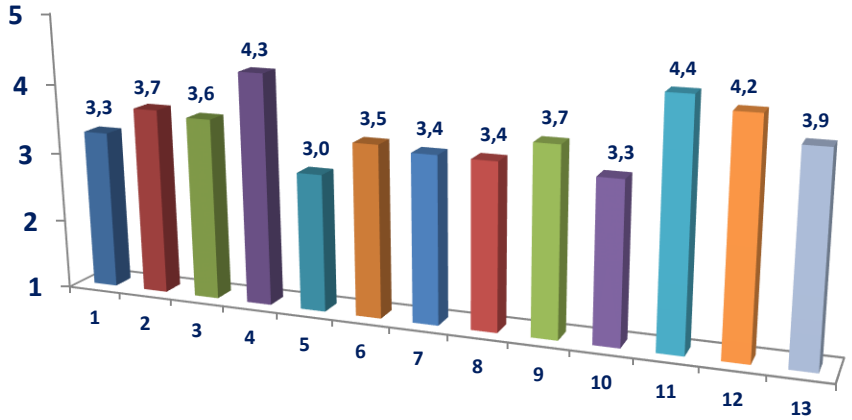
En una tabla anterior de indicó la "*tasa de respuesta*" que se había obtenido en el proceso, antes de mostrar los resultados individualizados por cada Secretaría mostraremos las **medias de satisfacción** (pregunta 13 del cuestionario) obtenidas por las mismas y la media de toda la UEx.

CENTRO	Media Sat P13
CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA	3,89
CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA	3,41
ESCUELA DE INGENIERÍAS AGRARIAS	**4,22**
ESCUELA DE INGENIERÍAS INDUSTRIALES	3,08
ESCUELA POLITÉCNICA	3,47
FACULTAD DE CIENCIAS	2,92
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y COMUNICACIÓN	3,72
FACULTAD DE CIENCIAS DEL DEPORTE	3,77
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	3,41
FACULTAD DE DERECHO	3,29
FACULTAD DE EDUCACIÓN	3,46
FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO	**2,65**
FACULTAD DE ENFERMERÍA Y TERAPIA OCUPACIONAL	3,64
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS	3,26
FACULTAD DE FORMACIÓN DEL PROFESORADO	3,50
FACULTAD DE MEDICINA	3,46
FACULTAD DE VETERINARIA	3,87
Media UEx	**3,43**

6.1 Resultados por Centros

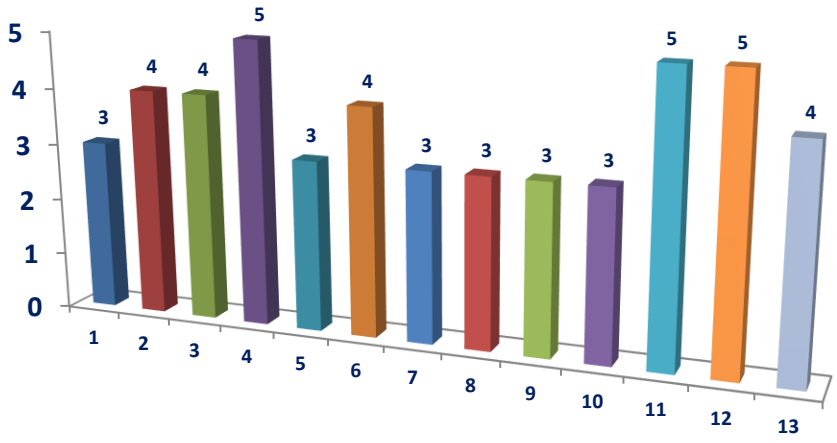
6.1.1 CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA

MEDIAS



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Medias	3,28	3,67	3,60	4,30	2,96	3,45	3,38	3,36	3,66	3,28	4,42	4,25	3,89

MODAS



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Modas	3	4	4	5	3	4	3	3	3	3	5	5	4

Número de encuestas realizadas: 280

Sugerencias y comentarios recibidos en los cuestionarios

Del total de 280 encuestas se han recogido 21 comentarios los cuales destacamos los siguientes:

- **Poner el aire acondicionado Aula 9 Calor insufrible (12)**[3]
- Las sillas chirrían Aula 9 (2)
- Arreglar el proyector. Aula nº 9

[3] Entre paréntesis se señala el número de comentarios sobre un mismo tema. El color **azul** señala el tema más sugerido/comentado. En **verde** se destaca el miembro del PAS mejor valorado y, por último, en **rojo** los temas que no guardan relación con la Secretaría.

- Mejorar el trato al alumnado (2)
- Poner en Web los horarios de atención (3)
- **Destaca Antonio en amabilidad y resolución de dudas (2)**
- Más agilidad en ventanilla

Conclusiones

Los aspectos **mejor** valorados son la facilidad de acceso a la ventanilla de Secretaría (4,30), la corrección en el trato por parte del personal (4,42) y la satisfacción con la resolución de las dudas (4,25). Podemos comprobar que existe una estrecha relación entre estos dos últimos valores.

Por el contrario las cuestiones **menos** valoradas son los tiempos de espera para ser atendidos por teléfono y por email y la claridad y amplitud de la información en la página web.

Esto último contrasta con el uso que se dicen hacer las encuestas de los tablones y la página web del Centro, ya que se sitúa por debajo de 3 (Poco). El conocimiento manifestado de los servicios prestados por la Secretaría también es escaso, situándose en 3,28. Estos dos valores ponen de manifiesto la necesidad de realizar una mayor difusión de la *Carta de Servicios*.

Si observamos el gráfico de las *modas* comprobamos que los valores más repetidos, en todas las preguntas siempre son 3 o más, lo que se traduce en que los estudiantes que han contestado las encuestas valoran todas las cuestiones en *aceptable o normal.*

En las tablas siguientes podemos ver como de relacionados están dos de los aspectos mejor valorados por los estudiantes del Centro: trato del personal y resolución de las incidencias.
En ambos casos más del 70% de los alumnos encuestados eligen como valores más repetidos el 4 (*bueno*) y el 5 (*muy bueno*).

P11

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	**Nº de respuestas**	**Porcentaje**
1	6	2,1%
2	9	3,2%
3	25	8,9%
4	56	**20,0%**
5	175	**62,5%**
NS/NC	9	3,2%
TOTAL	**280**	**100%**
MEDIA	**4,42**	
MODA	**5**	

P12

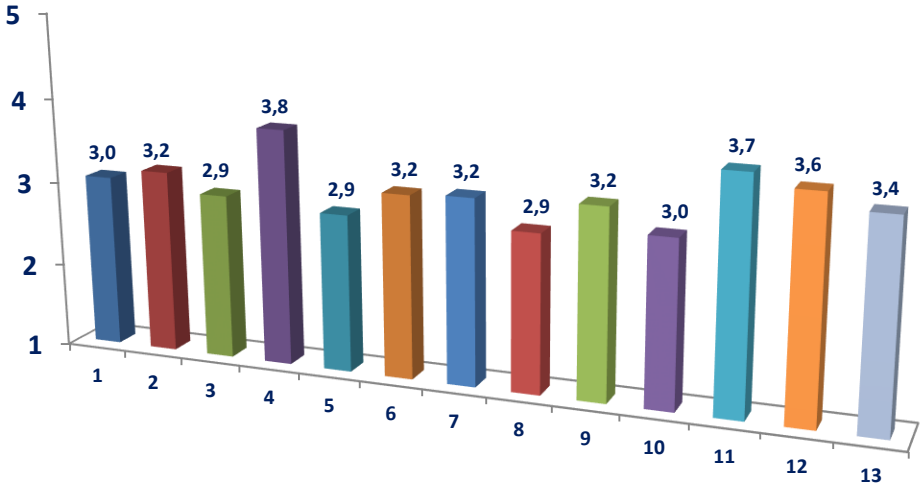
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	**Nº de respuestas**	**Porcentaje**
1	3	1,1%
2	14	5,0%
3	33	11,8%
4	80	**28,6%**
5	135	**48,2%**
NS/NC	15	5,4%
TOTAL	**280**	**100%**
MEDIA	**4,25**	
MODA	**5**	

Valoración global

La valoración global de la Secretaría (pregunta 13) es de **3,89, siendo ésta la segunda mejor valorada de la UEx.**

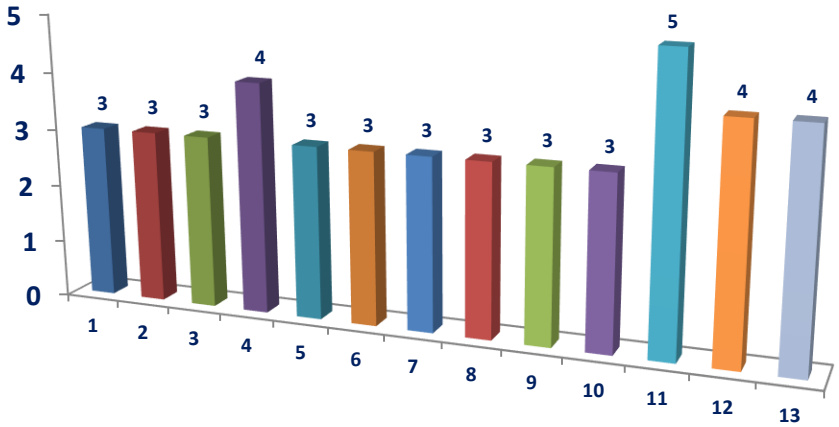
6.1.2 CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA

MEDIAS



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Medias	3,04	3,16	2,95	3,78	2,86	3,16	3,19	2,86	3,23	2,96	3,73	3,59	3,41

MODAS



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Modas	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4

Número de encuestas realizadas: 377

Sugerencias y comentarios recibidos en los cuestionarios

Del total de 377 encuestas se han recogido 35 comentarios los cuales pueden consultarse en las tablas Excel. Destacamos los siguientes:

- Ampliar horario de tardes, al menos al comienzo del curso
- Mayor cualificación del personal: a menudo no resuelven dudas (6)
- Actualizar la web, indicando lo nuevo al comienzo de la consulta
- **Mejorar el trato a los estudiantes (10)**
- Servicio de copistería muy lento (2)
- Informar sobre los servicios que prestan al inicio del curso

- Que la atención sea en ventanilla y no desde los asientos (2)
- Que miren al alumno y no al ordenador
- Las ventanillas son incómodas para hablar
- Poder recibir atención privada dentro de la Secretaría
- Que revisen la documentación que se entrega
- Tiempo de espera por teléfono elevado

Conclusiones

Los aspectos **mejor** valorados en el cuestionario son la facilidad para contactar con el personal en ventanilla y el trato correcto del personal, a pesar de que varios comentarios solicitan un trato mejor del mismo.

Por el contrario las cuestiones **menos** valoradas son los tiempos de espera a las consultas telefónicas y el contacto y el tiempo de espera al utilizar el correo electrónico como vía de acceso a la información.

Los estudiantes también manifiestan poco uso de la página web del Centro.

Si observamos el gráfico de las *modas* comprobamos que los valores más repetidos, en todas las preguntas siempre son 3 o más, lo que se traduce en que los estudiantes que han contestado las encuestas valoran todas las cuestiones en *aceptable o normal.*

La siguiente tabla nos muestra la distribución de las respuestas de la pregunta 11 (trato del personal de la Secretaría):

P11

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	**Nº de respuestas**	**Porcentaje**
1	26	6,9%
2	39	10,3%
3	69	18,3%
4	114	**30,2%**
5	124	**32,9%**
NS/NC	5	1,3%
TOTAL	**377**	**100%**
MEDIA	**3,73**	
MODA	**5**	

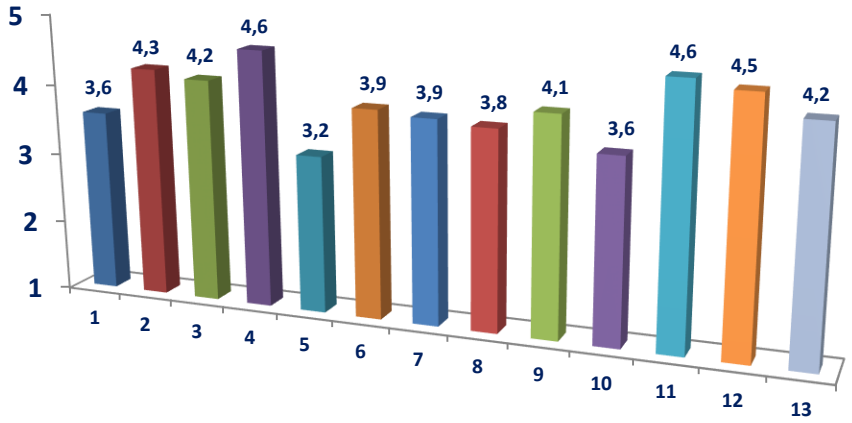
Podemos ver lo que va a ser una tónica en casi todos los Centros ya que en esta pregunta los valores más repetidos son *bueno o muy bueno* superando el 60% de las respuestas entre ambos.

Valoración global

La valoración global de la Secretaría es de **3,41 un poco más baja que la media de la UEx (tan sólo 2 centésimas)**. Con este resultado este Centro se situaría en el onceavo lugar de la lista.

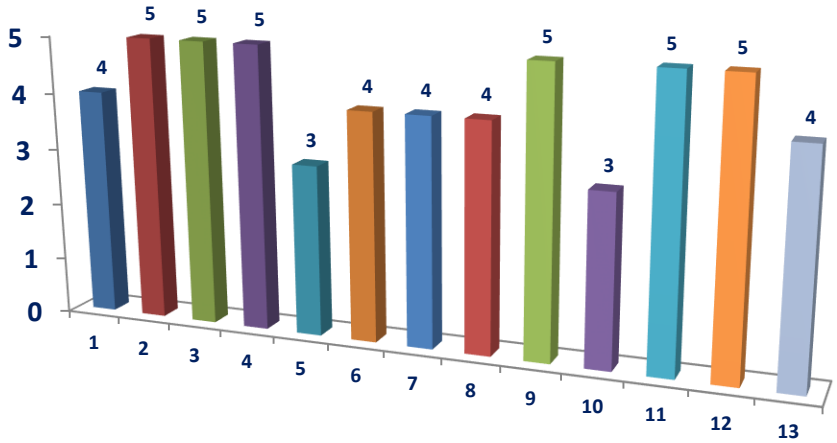
6.1.2 ESCUELA DE INGENIERÍAS AGRARIAS

MEDIAS



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Medias	3,58	4,26	4,16	4,63	3,22	3,93	3,87	3,81	4,06	3,59	4,63	4,51	4,22

MODAS



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Modas	4	5	5	5	3	4	4	4	5	3	5	5	4

Número de encuestas realizadas: 260

Sugerencias y comentarios recibidos en los cuestionarios

Del total de 260 encuestas se han recogido 23 comentarios los cuales pueden consultarse en las tablas Excel. Destacamos los siguientes:

- Reciclaje del personal en becas, traslados, etc.
- **Aurelio destaca por su trabajo eficaz y cordialidad(12)**
- Poner un sistema de números para hacer cola
- Mejorar el trato de determinadas personas a estudiantes
- Mayor información sobre asignaturas, créditos
- Clase para guiar a los alumnos en el Campus Virtual

Conclusiones

A continuación destacamos los aspectos **mejor** valorados en el cuestionario:

- La facilidad de acceso a la Secretaría a través de ventanilla y el trato del personal son los aspectos mejor valorados por los estudiantes con un valor de 4,63 a la información de la UEx desde su página web, la resolución satisfactoria de las dudas o consultas y la atención correcta del personal de la Secretaría.
- La percepción de los estudiantes del trato que reciben en Secretaría es un gran valor a seguir incentivando y desarrollando, y que influye claramente en la satisfacción en el resto de preguntas como se puede comprobar, por ejemplo, en los resultados de la pregunta 12 que mide la satisfacción de los estudiantes con la resolución de sus dudas o consultas (4,51).

Por el contrario la pregunta **menos** valorada ha sido la que mide la satisfacción del tiempo de espera a las consultas realizadas por correo electrónico, que se sitúa en un 3,59.

El conocimiento de los servicios prestados por la Secretaría y el uso de la información disponible en los tablones del Centro también presentan valores sensiblemente más bajos que el resto, lo que hace suponer que puede ser necesario dar una mayor difusión a la *Carta de Servicios* de la Secretaría.

Valoración global

La valoración global de la Secretaría (pregunta 13) es **de 4,22, siendo ésta la más alta de las Secretarías de la UEx** y la única que supera el valor "4" de media de las 17 Secretarías.

Si observamos el gráfico de las *modas* comprobamos que los valores más repetidos, en todas las preguntas excepto dos están por encima del valor **3**, lo que se traduce en que los estudiantes que han contestado las encuestas valoran todas las cuestiones como *bueno o muy bueno* y provoca el resultado visto en el párrafo anterior de una media de valoración tan alta. Debemos resaltar que en 6 preguntas de las 13 que componen el cuestionario, los estudiantes encuestados eligen el 5 (Muy bueno) como valor más repetido. Como ejemplo a lo anterior podemos fijarnos en la tabla siguiente en la que se muestran los valores de la pregunta 11 (atención del personal de la Secretaría):

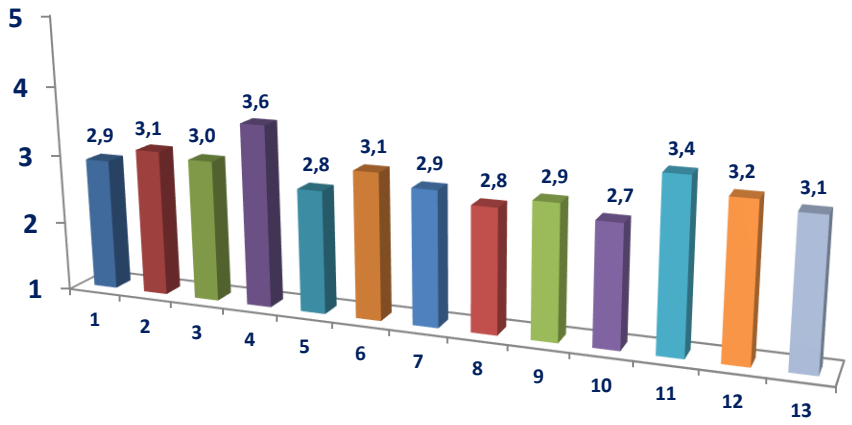
P11

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	**Nº de respuestas**	**Porcentaje**
1	2	0,8%
2	4	1,5%
3	15	5,8%
4	47	**18,1%**
5	192	**73,8%**
NS/NC	0	0,0%
TOTAL	**260**	**100%**
MEDIA	**4,63**	
MODA	**5**	

Más del 70% de las respuestas marcan el valor 5 (muy bueno), pero si además tenemos en cuenta los estudiantes que eligen el valor 4 (bueno) comprobamos que éste es el punto más fuerte del Centro.

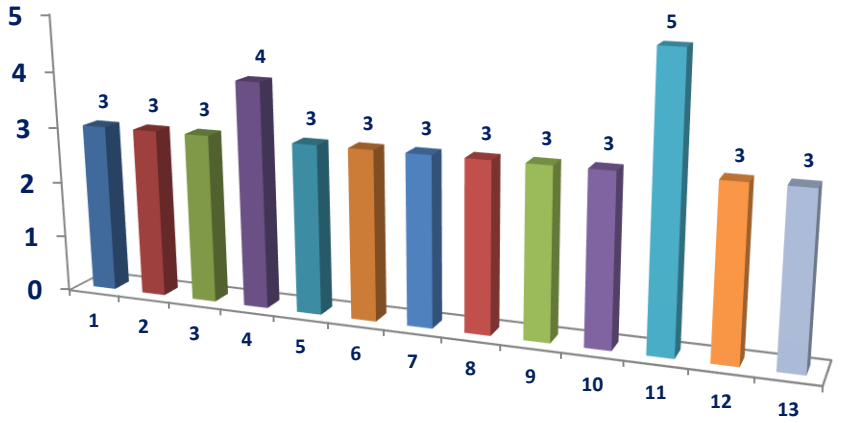
6.1.4 ESCUELA DE INGENIERIAS INDUSTRIALES

MEDIAS



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Medias	2,90	3,11	3,03	3,62	2,76	3,10	2,93	2,77	2,91	2,73	3,43	3,20	3,08

MODAS



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Modas	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3

Número de encuestas realizadas: 439

Sugerencias y comentarios recibidos en los cuestionarios

Del total de 439 encuestas se han recogido 51 comentarios los cuales pueden consultarse en las tablas Excel. Destacamos los siguientes:

- **Soledad atiende con amabilidad y resuelve las dudas (2)**
- Falta de competencia para aclarar dudas (11)
- Falta claridad en la información de la Web (4)
- **Respuesta más usada en ventanilla: *eso está en la web* (16)**
- Falta de ganas y de amabilidad (15)
- No hay formularios impresos en la Secretaría
- Mejorar la atención telefónica (3)
- Falta personal en épocas de matrícula
- Mejorar Wifi (3)

- Formar al personal en los procedimientos.
- Se necesita un servicio de copistería.
- Larga espera en ventanilla
- Parar inscripciones en cursos desvían al registro de Rectorado
- Se pierden los papeles de convalidación de asignaturas
- Informar en web normativa de reclamaciones y procedimientos

Conclusiones

Los aspectos **mejor** valorados en el cuestionario son:

- La corrección en el trato por parte del personal de la Secretaría.
- La facilidad de acceso a la Secretaría a través de ventanilla (el que tiene la valoración media más alta).
- La resolución de las dudas o consultas por el personal de la Secretaría.

Por el contrario las cuestiones **menos** valoradas y que no alcanzan ni siquiera el nivel de *aceptable o* normal (valor 3) en la media de las respuestas han sido:

- Si se considera clara o suficiente la información de la web del Centro.
- Tiempo de espera a consultas telefónicas.
- Tiempo de espera a consultas en ventilla.
- Tiempo de espera a consultas realizadas por correo electrónico.

Los estudiantes manifiestan también un deficiente conocimiento de los servicios que presta la Secretaría y poco uso de la consulta de la información en web y tablones de anuncios como medio de relación con la misma. Estos resultados ponen de manifiesto que es necesario incluir dentro de las acciones de mejora a implantar una mayor difusión de la *Carta de servicios* de la Secretaría.

Si observamos el gráfico de las *modas* volvemos a encontrarnos que los valores más repetidos, en todas las preguntas es el 3 y tan sólo en dos ocasiones se supera el mismo, lo que se traduce en que los estudiantes que han contestado las encuestas valoran casi todas las cuestiones como *aceptable o normal.*

La cuestión con el valor más alto, en cuanto a "moda" se refiere, es en la que se pregunta sobre la atención recibida por el personal de la Secretaría. Como podemos observar en la siguiente tabla:

P11

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	**Nº de respuestas**	**Porcentaje**
1	44	10,0%
2	60	13,7%
3	101	23,0%
4	107	**24,4%**
5	112	**25,5%**
NS/NC	15	3,4%
TOTAL	**439**	**100%**
MEDIA	**3,43**	
MODA	**5**	

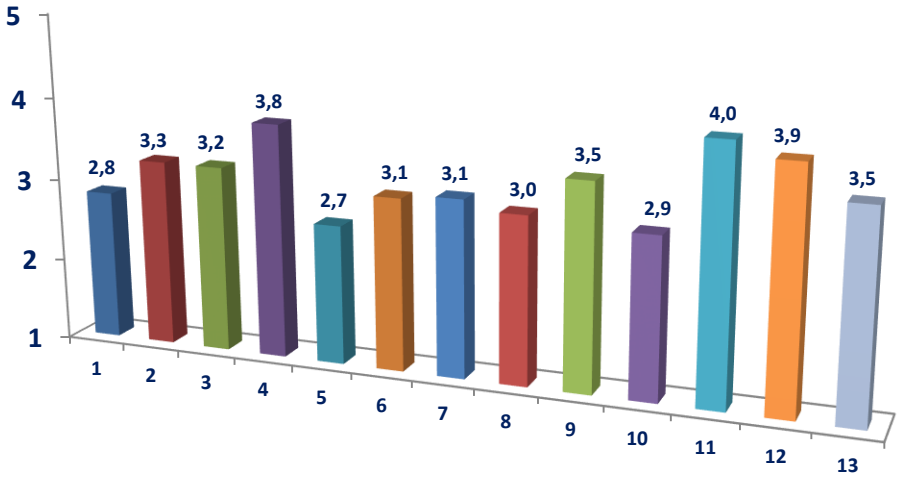
Casi el 50% de las respuestas valoran esta cuestión como *buena o muy buena*.

Valoración global

La valoración global de la Secretaría arroja una media de **3,08 y se sitúa sensiblemente por debajo de la media** y en el antepenúltimo puesto de los 17 Centros.

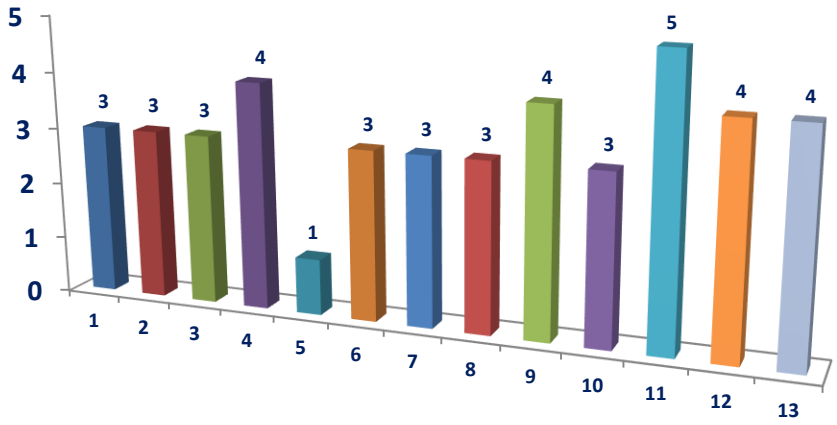
6.1.5 ESCUELA POLITÉCNICA

MEDIAS



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Medias	2,81	3,25	3,25	3,82	2,68	3,07	3,13	3,02	3,47	2,93	4,04	3,87	3,47

MODAS



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Modas	3	3	3	4	1	3	3	3	4	3	5	4	4

Número de encuestas realizadas: 324

Sugerencias y comentarios recibidos en los cuestionarios

Del total de 324 encuestas se han recogido 24 comentarios los cuáles pueden consultarse en las tablas Excel. Destacamos los siguientes:

- Publicar con mayor antelación el calendario de exámenes.
- Matrícula: reforzar el servicio para evitar colas, más ventanillas (2).
- Falta amabilidad en Conserjería (1)
- Mejorar la actitud de algunos trabajadores (4)
- **Buena labor de Montaña (Ing. Civil: TSU)**
- **El trato es amable (5)**

- Mejorar la página web, es poco intuitiva.
- Servicio de fotocopias.
- Wifi deficiente (2)
- Nueva máquina de café
- Poner un directorio de los servicios del Centro (ej: indicar que hay sala de estudios)
- Que faciliten el pinweb en lugar de derivar al SIAA (2)

Conclusiones

Los aspectos **mejor** valorados en el cuestionario son:

- La corrección en el trato por parte del personal de la Secretaría, único valor medio que se sitúa por encima del 4 (Bueno).
- La facilidad de acceso a la Secretaría a través de ventanilla.
- La resolución de las dudas o consultas por el personal de la Secretaría.
- Tiempo de espera a consultas en ventilla.

Por el contrario las cuestiones **menos** valoradas y que no alcanzan ni si quiera el nivel de *aceptable o* normal (valor 3) en la media de las respuestas han sido:

- Tiempo de espera a consultas realizadas por correo electrónico.

Los estudiantes manifiestan también un deficiente conocimiento de los servicios que presta la Secretaría y poco uso de la consulta de la información en web y tablones de anuncios como medio de relación con la misma. Estos resultados ponen de manifiesto que es necesario incluir dentro de las acciones de mejora a implantar una mayor difusión de la *Carta de servicios* de la Secretaría.

Si observamos el gráfico de las *modas* volvemos a encontrarnos que los valores más repetidos, en todas las preguntas es el 3. Llama la atención que en la pregunta número 5 (consulta de información en web y tablones de anuncios) el valor de la "moda", y por tanto respuesta más repetida, es el más bajo, es decir, el 1 lo que indica que su uso, según los estudiantes que han contestado a los cuestionarios, es "*muy poco*".

En la tabla siguiente podemos comprobar cuál ha sido la distribución de las 324 respuestas a esta pregunta:

P5

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	**Nº de respuestas**	**Porcentaje**
1	77	**23,8%**
2	65	20,1%
3	75	23,1%
4	58	17,9%
5	31	9,6%
NS/NC	18	5,6%
TOTAL	**324**	**100%**
MEDIA	**2,68**	
MODA	**1**	

Según estos resultados los estudiantes que hacen muy poco o poco uso de estas herramientas de comunicación y difusión superan el 40%, lo que hace necesario planear una estrategia para fomentarlas.

En el lado opuesto nos encontramos la percepción que tienen los estudiantes de la atención prestada por el personal de la Secretaría porque, como podemos ver en la tabla siguiente, casi el 70% de las respuestas están situadas en los valores *bueno o muy bueno.*

P11

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	**Nº de respuestas**	**Porcentaje**
1	7	2,2%
2	13	4,0%
3	72	22,2%
4	91	**28,1%**
5	132	**40,7%**
NS/NC	9	2,8%
TOTAL	**324**	**100%**
MEDIA	**4,04**	
MODA	**5**	

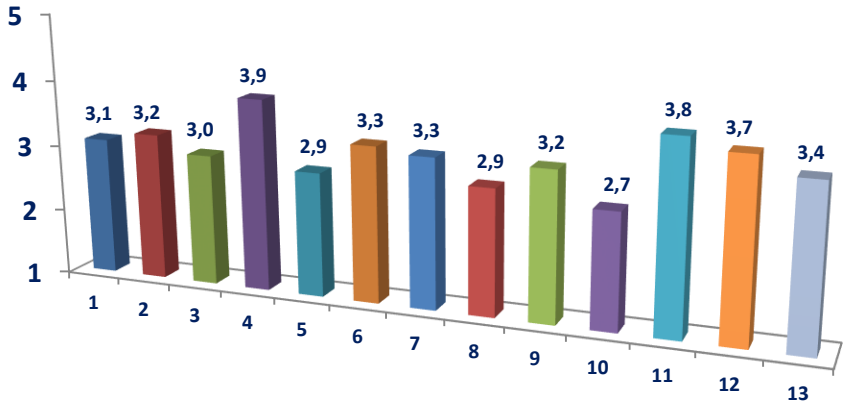
Resultando éste un punto fuerte a valorar.

Valoración global

La valoración global de la Secretaría es de **3,47, por encima de la media general,** colocando al Centro en **el octavo lugar** en cuanto a satisfacción general se refiere.

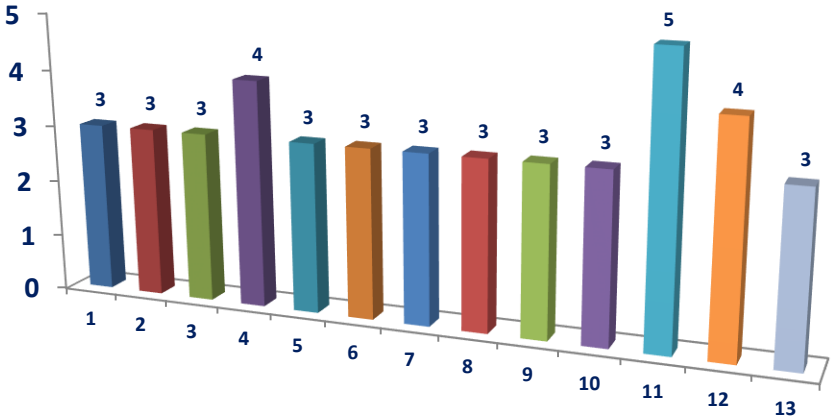
6.1.6 FACULTAD CC. ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

MEDIAS



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Medias	3,08	3,22	2,97	3,89	2,87	3,34	3,26	2,89	3,24	2,74	3,84	3,67	3,41

MODAS



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Modas	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	3

Número de encuestas realizadas: 740

Sugerencias y comentarios recibidos en los cuestionarios

Del total de 740 encuestas se han recogido 48 comentarios los cuales pueden consultarse en las tablas Excel. Destacamos los siguientes:

- Insuficiente información en la Web sobre MUCEI
- Mejorar el trato al alumnado (13: 2 referidos expresamente a una persona)
- Mejorar los asientos (PCEO)
- Mayor información por mail (becas, prácticas, cursos, actos que se celebren, etc.) (2)
- Más claridad en los servicios que se prestan
- **Mayor cualificación del personal para solucionar dudas (19)**
- Más rapidez y agilidad en atender al público (10)
- Es una buena Secretaría. Han resuelto bien las dudas (2)
- Demora en contestar correos (2)
- Reducir tiempo de espera teléfono (7)

- Falta personal en época de matrícula
- Abrir por las tardes (2)

Conclusiones

Los aspectos **mejor** valorados en el cuestionario son:

- La corrección en el trato por parte del personal de la Secretaría, media más alta de todas.
- La facilidad de acceso a través de ventanilla.
- La resolución de las dudas o consultas por el personal de la Secretaría.
- Tiempo de espera a consultas en ventilla.

Por el contrario las cuestiones **menos** valoradas y que no alcanzan ni si quiera el nivel de *aceptable o* normal (valor 3) en la media de las respuestas han sido:

- Tiempo de espera a consultas realizadas por correo electrónico.
- Tiempo de espera a consultas realizadas por teléfono.
- Dificultad de acceso por correo electrónico.

Los estudiantes manifiestan que hacen poco uso de consulta de la información en web y tablones de anuncios.

Si observamos el gráfico de las *modas* volvemos a encontrarnos que el valor más repetido en todas las preguntas es el 3. Sólo tres cuestionas alcanzan el 4 y el 5.

En la tabla siguiente podemos comprobar que un punto fuerte de la Secretaría es cómo los estudiantes perciben el trato del personal, ya que más del 60% de los encuestados tienen una valoración buena o muy buena.

P11

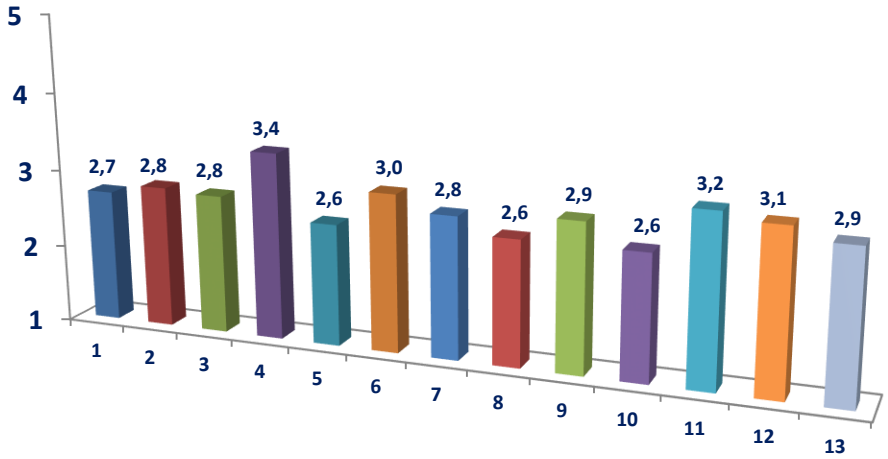
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	**Nº de respuestas**	**Porcentaje**
1	30	4,1%
2	55	7,4%
3	162	21,9%
4	213	**28,8%**
5	249	***33,6%***
NS/NC	31	4,2%
TOTAL	**740**	**100%**
MEDIA	**3,84**	
MODA	**5**	

Valoración global

La valoración global de la Secretaría es de **3,41, dos centésimas por debajo de la media,** colocando al Centro en el onceavo lugar, al igual que el Centro Universitario de Plasencia.

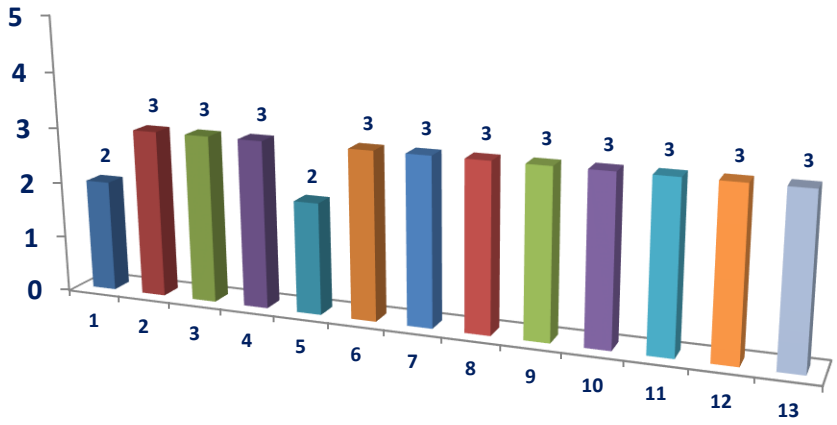
6.1.7 FACULTAD DE CIENCIAS

MEDIAS



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Medias	2,69	2,82	2,78	3,39	2,56	3,02	2,82	2,61	2,90	2,60	3,17	3,08	2,92

MODAS



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Modas	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3

Número de encuestas realizadas: 264

Sugerencias y comentarios recibidos en los cuestionarios

Del total de 264 encuestas se han recogido 41 comentarios los cuales pueden consultarse en las tablas Excel. Destacamos los siguientes:

- **Mejorar el trato a los alumnos (23)**
- Falta de capacidad para resolver dudas (14)
- **El trabajador que atiende en ventanilla es muy resolutivo y amable (4)**
- Lentitud. Largas colas (3)
- Mejorar atención telefónica (4)

- Falta de interés por el trabajo (5)
- Mejorar la página web, es liosa.
- Poner la calefacción cuando hace frío (2)
- Falta copistería en el aulario (4)

Conclusiones

Los aspectos **mejor** valorados en el cuestionario son:

- La facilidad de acceso a través de ventanilla.
- La corrección en el trato por parte del personal de la Secretaría, media más alta de todas.
- La resolución de las dudas o consultas por el personal de la Secretaría.
- El acceso a la información de la Secretaria en la web del Centro.

Estos aspectos son los únicos, de las 13 preguntas del cuestionario, que superan el valor "3" de media en el mismo, es decir, el "aceptable"

Por el contrario las cuestiones **menos** valoradas han sido:

- Tiempo de espera a consultas realizadas por correo electrónico.
- Tiempo de espera a consultas realizadas por teléfono.
- Dificultad de acceso por correo electrónico.

Los estudiantes manifiestan que hacen poco uso de consulta de los tablones de anuncios, lo que parece ser un denominador común con el resto de Centros de la UEx.

Si observamos el gráfico de las *modas* nos encontramos con que ninguna pregunta alcanza el 4 o el 5 como valores más repetidos.

En la tabla siguiente podemos comprobar que el punto fuerte de la Secretaría es el acceso a través de ventanilla, ya que casi el 60% de los encuestados tienen una valoración aceptable o buena.

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	**Nº de respuestas**	**Porcentaje**
1	14	5,3%
2	33	12,5%
3	78	**29,5%**
4	76	**28,8%**
5	40	15,2%
NS/NC	23	8,7%
TOTAL	**264**	**100%**
MEDIA	**3,39**	
MODA	**3**	

Por otro lado tanto el conocimiento de los servicios que presta la Secretaría del Centro o el uso, como medio de consulta, de los tablones de anuncios y web del Centro, son las preguntas con valores de respuestas más bajos:

P1

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	35	13,3%
2	70	**26,5%**
3	68	**25,8%**
4	42	15,9%
5	14	5,3%
NS/NC	35	13,3%
TOTAL	**264**	**100%**
MEDIA	**2,69**	
MODA	**2**	

P5

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	PorcentaFe
1	55	**20,8%**
2	69	**26,1%**
3	69	**26,1%**
4	43	16,3%
5	13	4,9%
NS/NC	15	5,7%
TOTAL	**264**	**100%**
MEDIA	**2,56**	
MODA	**2**	

Valoración global

La valoración global de la Secretaría es de **2,92 la penúltima de todos los Centros.** Además es uno de los tres únicos Centros en los que la "moda" de la pregunta 11, corrección en el trato del personal de Secretaría, no alcanza el valor "5" como el más repetido sino el 3, tal y como se puede ver en la tabla siguiente.

P11

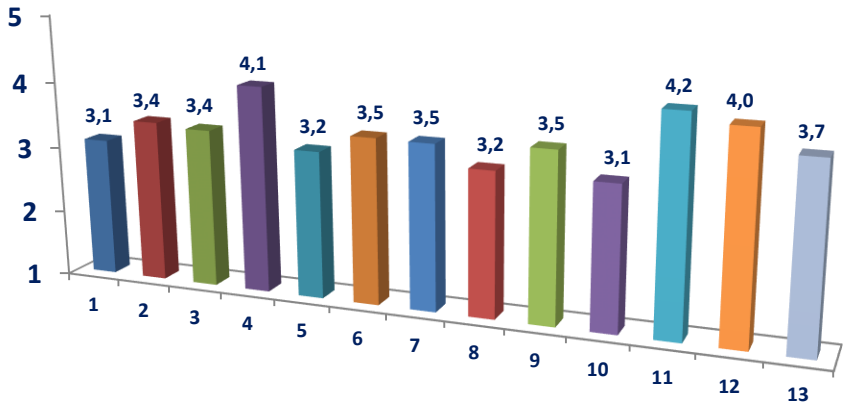
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	27	10,2%
2	49	18,6%
3	70	**26,5%**
4	60	**22,7%**
5	43	16,3%
NS/NC	15	5,7%
TOTAL	**264**	**100%**
MEDIA	**3,17**	
MODA	**3**	

Este valor también se refleja en los comentarios expresados por los estudiantes pues más de la mitad de los recibidos (23/41) lo indican expresamente.

Debemos destacar también que la participación de los estudiantes en este Centro ha sido la más baja de todas, situándose en apenas un 16,33%.

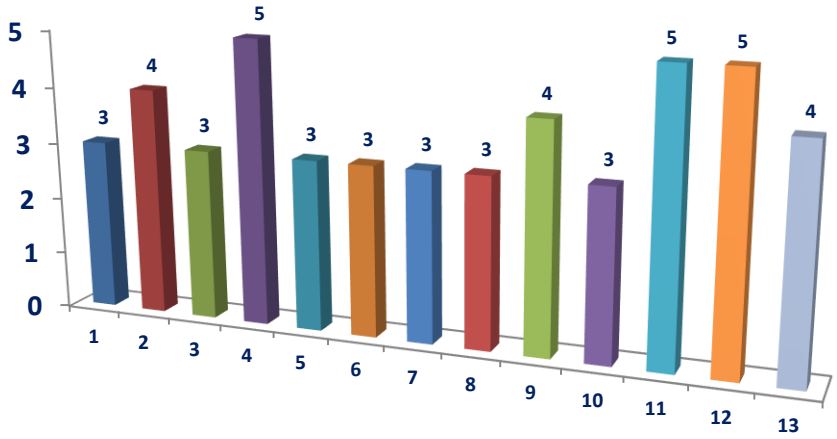
6.1.8 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

MEDIAS



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Medias	3,08	3,43	3,38	4,09	3,20	3,48	3,47	3,16	3,53	3,14	4,19	4,04	3,72

MODAS



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Modas	3	4	3	5	3	3	3	3	4	3	5	5	4

Número de encuestas realizadas: 195

Sugerencias y comentarios recibidos en los cuestionarios

Del total de 195 encuestas se han recogido 8 comentarios los cuáles pueden consultarse en las tablas Excel. Destacamos los siguientes:

- Falta de amabilidad en personal de Conserjería (1)
- Facilitar gestiones telemáticas y subir documentos a la web
- Mejorar las vías de contacto con los alumnos
- **El personal es muy agradable (2)**
- Mejorar el trato en ventanilla
- La ayuda en matrícula ha sido óptima
- Reciclaje del personal para aclarar dudas

Conclusiones

Los aspectos **mejor** valorados en el cuestionario son:

- La corrección en el trato por parte del personal de la Secretaría.
- La facilidad de acceso a la Secretaría a través de ventanilla.
- La resolución de las dudas o consultas por el personal de la Secretaría.

Todas estas preguntas superan el valor "4" (Bueno) como media de las respuestas recibidas.

Por el contrario las cuestiones **menos** valoradas aunque superan el nivel de *aceptable o* normal (valor 3) en la media de las respuestas han sido:

- Tiempo de espera a consultas realizadas por teléfono.
- Tiempo de espera a consultas realizadas por email.

Los estudiantes manifiestan también un deficiente conocimiento de los servicios que presta la Secretaría y poco uso de la consulta de la información en web y tablones de anuncios como medio de relación con la misma. Estos resultados ponen de manifiesto que es necesario incluir dentro de las acciones de mejora a implantar una mayor difusión de la *Carta de servicios* de la Secretaría.

Si observamos el gráfico de las *modas* volvemos a encontrarnos que los valores más repetidos, en todas las preguntas es el 3.

En la tabla siguiente podemos comprobar cuál ha sido la distribución de las 195 respuestas a la pregunta mejora valorada y por tanto el punto fuerte de la Secretaría del Centro:

P11

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	**Nº de respuestas**	**Porcentaje**
1	7	3,6%
2	7	3,6%
3	23	11,8%
4	56	**28,7%**
5	93	**47,7%**
NS/NC	9	4,6%
TOTAL	**195**	**100%**
MEDIA	**4,19**	
MODA	**5**	

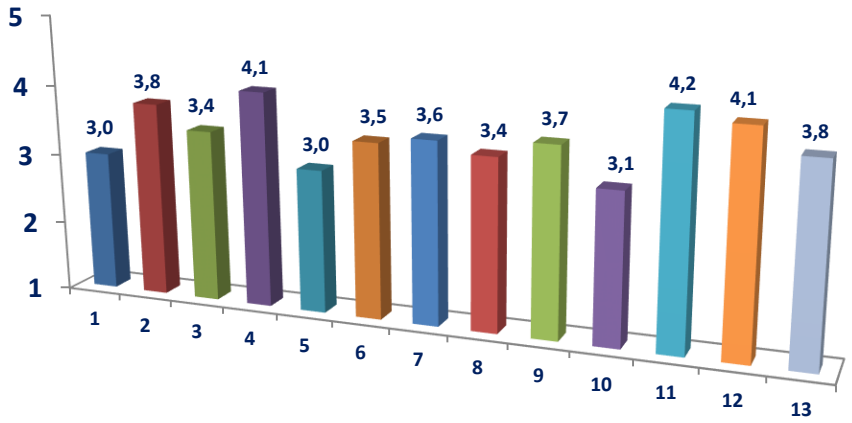
Más del 70% de los estudiantes encuestados valoran como bueno o muy bueno el trato recibido por el personal de la Secretaría.

Valoración global

La valoración global de la Secretaría es de **3,72 el quinto mejor valor de los Centros**.

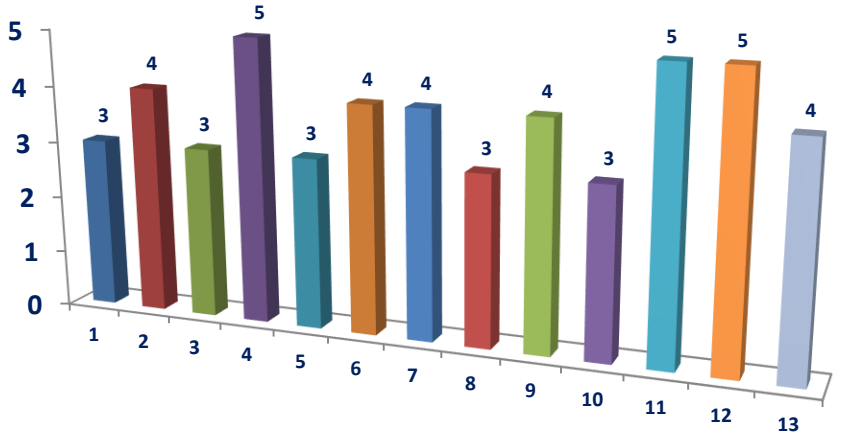
6.1.9 FACULTAD DE CIENCIAS DEL DEPORTE

MEDIAS



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Medias	3,00	3,78	3,45	4,06	3,04	3,49	3,59	3,44	3,67	3,14	4,23	4,11	3,77

MODAS



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Modas	3	4	3	5	3	4	4	3	4	3	5	5	4

Número de encuestas realizadas: 238

Sugerencias y comentarios recibidos en los cuestionarios

Del total de 238 encuestas se han recogido 9 comentarios los cuáles pueden consultarse en las tablas Excel. Destacamos los siguientes:

- Eficaces pero la atención podría ser más cordial y amable
- Más información sobre funcionamiento y más cercano a los alumnos
- Poner servicio de objetos perdidos
- Unificar criterios por discrepancias al resolver dudas
- Las máquinas de comida no tienen cambio
- Ampliar horario del gimnasio (2)

Conclusiones

Los aspectos **mejor** valorados en el cuestionario son:

- La corrección en el trato por parte del personal de la Secretaría.
- La facilidad de acceso a la Secretaría a través de ventanilla.
- La resolución de las dudas o consultas por el personal de la Secretaría.

Todas estas preguntas superan el valor "4" (Bueno) como media de las respuestas recibidas.

Por el contrario las cuestiones **menos** valoradas aunque superan el nivel de *aceptable o normal* (valor 3) en la media de las respuestas han sido:

- Tiempo de espera a consultas realizadas por teléfono.
- Tiempo de espera a consultas realizadas por email.

Los estudiantes manifiestas también un deficiente conocimiento de los servicios que presta la Secretaría y poco uso de la consulta de la información en web y tablones de anuncios como medio de relación con la misma. Estos resultados ponen de manifiesto, una vez más, que es necesario incluir dentro de las acciones de mejora a implantar una mayor difusión de la *carta de servicios* de la Secretaría.

Si observamos el gráfico de las *modas* nos encontrarnos que los valores más repetidos en todas las preguntas son el 4 y el 5.

En la tabla siguiente podemos comprobar cuál ha sido la distribución de las 238 respuestas a la pregunta mejora valorada y por tanto el punto fuerte de la Secretaría del Centro:

P11

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	**Nº de respuestas**	**Porcentaje**
1	4	1,7%
2	8	3,4%
3	28	11,8%
4	80	**33,6%**
5	110	**46,2%**
NS/NC	8	3,4%
TOTAL	**238**	**100%**
MEDIA	**4,23**	
MODA	**5**	

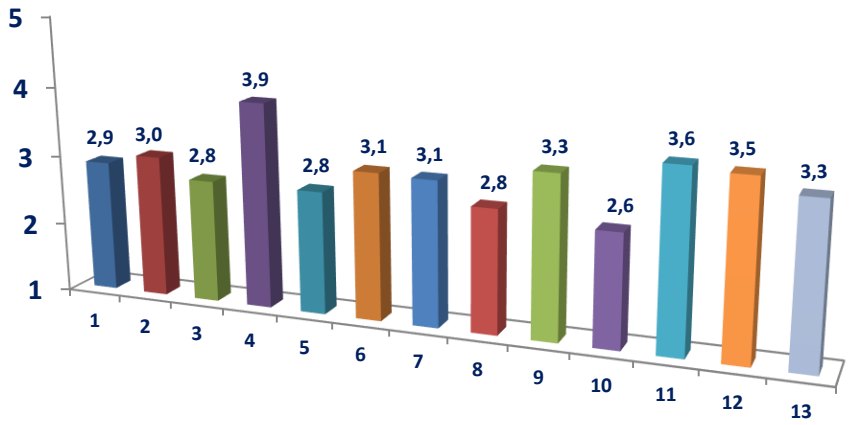
Casi el 80% de los estudiantes encuestados valoran como bueno o muy bueno el trato recibido por el personal de la Secretaría.

Valoración global

La valoración global de la Secretaría es de **3,72 el cuarto mejor valor de los Centros**, con una tasa de respuesta ligeramente superior al 50%.

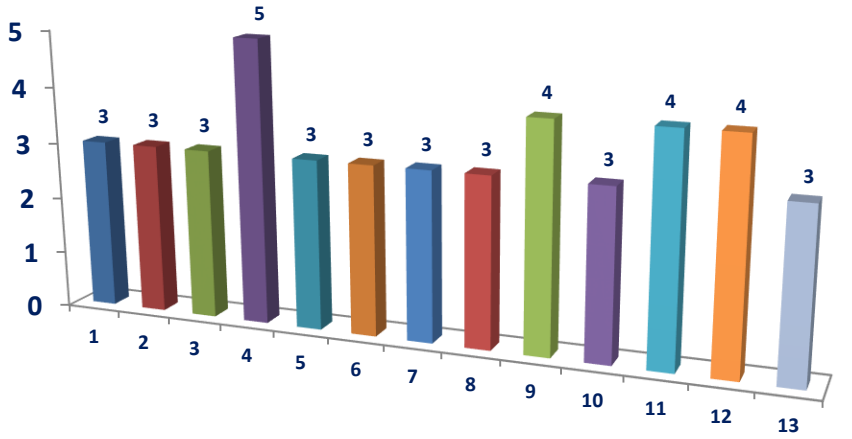
6.1.10 FACULTAD DE DERECHO

MEDIAS



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Medias	2,88	3,03	2,75	3,93	2,75	3,10	3,07	2,76	3,31	2,61	3,56	3,50	3,29

MODAS



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Modas	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	4	4	3

Número de encuestas realizadas: 597

Sugerencias y comentarios recibidos en los cuestionarios

Del total de 597 encuestas se han recogido 104 comentarios los cuáles pueden consultarse en las tablas Excel. Destacamos los siguientes:

- **Mejorar el trato a los alumnos (39: 12 referidas expresamente a una persona)**
- Urge disponer de un servicio de reprografía (25)
- Mejorar la información de tablones
- Responder los mail con más rapidez
- Mejorar la atención telefónica (4)
- Aumentar horario de tarde (14)
- Cursos de reciclaje del personal (ej. reclamación exámenes, prácticas externas, erasmus)

- Orden de libros y manuales en la biblioteca
- Personal poco informado sobre los Grados

Conclusiones

Los aspectos **mejor** valorados en el cuestionario son:

- La corrección en el trato por parte del personal de la Secretaría.
- La facilidad de acceso a la Secretaría a través de ventanilla.
- La resolución de las dudas o consultas por el personal de la Secretaría.

Por el contrario las cuestiones **menos** valoradas que no superan el nivel de *aceptable o normal* (valor 3) en la media de las respuestas han sido:

- Tiempo de espera a consultas realizadas por teléfono.
- Tiempo de espera a consultas realizadas por email.
- Facilidad de contacto por email con la secretaria.

Los estudiantes manifiestas también un deficiente conocimiento de los servicios que presta la Secretaría y poco uso de la consulta de la información en web y tablones de anuncios como medio de relación con la misma. Estos resultados ponen de manifiesto, una vez más, que es necesario incluir dentro de las acciones de mejora a implantar una mayor difusión de la *carta de servicios* de la Secretaría.

Si observamos el gráfico de las *modas* nos encontrarnos que el valor más repetido es el "3" *aceptable*.

En la tabla siguiente podemos comprobar cuál ha sido la distribución de las 597 respuestas a la pregunta mejora valorada y por tanto el punto fuerte de la Secretaría del Centro que vuelve a ser, como en la mayoría de los otros Centros, el trato recibido por el personal:

P11

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	**Nº de respuestas**	**Porcentaje**
1	54	9,0%
2	66	11,1%
3	128	21,4%
4	176	**29,5%**
5	163	**27,3%**
NS/NC	10	1,7%
TOTAL	**597**	**100%**
MEDIA	**3,56**	
MODA	**4**	

Aunque es una de las tres Secretarías de Centro que no alcanza el valor "5", si que podemos observar que casi el 60% de las respuestas se sitúa en el *bueno y muy bueno.* Al igual que ocurría anteriormente con otro Centro este malestar también se manifiesta a través de los comentarios de los estudiantes, 39 de los 104 se quejan del trato recibido.

En la tabla siguiente podemos corroborar el escaso conocimiento de los servicios que presta la Secretaría del Centro por parte de los estudiantes, ya que casi el 70% de los encuestados dice tener *poco o normal*.

P1

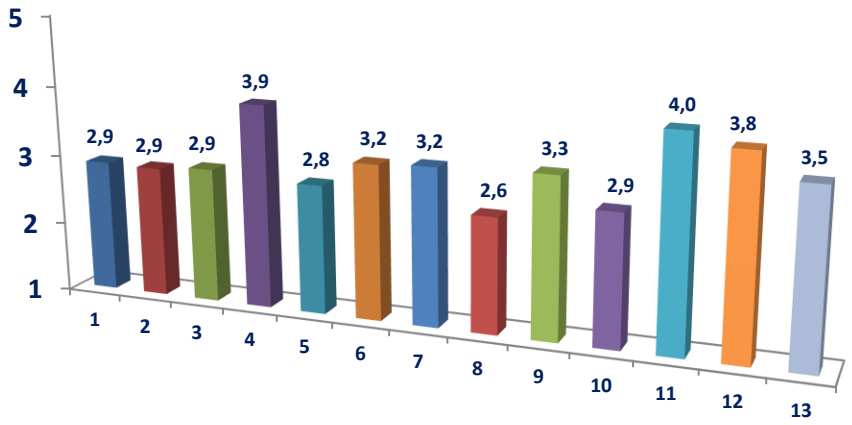
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	**Nº de respuestas**	**Porcentaje**
1	32	5,4%
2	142	23,8%
3	263	44,1%
4	94	15,7%
5	23	3,9%
NS/NC	43	7,2%
TOTAL	**597**	**100%**
MEDIA	**2,88**	
MODA	**3**	

Valoración global

La valoración global de la Secretaría es de **3,29, llevando al Centro al puesto número doce de los resultados de los Centros**, con una tasa de respuesta del 53,4%, la segunda más alta de toda la serie.

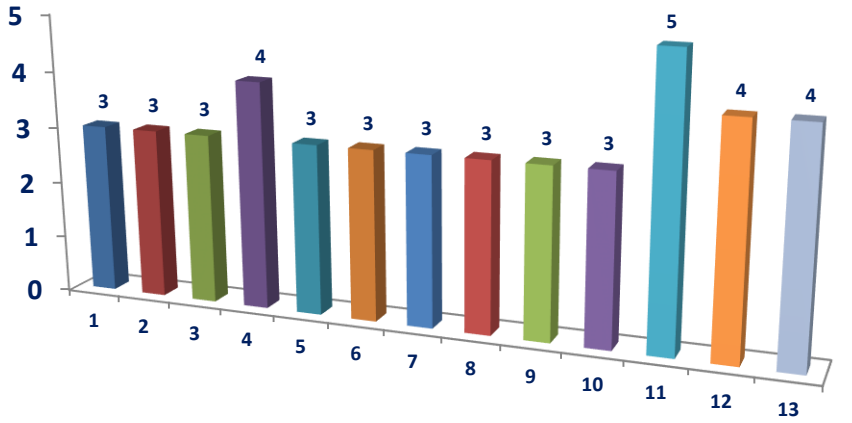
6.1.11 FACULTAD DE EDUCACIÓN

MEDIAS



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Medias	2,88	2,86	2,92	3,89	2,84	3,20	3,24	2,64	3,28	2,87	3,99	3,81	3,46

MODAS



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Modas	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4

Número de encuestas realizadas: 1.173

Sugerencias y comentarios recibidos en los cuestionarios

Del total de 1.173 encuestas se han recogido 134 comentarios los cuáles pueden consultarse en las tablas Excel. Destacamos los siguientes:

- Buena atención y resolución de problemas (5)
- Información insuficiente sobre documentos a entregar (2)
- **Destaca la labor de Mª Ángeles como gran profesional (1)**
- Ampliar el horario de tarde (24)
- **Más personal en ventanilla (26)**
- Deficiente atención telefónica (24)
- Mejorar la Web. Hay errores

- Más información sobre los servicios que se prestan
- Informar de los cursos vía Web
- Hacer más visible el número de teléfono de la Secretaría en la Web
- Informar por mail sobre cursos.
- Trato más amable (24)
- Falta de capacidad para resolver dudas (14)
- Contestar dudas por correo electrónico
- Crear una Secretaría online
- Falta servicio de reprografía (8)
- Mejorar el calendario de exámenes (3)
- Publicar el calendario de exámenes antes de su comienzo

Conclusiones

Los aspectos **mejor** valorados en el cuestionario son:

- La corrección en el trato por parte del personal de la Secretaría, con un 3,99 de valor medio, el más alto de todos.
- La resolución de las dudas o consultas por el personal de la Secretaría.
- La facilidad de acceso a la Secretaría a través de ventanilla.

Por el contrario las cuestiones **menos** valoradas que no superan el nivel de *aceptable o normal* (valor 3) en la media de las respuestas han sido:

- Tiempo de espera a consultas realizadas por teléfono (expresado este malestar también en los comentarios escritos).
- Tiempo de espera a consultas realizadas por email.
- Facilidad de contacto por email con la secretaria.

Estos aspectos a mejorar se repiten en muchos Centros.

Los estudiantes manifiestas también un deficiente conocimiento de los servicios que presta la Secretaría y poco uso de la consulta de la información en web y tablones de anuncios como medio de relación con la misma. Estos resultados ponen de manifiesto, de nuevo, que es necesario incluir dentro de las acciones de mejora a implantar una mayor difusión de la *carta de servicios* de la Secretaría.

Si observamos el gráfico de las *modas* nos encontrarnos que el valor más repetido es el “3” *aceptable*.

En la tabla siguiente podemos comprobar cuál ha sido la distribución de las 1.173 respuestas a la pregunta mejora valorada y por tanto el punto más fuerte de la Secretaría del Centro que vuelve a ser, como en la mayoría de los otros Centros, el trato recibido por el personal:

P11

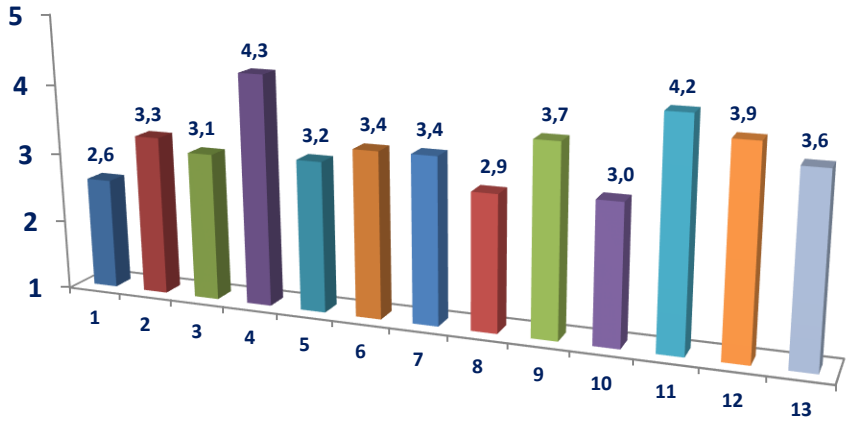
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	**Nº de respuestas**	**Porcentaje**
1	26	2,2%
2	73	6,2%
3	222	18,9%
4	390	**33,2%**
5	432	**36,8%**
NS/NC	30	2,6%
TOTAL	**1173**	**100%**
MEDIA	**3,99**	
MODA	**5**	

Valoración global

La valoración global de la Secretaría es de **3,46, llevando al Centro al puesto noveno de los resultados de los Centros**, con una tasa de respuesta del 51,29%.

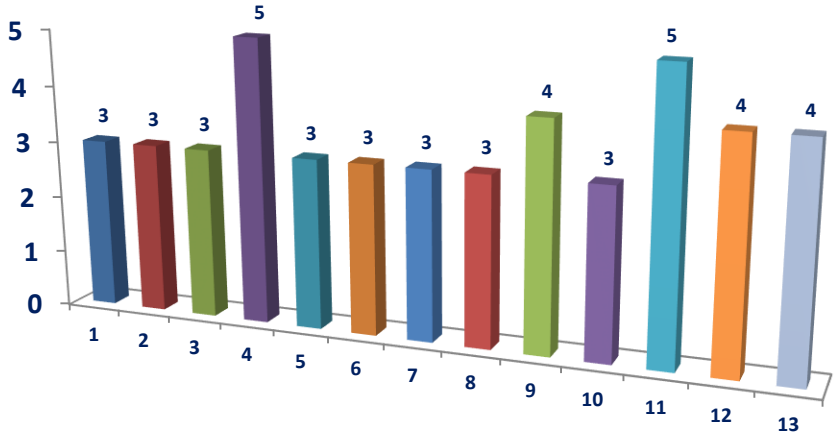
6.1.12 FACULTAD DE ENFERMERÍA Y TERAPIA OCUPACIONAL

MEDIAS



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Medias	2,59	3,29	3,12	4,30	3,15	3,37	3,38	2,94	3,71	2,99	4,20	3,91	3,64

MODAS



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Modas	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	5	4	4

Número de encuestas realizadas: 275

Sugerencias y comentarios recibidos en los cuestionarios

Del total de 275 encuestas se han recogido 41 comentarios los cuáles pueden consultarse en las tablas Excel. Destacamos los siguientes:

- Personal de Secretaría excelente, muy profesionales
- Deficiente la Conserjería: mejorar el trato al estudiante
- Más amabilidad y comprensión
- Paciencia con los alumnos de primer curso
- Informar al inicio del curso de los servicios que presta la Secretaría
- Actualizar web sobre novedades de la facultad y la pantalla informativa
- **Usar el aire acondicionado cuando hace mucho calor (2)**
- Falta comedor. (3)
- Ampliar horario de cafetería para comer

- Faltan taquillas para los alumnos
- Poner reprografía (2)
- Facilitar entrega de documentos de matrícula vía web sin colas

Conclusiones

Los aspectos **mejor** valorados en el cuestionario son:

- La corrección en el trato por parte del personal de la Secretaría.
- La resolución de las dudas o consultas por el personal de la Secretaría.
- La facilidad de acceso a la Secretaría a través de ventanilla que con un 4,30, de valor medio, es el más alto de todos.

Por el contrario las cuestiones **menos** valoradas que no superan el nivel de *aceptable o normal* (valor 3) en la media de las respuestas han sido:

- Tiempo de espera a consultas realizadas por teléfono.
- Tiempo de espera a consultas realizadas por email.

Los estudiantes manifiestas también un deficiente conocimiento de los servicios que presta la Secretaría.

Si observamos el gráfico de las *modas* nos encontrarnos que el valor más repetido es el "3" *aceptable*.

En la tabla siguiente podemos comprobar cuál ha sido la distribución de las 275 respuestas a la pregunta mejora valorada y por tanto el punto más fuerte de la Secretaría del Centro que vuelve a ser, como en la mayoría de los otros Centros, el trato recibido por el personal:

P11

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	**Nº de respuestas**	**Porcentaje**
1	4	1,5%
2	11	4,0%
3	45	16,4%
4	76	**27,6%**
5	132	**48,0%**
NS/NC	7	2,5%
TOTAL	**275**	**100%**
MEDIA	**4,20**	
MODA	**5**	

Más del 70% de las respuestas se encuentran en los valores *bueno o muy bueno.*

En el lado opuesto nos encontramos con la pregunta 1: conocimiento de los servicios prestados por la Secretaría:

P1

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	**Nº de respuestas**	**Porcentaje**
1	39	**14,2%**
2	71	**25,8%**
3	83	**30,2%**
4	35	12,7%
5	9	3,3%
NS/NC	38	13,8%
TOTAL	**275**	**100%**
MEDIA	**2,59**	
MODA	**3**	

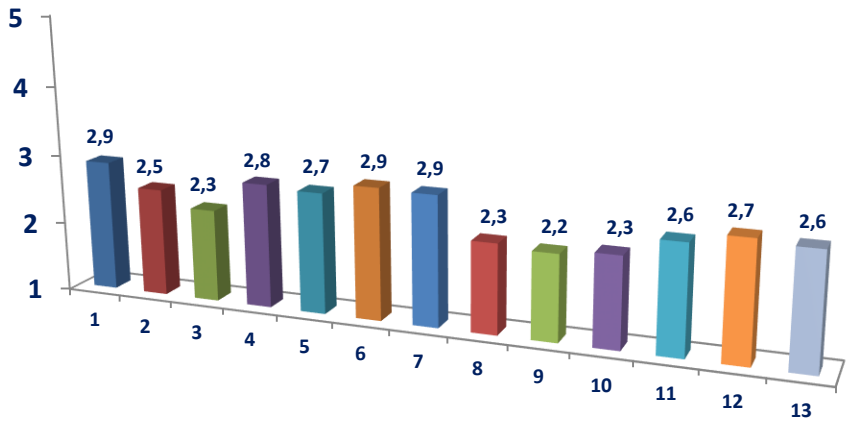
Dónde más del 70% marcan valores *normal, poco o muy poco.*

Valoración global

La valoración global de la Secretaría es de **3,64, llevando al Centro al puesto sexto de los resultados de los Centros**, con una tasa de respuesta del 40,88%.

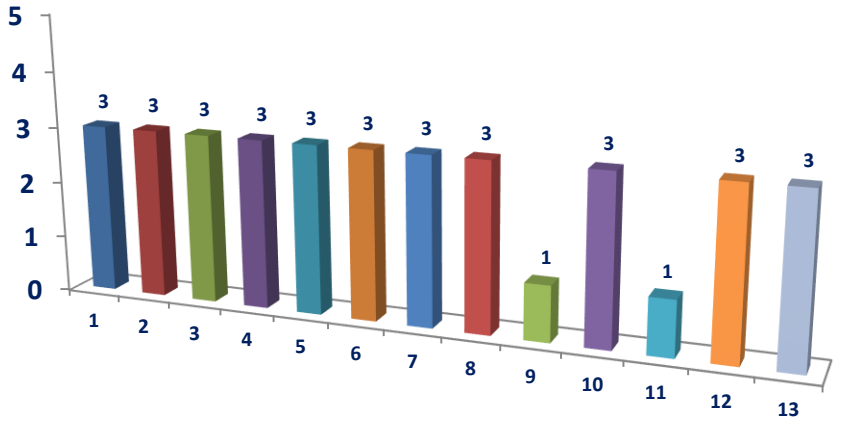
6.1.13 FACULTAD DE ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO

MEDIAS



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Medias	2,88	2,55	2,33	2,78	2,73	2,89	2,86	2,29	2,23	2,30	2,56	2,70	2,65

MODAS



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Modas	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3

Número de encuestas realizadas: 522

Sugerencias y comentarios recibidos en los cuestionarios

Del total de 522 encuestas se han recogido 125 comentarios los cuáles pueden consultarse en las tablas Excel. Destacamos los siguientes:

- **Malas formas en atención al público (109: 51 referidas expresamente a una persona)**
- Abrir la otra ventanilla para reducir tiempo de espera (7).
- Escaso horario de tarde y coincide con las clases (9).
- **Buen trabajador y amable José Ramón (2).**
- Ampliar el horario de copistería.
- Aumentar personal en inicio de curso.
- Problemas con asignación de asignaturas en campus virtual.
- Dificultad contactar telefónicamente (3).

- No compulsan documentos.

Conclusiones

Los aspectos **mejor** valorados en el cuestionario son:

- El acceso a la información de la Secretaría a través de la web del Centro.
- Valoración de la información disponible a través de la web

Por el contrario las cuestiones **menos** valoradas han sido:

- Tiempo de espera a consultas realizadas por teléfono.
- Tiempo de espera a consultas realizadas por email.
- Tiempo de espera a consultas realizados por ventanilla.

Ninguno de los valores medios llega al valor "3" de media a las preguntas de la encuesta, es decir, todo el cuestionario es valorado por debajo de *aceptable o normal* por parte de los estudiantes que han contestado a la encuesta.

Si observamos el gráfico de las *modas* nos encontrarnos que el valor más repetido es el "3" *aceptable*, excepto en dos preguntas que ha sido el "1" *muy deficiente.* En la tabla siguiente podemos comprobar cuál ha sido la distribución de las 522 respuestas a estas dos cuestiones:

P9

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	**Nº de respuestas**	**Porcentaje**
1	163	**31,2%**
2	148	**28,4%**
3	118	22,6%
4	52	10,0%
5	19	3,6%
NS/NC	22	4,2%
TOTAL	**522**	**100%**
MEDIA	**2,23**	
MODA	**1**	

Casi el 60% de los estudiantes que contesta la encuesta valora como *deficiente o muy deficiente* el tiempo de espera a ser atendido en la ventanilla de la Secretaría del Centro.

P11

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	**Nº de respuestas**	**Porcentaje**
1	151	**28,9%**
2	110	**21,1%**
3	110	21,1%
4	77	14,8%
5	57	10,9%
NS/NC	17	3,3%
TOTAL	**522**	**100%**
MEDIA	**2,56**	
MODA	**1**	

Casi el 50% de los estudiantes que responden la encuesta valora como *deficiente o muy deficiente* el trato recibido por el personal de la Secretaría del Centro. Es notable este aspecto pues nos encontramos con el valor de la "moda" más bajo de todas los Centros de la UEx, ya que es el "1".

Este mal dato se refleja también en los comentarios recibidos por los estudiantes en las encuestas ya que 109 de los 125 comentarios recibidos, es decir, más de un 85% expresa ese malestar.

En cuanto al valor medio más alto, lo encontramos en la pregunta 6: acceso a la información de la web del Centro:

P6

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	**Nº de respuestas**	**Porcentaje**
1	57	10,9%
2	95	18,2%
3	162	**31,0%**
4	108	**20,7%**
5	25	4,8%
NS/NC	75	14,4%
TOTAL	**522**	**100%**
MEDIA	**2,89**	
MODA	**3**	

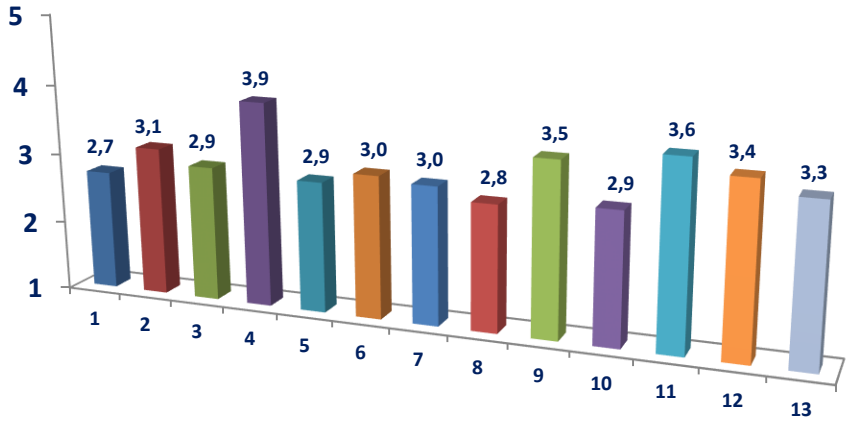
Más del 50% lo valora como *aceptable o bueno.*

Valoración global

La valoración global de la Secretaría es de **2,65** situando **al Centro en el último lugar de los Centros**, con una tasa de respuesta 36,92%.

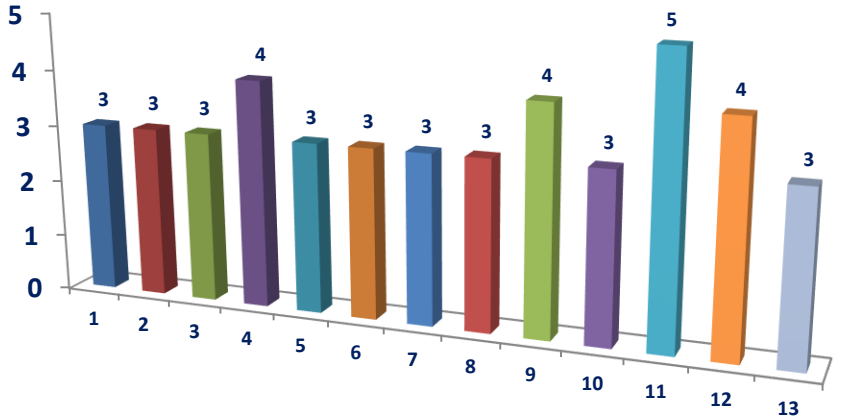
6.1.14 FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

MEDIAS



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Medias	2,71	3,13	2,93	3,91	2,87	3,03	2,96	2,80	3,47	2,88	3,65	3,45	3,26

MODAS



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Modas	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	5	4	3

Número de encuestas realizadas: 441

Sugerencias y comentarios recibidos en los cuestionarios

Del total de 441 encuestas se han recogido 55 comentarios los cuáles pueden consultarse en las tablas Excel. Destacamos los siguientes:

- Mejorar el trato al alumno (14)
- **Más capacidad para resolver dudas (21: 2 sobre Simultaneidad)**
- Wifi no funciona o es muy deficiente(2)
- Más información sobre las gestiones y eventos (4)
- Mejorar la web *gafyl.es* (2)
- Mejorar la Web de la UEx y el Campus virtual
- Falta organización/ coordinación en el personal (2)
- Dificultad para contactar por teléfono (3)

- Ausencias del "Secretario" (2)
- Ventanilla muy elevada para personas en silla de ruedas (2)
- **Destaca Marina por el trato y capacidad en resolver dudas (2)**

Conclusiones

Los aspectos **mejor** valorados en el cuestionario son:

- La corrección en el trato por parte del personal de la Secretaría.
- La resolución de las dudas o consultas por el personal de la Secretaría.
- La facilidad de acceso a la Secretaría a través de ventanilla que con un 3,91, de valor medio, es el más alto de todos.
- El tiempo de espera a consultas en ventanilla.

Por el contrario las cuestiones **menos** valoradas que no alcanzan el nivel de *aceptable o normal* (valor 3) en la media de las respuestas han sido:

- Tiempo de espera a consultas realizadas por teléfono.
- Tiempo de espera a consultas realizadas por email.
- Claridad de la información de Secretaría en la web del Centro.
- Acceso a la Secretaría del Centro a través del email.

Los estudiantes manifiestas también un deficiente conocimiento de los servicios que presta la Secretaría.

Si observamos el gráfico de las *modas* nos encontrarnos que el valor más repetido es el "3" *aceptable* alcanzando el valor "5" en la pregunta 11. En la tabla siguiente podemos comprobar cuál ha sido la distribución de las 441 a esta pregunta:

P11

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	**Nº de respuestas**	**Porcentaje**
1	25	5,7%
2	43	9,8%
3	118	26,8%
4	111	**25,2%**
5	129	**29,3%**
NS/NC	15	3,4%
TOTAL	**441**	**100%**
MEDIA	**3,65**	
MODA	**5**	

Más del 50% de las respuestas se sitúan en el *bueno o muy bueno.*

P1

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	**Nº de respuestas**	**Porcentaje**
1	51	**11,6%**
2	93	**21,1%**
3	144	**32,7%**
4	60	13,6%
5	15	3,4%
NS/NC	78	17,7%
TOTAL	**441**	**100%**
MEDIA	**2,71**	
MODA	**3**	

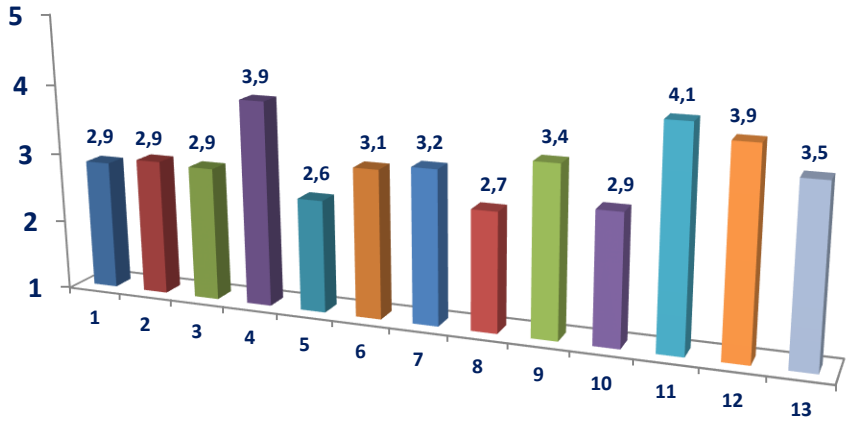
Más de un 65% de los estudiantes que han contestado la encuesta manifiesta un conocimiento *normal* o inferior de los servicios prestados en la Secretaría.

Valoración global

La valoración global de la Secretaría es de **3,26** situando **al Centro en el antepenúltimo lugar de los Centros**, con una tasa de respuesta 39,66%.

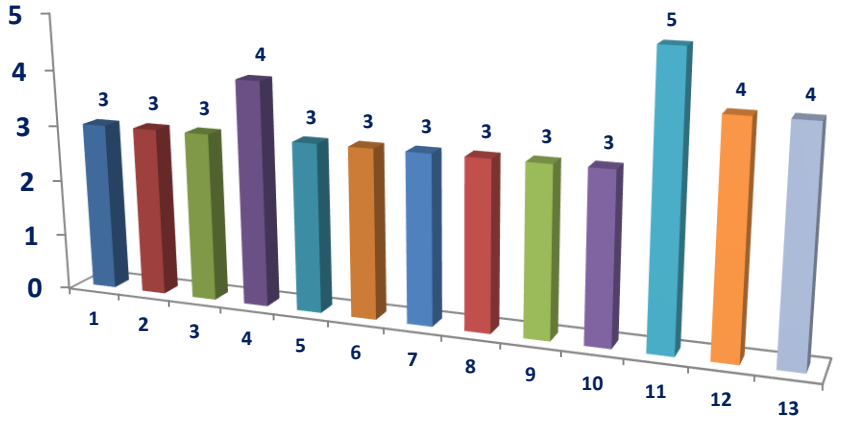
6.1.15 FACULTAD DE FORMACIÓN DEL PROFESORADO

MEDIAS



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Medias	2,85	2,94	2,91	3,93	2,61	3,12	3,20	2,70	3,42	2,86	4,09	3,89	3,50

MODAS



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Modas	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4

Número de encuestas realizadas: 1.324

Sugerencias y comentarios recibidos en los cuestionarios

Del total de 1.327 encuestas se han recogido 105 comentarios los cuáles pueden consultarse en las tablas Excel. Destacamos los siguientes:

- Falta personal de ventanilla, sólo hay una y la espera es larga (7)
- **Mejorar atención telefónica. Junio y julio no se coge (24)**
- Poner copistería en el Centro (12)
- Apertura/ampliación horario de tarde (18)
- Mejorar el trato a los estudiantes (10)
- Mejorar la cualificación del personal, que a menudo se contradice (16)
- Mejorar wifi (10)
- Matrícula 100% online sin tener que ir a ventanilla a llevar documentos (2)
- Poner números (tiques) para turno de atención

- Arreglar el cañón del aula 206 (2)
- Publicar fecha inicio Máster (3)

Conclusiones

Los aspectos **mejor** valorados en el cuestionario son:

- La corrección en el trato por parte del personal de la Secretaría que con un 4,09, de valor medio, es el más alto de todos.
- La resolución de las dudas o consultas por el personal de la Secretaría.
- La facilidad de acceso a la Secretaría a través de ventanilla.
- El tiempo de espera a consultas en ventanilla.

Por el contrario las cuestiones **menos** valoradas que no alcanzan el nivel de *aceptable o normal* (valor 3) en la media de las respuestas han sido:

- Tiempo de espera a consultas realizadas por email.
- Tiempo de espera a consultas realizadas por teléfono.
- Acceso a la Secretaría del Centro a través del email.

Los estudiantes manifiestan también un deficiente conocimiento de los servicios que presta la Secretaría.

Si observamos el gráfico de las *modas* nos encontrarnos que el valor más repetido es el "3" *aceptable* alcanzando el valor "5" en la pregunta 11. En la tabla siguiente podemos comprobar cuál ha sido la distribución de las 1.324 a esta pregunta:

P11

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	**Nº de respuestas**	**Porcentaje**
1	20	1,5%
2	63	4,8%
3	243	18,4%
4	408	**30,8%**
5	546	**41,2%**
NS/NC	44	3,3%
TOTAL	**1324**	**100%**
MEDIA	**4,09**	
MODA	**5**	

Más del 70% de los muchos estudiantes que han contestado al cuestionario valoran como *bueno o muy bueno* el trato recibido del personal de la Secretaría.

En el lado opuesto nos encontramos con la distribución de las respuestas a la pregunta 5 (uso de la información de los tablones y la web), donde más del 70% de los estudiantes eligen la el valor *poco* o inferior:

P5

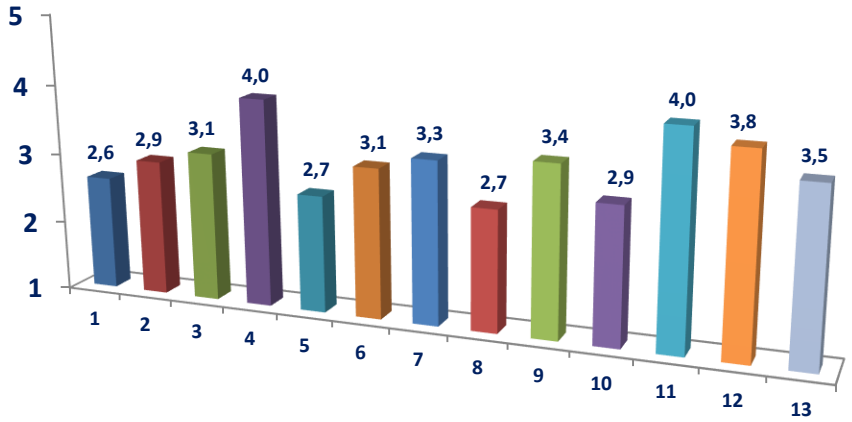
TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	**Nº de respuestas**	**PorcentaFe**
1	264	**19,9%**
2	327	**24,7%**
3	378	**28,5%**
4	208	15,7%
5	78	5,9%
NS/NC	69	5,2%
TOTAL	**1324**	**100%**
MEDIA	**2,61**	
MODA	**3**	

Valoración global

La valoración global de la Secretaría es de **3,5** situando **al Centro en el séptimo lugar de los Centros**, con una tasa de respuesta del 63,93%, siendo ésta la mayor de todos los Centros de la UEx.

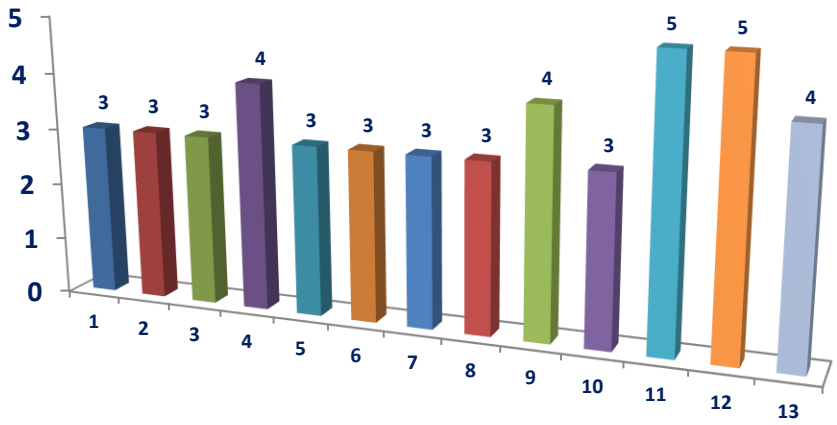
6.1.16 FACULTAD DE MEDICINA

MEDIAS



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Medias	2,63	2,94	3,12	3,96	2,67	3,13	3,32	2,73	3,42	2,95	4,04	3,82	3,46

MODAS



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Modas	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	5	5	4

Número de encuestas realizadas: 664

Sugerencias y comentarios recibidos en los cuestionarios

Del total de 664 encuestas se han recogido 36 comentarios los cuáles pueden consultarse en las tablas Excel. Destacamos los siguientes:

- **Mejorar el trato a los estudiantes (15)**
- Mejorar la atención telefónica (7)
- Más interés por atender al público: no te atienden y no sabes a quién dirigirte
- Reducir el tiempo de espera (11)
- Tardanza en resolver las convalidaciones (2)
- Informar por mail de los cambios de clases o prácticas ¿?
- Mejorar WIFI
- Acusar recibo de mails si se va a tardar en responder
- Todo bien

- En periodo de matrícula poner más de una persona
- Informar sobre las competencias de la Secretaría

Conclusiones

Los aspectos **mejor** valorados en el cuestionario son:

- La corrección en el trato por parte del personal de la Secretaría que con un 4,04, de valor medio, es el más alto de todos.
- La resolución de las dudas o consultas por el personal de la Secretaría.
- La facilidad de acceso a la Secretaría a través de ventanilla.
- El tiempo de espera a consultas en ventanilla.

Por el contrario las cuestiones **menos** valoradas que no alcanzan el nivel de *aceptable o normal* (valor 3) en la media de las respuestas han sido:

- Tiempo de espera a consultas realizadas por email.
- Tiempo de espera a consultas realizadas por teléfono.
- Acceso a la Secretaría del Centro a través del teléfono.

Los estudiantes manifiestan también un deficiente conocimiento de los servicios que presta la Secretaría y poco uso de la información disponible en los tablones y la web.

Si observamos el gráfico de las *modas* nos encontrarnos que el valor más repetido es el "3" *aceptable* alcanzando el valor "5" en las preguntas 11 y 12. En las tablas siguientes podemos comprobar cuál ha sido la distribución de las 664 a estas preguntas:

P11

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	**Nº de respuestas**	**Porcentaje**
1	14	2,1%
2	43	6,5%
3	121	18,2%
4	191	**28,8%**
5	272	**41,0%**
NS/NC	23	3,5%
TOTAL	**664**	**100%**
MEDIA	**4,04**	
MODA	**5**	

Más del 60% de las respuestas en los valores *bueno o muy bueno.*

P12

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	**Nº de respuestas**	**Porcentaje**
1	17	2,6%
2	51	7,7%
3	159	23,9%
4	195	**29,4%**
5	200	**30,1%**
NS/NC	42	6,3%
TOTAL	**664**	**100%**
MEDIA	**3,82**	
MODA	**5**	

Casi el 60% de las respuestas en los valores *bueno o muy bueno.*

En el lado opuesto lo que se viene repitiendo en varios Centros de la UEx que es el conocimiento de los servicios que presta la Secretaría del Centro:

P1

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	**Nº de respuestas**	**Porcentaje**
1	80	**12,0%**
2	174	**26,2%**
3	229	**34,5%**
4	77	11,6%
5	20	3,0%
NS/NC	84	12,7%
TOTAL	**664**	**100%**
MEDIA	**2,63**	
MODA	**3**	

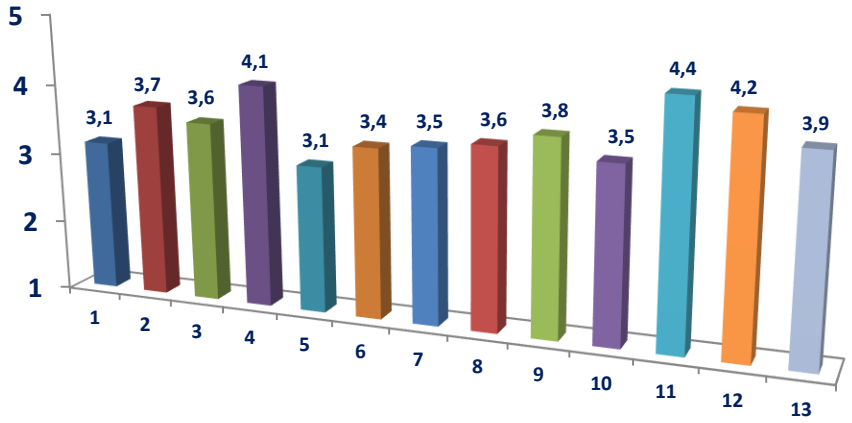
Valoración global

La valoración global de la Secretaría es de **3,46** situando **al Centro en el noveno lugar de los Centros** igual que la Facultad de Educación.

La tasa de respuesta del Centro es del 49 %.

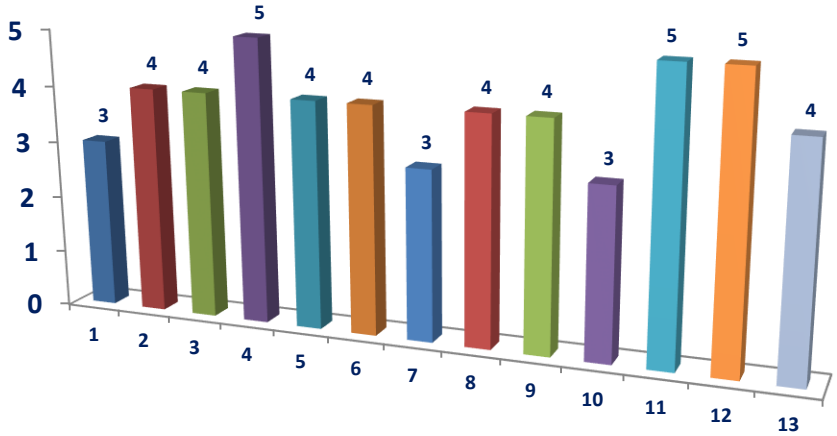
6.1.17 FACULTAD DE VETERINARIA

MEDIAS



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Medias	3,14	3,73	3,55	4,14	3,08	3,41	3,48	3,58	3,76	3,49	4,41	4,24	3,87

MODAS



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Modas	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4

Número de encuestas realizadas: 382

Sugerencias y comentarios recibidos en los cuestionarios

Del total de 382 encuestas se han recogido 19 comentarios los cuáles pueden consultarse en las tablas Excel. Destacamos los siguientes:

- **El trato es amable y se presta buen servicio (6)**
- Hay una persona que a veces contesta de malas formas
- Más información sobre los servicios que ofrecen
- Habilitar una zona de espera para no tener que esperar en el pasillo
- Enviar correos informando de plazos, inscripción en prácticas, TFG, becas, cursos (2)
- Más personal en épocas de mayor afluencia de gente en ventanilla
- Información más clara en tablones y web (2)

- Actualizar la información

Conclusiones

Los aspectos **mejor** valorados en el cuestionario son:

- La corrección en el trato por parte del personal de la Secretaría que con un 4,41, de valor medio, es el más alto de todos.
- La resolución de las dudas o consultas por el personal de la Secretaría.
- La facilidad de acceso a la Secretaría a través de ventanilla.

Todas las preguntas alcanzar valores superiores a "4" de media.

Por el contrario las cuestiones **menos** valoradas que superan el nivel de *aceptable o normal* (valor 3) en la media de las respuestas han sido:

- Tiempo de espera a consultas realizadas por email.
- La información de la web es clara y suficiente.

Los estudiantes manifiestan también un deficiente conocimiento de los servicios que presta la Secretaría y poco uso de la información disponible en los tablones y la web.

Si observamos el gráfico de las *modas* nos encontrarnos que el valor más repetido es el "4" *bueno* alcanzando el valor "5" en las preguntas 4, 11 y 12. En la tabla siguiente podemos comprobar cuál ha sido la distribución de las 382 en el "punto fuerte" de la Secretaría:

P11

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	**Nº de respuestas**	**Porcentaje**
1	3	0,8%
2	12	3,1%
3	35	9,2%
4	101	**26,4%**
5	223	**58,4%**
NS/NC	8	2,1%
TOTAL	**382**	**100%**
MEDIA	**4,41**	
MODA	**5**	

Más del 80% de los alumnos encuestados valoran esta pregunta como *buena o muy buena.*

Valoración global

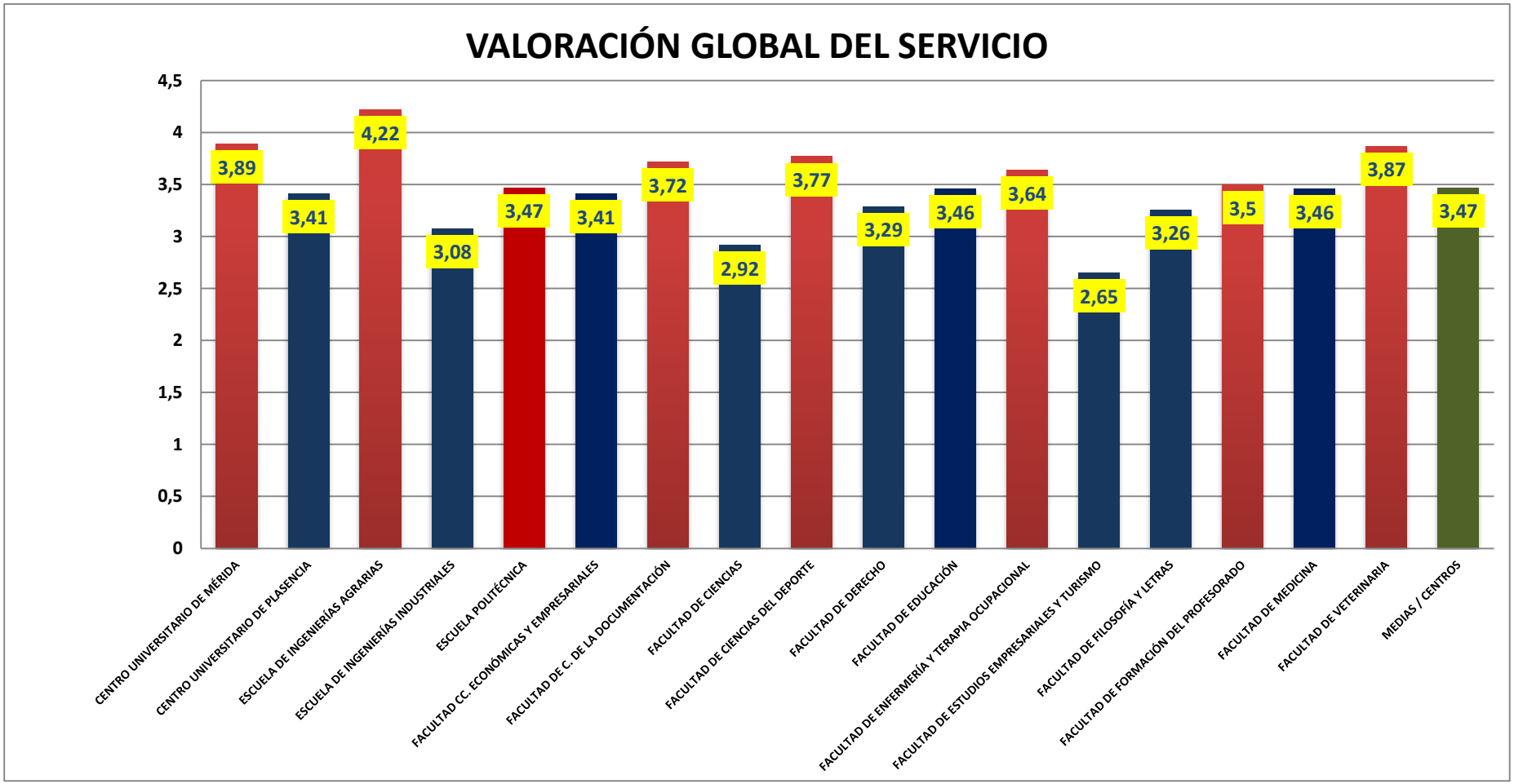
La valoración global de la Secretaría es de **3,87** situándolo **en el tercer lugar de los Centros**, con una tasa de respuesta del 50,53% de las más altas de la UEx.

6.2 Resultados globales.

TABLA DE RESULTADOS POR CENTROS – MEDIAS

CENTRO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA	3,28	3,67	3,6	4,3	2,96	3,45	3,38	3,36	3,66	3,28	4,42	4,25	3,89
CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA	3,04	3,16	2,95	3,78	2,86	3,16	3,19	2,86	3,23	2,96	3,73	3,59	3,41
ESCUELA DE INGENIERÍAS AGRARIAS	3,58	4,26	4,16	4,63	3,22	3,93	3,87	3,81	4,06	3,59	4,63	4,51	4,22
ESCUELA DE INGENIERÍAS INDUSTRIALES	2,9	3,11	3,03	3,62	2,76	3,1	2,93	2,77	2,91	2,73	3,43	3,2	3,08
ESCUELA POLITÉCNICA	2,81	3,25	3,25	3,82	2,68	3,07	3,13	3,02	3,47	2,93	4,04	3,87	3,47
FACULTAD CC. ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	3,08	3,22	2,97	3,89	2,87	3,34	3,26	2,89	3,24	2,74	3,84	3,67	3,41
FACULTAD DE C. DE LA DOCUMENTACIÓN	3,08	3,43	3,38	4,09	3,2	3,48	3,47	3,16	3,53	3,14	4,19	4,04	3,72
FACULTAD DE CIENCIAS	2,69	2,82	2,78	3,39	2,56	3,02	2,82	2,61	2,9	2,6	3,17	3,08	2,92
FACULTAD DE CIENCIAS DEL DEPORTE	3	3,78	3,45	4,06	3,04	3,49	3,59	3,44	3,67	3,14	4,23	4,11	3,77
FACULTAD DE DERECHO	2,88	3,03	2,75	3,93	2,75	3,1	3,07	2,76	3,31	2,61	3,56	3,5	3,29
FACULTAD DE EDUCACIÓN	2,88	2,86	2,92	3,89	2,84	3,2	3,24	2,64	3,28	2,87	3,99	3,81	3,46
FACULTAD DE ENFERMERÍA Y TERAPIA OCUPACIONAL	2,59	3,29	3,12	4,3	3,15	3,37	3,38	2,94	3,71	2,99	4,2	3,91	3,64
FACULTAD DE ESTUDIOS EMPRESARIALES Y TURISMO	2,88	2,55	2,33	2,78	2,73	2,89	2,86	2,29	2,23	2,3	2,56	2,7	2,65
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS	2,71	3,13	2,93	3,91	2,87	3,03	2,96	2,8	3,47	2,88	3,65	3,45	3,26
FACULTAD DE FORMACIÓN DEL PROFESORADO	2,85	2,94	2,91	3,93	2,61	3,12	3,2	2,7	3,42	2,86	4,09	3,89	3,5
FACULTAD DE MEDICINA	2,63	2,94	3,12	3,96	2,67	3,13	3,32	2,73	3,42	2,95	4,04	3,82	3,46
FACULTAD DE VETERINARIA	3,14	3,73	3,55	4,14	3,08	3,41	3,48	3,58	3,76	3,49	4,41	4,24	3,87
MEDIAS / CENTROS	2,94	3,25	3,13	3,91	2,87	3,25	3,24	2,96	3,37	2,94	3,89	3,74	3,47

Nota: Aparecen en verde los valores que se sitúan por encima de la media total y en rojo los que están por debajo de esta media.



Nota: Aparecen en un mismo color, por un lado los Centros en los que la valoración global se sitúa por encima de la media y por otro lado aquellos que están por debajo de la media.

En la Tabla siguiente podemos ver, además de la *Tasa de respuesta,* el número de sugerencias/comentarios y la proporción sobre el total de cuestionarios.

CENTRO	CUESTIONARIOS	ALUMNOS	TASA	COMENTARIOS	PROPORCIÓN
CENTRO UNIVERSITARIO DE MÉRIDA	280	672	41,67%	21	7,50%
CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA	377	1.077	**35,00%**	35	9,28%
ESCUELA DE INGENIERÍAS AGRARIAS	260	727	**35,76%**	23	8,85%
ESCUELA DE INGENIERÍAS INDUSTRIALES	439	954	46,02%	51	**11,62%**
ESCUELA POLITÉCNICA	324	1.414	**22,91%**	24	7,41%
FACULTAD DE CIENCIAS	264	1.617	**16,33%**	41	**15,53%**
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y COMUNICACIÓN	195	564	**34,57%**	8	4,10%
FACULTAD DE CIENCIAS DEL DEPORTE	238	474	50,21%	9	3,78%
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES	740	2.175	**34,02%**	48	6,49%
FACULTAD DE DERECHO	597	1.118	53,40%	104	**17,42%**
FACULTAD DE EDUCACIÓN	1.173	2.287	51,29%	134	**11,42%**
FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO	522	1.414	**36,92%**	130	**24,90%**
FACULTAD DE ENFERMERÍA Y TERAPIA OCUPACIONAL	275	674	40,80%	14	5,09%
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS	441	1.112	**39,66%**	55	**12,47%**
FACULTAD DE FORMACIÓN DEL PROFESORADO	1.324	2.071	63,93%	105	7,93%
FACULTAD DE MEDICINA	664	1.355	49,00%	36	5,42%
FACULTAD DE VETERINARIA	382	756	50,53%	19	4,97%
TOTAL UEx	**8.495**	**20.461**	**41,52%**	**857**	**10,09%**

Se han sombreado los resultados de los Centros que superan la media total de la UEx en cuanto a proporción *comentarios/respuestas recibidas.*

7. Análisis global.

Para realizar un análisis global de las Secretarías de la UEx, nos servimos de la tabla y el gráfico recogidos en el apartado 6.2 de este informe.

La Tabla muestra la media por pregunta para para cada una de las Secretarías y la media total de la UEx, en la misma se han marcado en verde aquellos valores que superaban la media general y en rojo los que no.

En el gráfico se hace una comparativa de la pregunta 13: valoración global, de todas las Secretarías y el total de la UEx, se han coloreado de rojo aquellas Secretarías que superan la media y de azul las que no.

Cómo aspectos **mejor** valorados, en toda la UEx, y por tanto puntos más fuertes:

- *Atención recibida por parte del personal de Secretaría.*
- *Resolución satisfactoria de las dudas o consultas, independientemente de su resultado.*
- *Fácil acceso a la Secretaría por ventanilla.*

Cómo aspectos **peor** valorados o puntos más débiles destacan los siguientes:

- *El tiempo de espera en respuestas a consultas por correo electrónico.*
- *El tiempo de espera en respuestas a consultas por teléfono.*

En estas consideraciones iniciales destacamos también los escasos valores obtenidos por las cuestiones:

- *Conocimiento de los servicios prestados en la Secretaría del Centro.*
- *Consulta habitual de la información disponible en los tablones de anuncios y web del Centro.*

Valoración global y recomendaciones generales

A continuación se realizarán una serie de valoraciones, reflexiones y recomendaciones generales sobre algunos resultados:

- En cuanto a la ***Tasa de Respuesta*** obtenida se valora positivamente aquellos Centros en los que se ha hecho un esfuerzo en conseguir unos buenos resultados en la misma. No se debe olvidar que elegir esta metodología (encuesta en papel en el aula) para la recogida de la opinión de los estudiantes se puso en marcha para conseguir elevar ese resultado respecto a procesos anteriores.
  En gran parte se ha conseguido destacando especialmente:
  - Facultad de Formación del Profesorado: **63,93%.**
  - Facultad de Derecho: 53,40%.
  - Facultad de Educación: 51,29%.
  - Facultad de Veterinaria: 50,53%.
  - Facultad de Ciencias del Deporte: 50,21%.

  En el lado opuesto nos encontramos con dos Centros en los que la tasa de participación ha sido bastante baja:
  - Escuela Politécnica: 22,91%.
  - Facultad de Ciencias: **16,33%.**

  Estos resultados nos plantean una serie de interrogantes: en los Centros de escasa tasa de respuesta ¿se ha hecho la difusión y esfuerzos necesarios para la recogida de encuestas? Por otro lado, y ya a nivel general, dado que las encuestas se han realizado en el aula y a todos los estudiantes que asisten ordinariamente a clase ¿el nivel de asistencia a clase en la UEx se sitúa alrededor del 45%?
  Las respuestas a estas cuestiones son importantes porque nos ayudarán por un lado a introducir mejoras en el próximo proceso de evaluación de la satisfacción de los estudiantes (como por ejemplo: mejor planificación y difusión del proceso) y por

otro lado, si se demuestran la relación directa entre los porcentajes de respuesta y el nivel de asistencia a clase de los estudiantes, podremos realizar una profunda reflexión sobre el nivel de asistencia de los estudiantes de la UEx a unas enseñanzas de modalidad presencial.

Tal y como hemos comentado en la página 7 de este informe los resultados obtenidos, cumplen el requisito de que el *tamaño muestral* aporta un **nivel de confianza del 95%** y **una precisión del 5%** en **hipótesis de máxima varianza (p=q=0,5)**, excepto para la Facultad de Ciencias y la Facultad de Ciencias de la Documentación y Comunicación en el que **la precisión es del 6%.**

- Un denominador común, que se refleja en la media de la UEx, ha sido la valoración de las siguientes cuestiones:
    - *¿Conoce los servicios que presta la Secretaría del Centro?*
    - *¿Consulta de forma habitual la información disponible en los tablones de anuncios y en la web del Centro?*

  La media general en ambas preguntas no llega al *aceptable o normal*. Esto pone de manifiesto la necesidad de realizar una mayor difusión de las *cartas de servicios* disponibles en las Secretarías de la UEx, en ellas se puede no sólo tener una idea de los servicios que se prestan sino también los compromisos adquiridos con cada uno de ellos.
  Este aspecto precisa de una estrategia y planificación común de todos los Centros de tal forma que sea más efectiva y alcance mejor sus objetivos.

- En la parte más positiva de las respuestas nos encontramos con las tres preguntas en las que la media casi alcanza el valor de *bueno:*
    - *¿Le resulta fácil acceder a la Secretaría por ventanilla?*
    - *El personal de Secretaría ¿le ha atendido de forma correcta?*
    - *El personal de Secretaría ¿resuelve satisfactoriamente sus dudas o consultas con independencia del resultado favorable o desfavorable de las mismas?*

  De todas las Secretarías de Centro sólo hay una que no alcanza, de media, el valor *bueno* en ninguna de las tres preguntas. El resto, aunque no supere la media, sí se sitúan por encima del "3". Cómo regla general podemos afirmar que los estudiantes valoran positivamente los esfuerzos del personal de los Centros por atenderles de forma correcta e intentando solucionar todas sus dudas de la manera más satisfactoria posible. Ese esfuerzo personal debe ser reconocido y valorado puesto que el pilar más importante de cualquier organización son las personas que la componen.
  Con todo también podemos observar como todavía hay bastante margen de mejora, para lo que sería positivo elaborar grupos de trabajo en los que se pudieran mostrar "buenas prácticas" de las Secretarías con mejores resultados.
  Estas preguntas junto a los resultados de los comentarios también han puesto de manifiesto la existencia de algún problema en la Secretaría con los resultados más negativos que es necesario abordar con la mayor determinación posible.

- En la parte menos positiva de las respuestas nos encontramos con las dos preguntas en las que la media no lleva al valor de *bueno:*
    - *¿Cómo valora el tiempo de espera en respuestas a sus consultas por teléfono?*
    - *¿Cómo valora el tiempo de espera en respuestas a sus consultas por correo electrónico?*

  Estos apartados exigen un estudio de los procedimientos de trabajo para poder identificar las posibles causas de estas valoraciones y plantear posibilidades de mejora conjuntas.

- En la *Tabla de resultados por Centros – medias* del apartado 6.2 podemos ver que hay cinco Centros con todos los valores por encima de la media total:
    - *Escuela de Ingenierías Agrarias.*
    - *Centro Universitario de Mérida.*

- *Facultad de Veterinaria.*
- *Facultad de Ciencias del Deporte.*
- *Facultad de Ciencias de la Documentación y Comunicación.*

En el lado contrario nos encontramos con tres Centros en los que ningún valor supera la media total:

- *Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo.*
- *Facultad de Ciencias.*
- *Escuela de Ingenierías Industriales.*

Retomamos en este punto la idea de que sería interesante crear grupos de trabajo para compartir las "buenas prácticas" entre los Centros.

Teniendo en cuenta estas breves conclusiones y las que los propios miembros de las Secretarías puedan sacar con un estudio más detallado de los datos, se deben concretar planes de mejora con acciones, y responsables de las mismas, que nos ayuden a corregir los puntos débiles o a incentivar los puntos fuertes de los Centros.

Sugerencias y comentarios

Respecto a las *sugerencias y comentarios,* se han presentado un total de 857 lo que supone una tasa del 10,09 % respecto al total de cuestionarios recogidos.

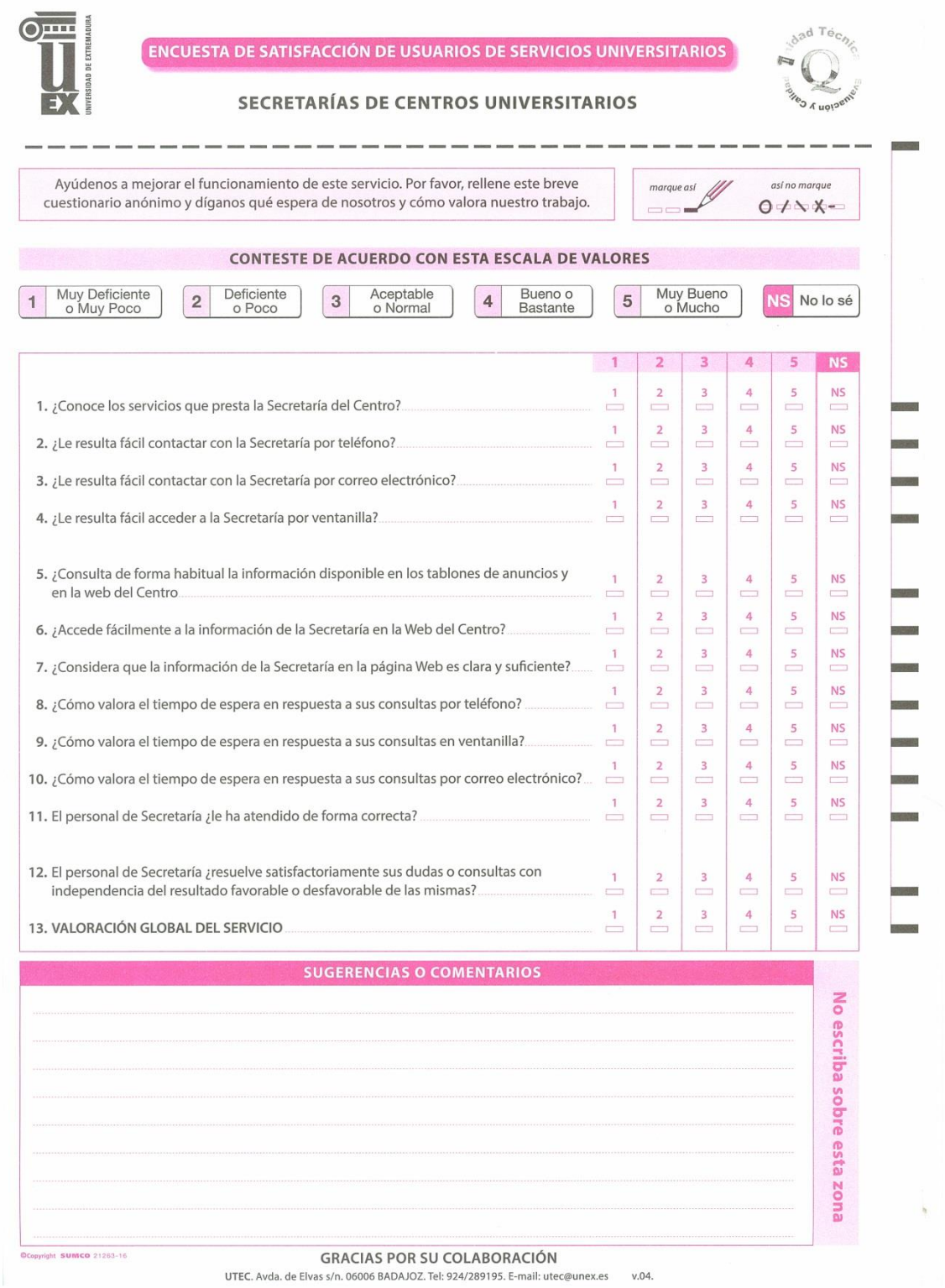
Existen diversos puntos de convergencia en los comentarios recogidos que nos pueden ayudar a reflexionar en qué aspectos podemos trabajar para mejorar el servicio que prestamos:

A continuación se enumeran las *sugerencias y comentarios* más repetidos, además de algunos otros que, si bien no han sido tan numerosos, se consideran relevantes:

- **Trato más amable y cordial (261: 51 referidas expresamente a una persona, 12 referidas a otra y 2 referidas a otra)**
- **Mayor conocimiento e información de la normativa y trámites a realizar en Secretaría (109)**
- Falta servicio de reprografía (53)
- Falta personal de ventanilla, sólo hay una y la espera es larga (39)
- Mejorar la atención telefónica (26)
- Mejorar atención telefónica. Junio y julio no se coge (24)
- Mejorar la información de los tablones y la web (22)
- Mejorar Wifi (18)
- Más rapidez y agilidad en atender al público (18)
- Respuesta más usada en ventanilla: eso está en la web (16)
- Usar el aire acondicionado cuando hace mucho calor (14)
- Informar al inicio del curso de los servicios que presta la Secretaría (11)
- Reducción del tiempo de espera (11)
- Falta de interés por el trabajo (5)
- Mejorar el calendario de exámenes (3)
- Información insuficiente sobre documentos a entregar (2)
- Poner la calefacción cuando hace frío (2)
- Ventanilla muy elevada para personas en silla de ruedas (2)

De este "ranking" de comentarios y/o preocupaciones por los estudiantes a la hora de acceder al servicio que se presta en las Secretarías de los Centros, se puede comprobar que es el "trato que reciben" y el "grado de conocimiento de su labor" los que más inciden en el nivel de satisfacción. Estas dos variables deberían ser las primeras a tener en cuenta dentro de los planes de mejora que se elaboren tras este informe.

8. Modelo de Cuestionario.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS UNIVERSITARIOS

SECRETARÍAS DE CENTROS UNIVERSITARIOS

Ayúdenos a mejorar el funcionamiento de este servicio. Por favor, rellene este breve cuestionario anónimo y díganos qué espera de nosotros y cómo valora nuestro trabajo.

marque así — así no marque O / \ X -

CONTESTE DE ACUERDO CON ESTA ESCALA DE VALORES

1	2	3	4	5	NS
Muy Deficiente o Muy Poco	Deficiente o Poco	Aceptable o Normal	Bueno o Bastante	Muy Bueno o Mucho	No lo sé

	1	2	3	4	5	NS
1. ¿Conoce los servicios que presta la Secretaría del Centro?	1	2	3	4	5	NS
2. ¿Le resulta fácil contactar con la Secretaría por teléfono?	1	2	3	4	5	NS
3. ¿Le resulta fácil contactar con la Secretaría por correo electrónico?	1	2	3	4	5	NS
4. ¿Le resulta fácil acceder a la Secretaría por ventanilla?	1	2	3	4	5	NS
5. ¿Consulta de forma habitual la información disponible en los tablones de anuncios y en la web del Centro	1	2	3	4	5	NS
6. ¿Accede fácilmente a la información de la Secretaría en la Web del Centro?	1	2	3	4	5	NS
7. ¿Considera que la información de la Secretaría en la página Web es clara y suficiente?	1	2	3	4	5	NS
8. ¿Cómo valora el tiempo de espera en respuesta a sus consultas por teléfono?	1	2	3	4	5	NS
9. ¿Cómo valora el tiempo de espera en respuesta a sus consultas en ventanilla?	1	2	3	4	5	NS
10. ¿Cómo valora el tiempo de espera en respuesta a sus consultas por correo electrónico?	1	2	3	4	5	NS
11. El personal de Secretaría ¿le ha atendido de forma correcta?	1	2	3	4	5	NS
12. El personal de Secretaría ¿resuelve satisfactoriamente sus dudas o consultas con independencia del resultado favorable o desfavorable de las mismas?	1	2	3	4	5	NS
13. VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO	1	2	3	4	5	NS

SUGERENCIAS O COMENTARIOS

No escriba sobre esta zona

©Copyright SUMCO 21263-16

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

UTEC. Avda. de Elvas s/n. 06006 BADAJOZ. Tel: 924/289195. E-mail: utec@unex.es v.04.