

EVALUACIÓN DE LA SECRETARÍA DEL CENTRO

Encuesta de opinión sobre el grado de satisfacción de los estudiantes con el servicio que presta la Secretaría. Curso 2013-14

Esta encuesta se dirigió a los alumnos de la Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació. Se visitó 24 clases (3 titulaciones x 4 cursos x 2 turnos) dando a conocer la encuesta e informando de la finalidad de la misma. Al mismo tiempo se envió e-mail a través de la Secretaria Virtual invitando a que entrasen en la página web de la Facultat donde se “colgó” la encuesta. Dicha página estuvo activa desde el día 5 al 19 de mayo de 2014.

La encuesta de satisfacción con la Secretaría de la Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació consta de 38 ítems de respuesta cerrada (distribuidos en tres grandes bloques), además de diversas preguntas sobre datos de carácter general y una serie de cuestiones abiertas en las que se solicitan comentarios por parte de los estudiantes.

En la encuesta se introdujo una misma pregunta en dos momentos distintos y separados (ítem 5 e ítem 38), obteniéndose una valoración media de 3,9 y 4, respectivamente, lo que nos puede dar una idea de la representatividad de los resultados obtenidos.

Los tres grandes apartados son:

I. **SERVICIO DE INFORMACIÓN DE LA SECRETARÍA**, que se ha subdividido en tantos subapartados como canales de información y comunicación:

- Información presencial en Secretaría.
- Información a través de la página web de la Facultat
- A través de la Secretaría Virtual.
- Información telefónica.
- A través del correo electrónico.

II. **PROCEDIMIENTOS Y TRÁMITES**. El objetivo de este bloque es conocer el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios que han recibido de la Secretaría en los diversos trámites. Este apartado se ha desglosado en preguntas sobre los trámites más importantes y frecuentes gestionados en la Secretaría, a saber:

- Matrícula
- Tasas, exenciones y becas
- Calificaciones y actas
- Carnet universitario
- Certificados
- Reconocimientos y convalidaciones
- Prácticas
- Trabajo de fin de estudios
- Programas de movilidad
- Títulos

III. **GENERAL:** Trata de dar una visión genérica de la percepción que los encuestados tienen del servicio que les presta la Secretaría.

Para finalizar, se presentan un par de preguntas de respuesta abierta con la finalidad de conocer aquellos aspectos/prestaciones, cuyo funcionamiento es considerado adecuado o por el contrario es susceptible de mejorar.

Todos los ítems de respuesta cerrada se han valorado utilizando una escala de graduación de tipo Likert con 5 posibles valores, siendo el valor 1 como totalmente en desacuerdo o nada y el valor 5 como totalmente de acuerdo o mucho. Dejando también la posibilidad de responder “no sabe/no contesta”.

La encuesta ha sido contestada por 530 estudiantes que representan el 23,93% de los estudiantes de la Facultat en el curso 2013/2014.

El cuestionario empieza con preguntas genéricas que nos permitirán definir perfiles para luego poder analizar los resultados por grupos (titulaciones, curso, sexo, etc...)

Si desglosamos la participación por titulaciones:

	Estudiantes	Participantes	Porcentaje Participación
Educación Social	643	237	36,85%
Pedagogía	629	179	28,45%
Filosofía	415	88	21,20%
Másters	178	23	12,92%
Otros (Psico,Hum)	350	3	0,85%

En cuanto a la distribución por sexos:

	Facultat	Participantes	% Participación
Mujeres	1575	419	26,60%
Hombres	640	111	17,34%

Y en la participación por cursos, se observa, por los datos obtenidos, una distribución equilibrada, si bien hay un descenso en participantes del último curso, tal vez atribuible a que se encuentran realizando las prácticas externas fuera del recinto universitario y la invitación a participar a ellos solo les llegó por vía electrónica y no fue suficientemente motivante.

Curso	Primero	Segundo	Tercero	Cuarto	No contesta
Nº participantes	156	151	149	70	4

En cuanto a la pregunta donde solicitamos que seleccionen el medio preferente para interaccionar (enviar/ recibir información, comunicar) con la Secretaría de la Facultat el resultado es claramente favorable a la utilización del correo electrónico.

Medio preferente	Estudiantes	Porcentaje
Correo electrónico	426	80,38 %
Presencial	24	4,53 %
Secretaría Virtual	48	9,06 %
Teléfono	12	2,26 %
Web	17	3,20 %
No contesta	3	0,56 %

Pasamos a analizar cada uno de los bloques con sus correspondientes ítems.

I. SERVICIO DE INFORMACIÓN DE LA SECRETARÍA

Pasamos a desglosar los diferentes subapartados:

1.- INFORMACIÓN PRESENCIAL EN LA SECRETARÍA

En primer lugar es de resaltar que los apartados referentes a la satisfacción con la información recibida y el trato dispensado por el personal de Secretaría obtienen una puntuación de 3,9 cada uno de ellos sobre un máximo de 5 puntos, siendo la menor puntuación en este apartado un 3,3 puntos a la pregunta si considera adecuados los horarios de atención al público.

Comentarios recogidos en este apartado (parafraseados y refundidos):

<input checked="" type="checkbox"/> En muchas ocasiones el horario de atención por la tarde nos supone problemas porque hemos de faltar a clase para poder acudir a hacer cualquier consulta ya que cuesta tiempo desplazarse desde los aularios hasta la Secretaría. Y más si tienes en cuenta que solo se abre dos tardes y si vienes de pueblos y utilizas el servicio público de transporte tienes el tiempo más limitado.	*33/63
<input checked="" type="checkbox"/> En ocasiones el trato no ha sido satisfactorio. En cambio, muchos empleados de la secretaria me han ayudado mucho y me han tratado muy cordialmente.	9/63
<input checked="" type="checkbox"/> En ocasiones falta de coordinación entre el personal de la propia Secretaría, también falta de coordinación de la Secretaría con el profesorado y con otros servicios de la Universitat.	9/63
<input checked="" type="checkbox"/> Buen trato y nos ayudan con educación y paciencia.	11/63

**Nº de comentarios sobre el tema específico sobre el total de comentarios en este apartado.*

Propuestas de mejoras:

<input checked="" type="checkbox"/> La Secretaría considera adecuado el horario actual, ya que la Universitat ha puesto en marcha aplicaciones informáticas, como ENTREU, que facilitan en gran medida la tramitación y resolución de la mayoría de las solicitudes y documentos
--

necesarios para los usuarios. Por otra parte, se dispone de una dirección electrónica muy “fácil” de recordar (filoeducacio@uv.es), a la cual los alumnos pueden dirigirse para realizar, resolver cualquier duda o hacer una solicitud. En el supuesto de que no pueda resolverse electrónicamente se contactará con el alumno.

2.- INFORMACIÓN SOBRE LA WEB.

En este apartado la máxima puntuación la consigue la frecuencia en el uso de la web como punto de información y que dicha página contiene información suficiente y además actualizada (3,8), mientras que el subapartado menos valorado corresponde a la facilidad para encontrar la información en la página web (3,5).

Comentarios recogidos en este apartado (parafraseados y refundidos):

<input checked="" type="checkbox"/> La organización de la información en la página web no es clara, y en ocasiones no está actualizada.	*15/25
<input checked="" type="checkbox"/> Hay muchas opciones y facilidades para los estudiantes pero en temas como becas, ayudas, etc., no te enteras si no buscas con detenimiento.	

**Nº de comentarios sobre el tema específico sobre el total de comentarios en este apartado.*

Propuestas de mejoras:

<input checked="" type="checkbox"/> La estructura de la página web es bastante rígida en cuanto a la posibilidad de dar mayor visibilidad a todo el contenido en la primera página.
<input checked="" type="checkbox"/> Intentar que cada periodo de lectivo aparezca en lugar preferente aquella actividad que se vaya a desarrollar próximamente.
<input checked="" type="checkbox"/> Aumentar el número de personas con formación suficiente para publicar noticias en la página web.

3.- INFORMACIÓN EN LA SECRETARÍA VIRTUAL.

En este apartado se produce un empate de la puntuación obtenida en las tres cuestiones planteadas: frecuencia de uso, tiempo de respuesta, calidad de la respuesta, en todas ellas la puntuación media obtenida es de 3,8.

Comentarios recogidos en este apartado (parafraseados y refundidos):

<input checked="" type="checkbox"/> Debería darse mayor formación para aprender a manejarla adecuadamente en los primeros meses del primer curso.	*2/10
---	-------

**Nº de comentarios sobre el tema específico sobre el total de comentarios en este apartado.*

Propuestas de mejora:

<input checked="" type="checkbox"/> Se dará traslado al profesorado que atiende a las asignaturas como Incorporación a los estudios, Estrategias del aprendizaje, etc... para su toma en consideración si lo estiman oportuno.
--

4.- INFORMACIÓN A TRAVÉS DE VÍA TELEFÓNICA.

A la pregunta sobre el uso de esta vía como medio de comunicación/información se obtiene el valor más bajo de toda la encuesta con 1,9.

A la cuestión acerca del trato recibido, cuando la información se ha solicitado a través de este medio, es de 3,5 puntos.

Comentarios recogidos en este apartado (parafraseados y refundidos):

<input checked="" type="checkbox"/> Poco utilizada porque no se ha difundido esta posibilidad y siempre está comunicando o no lo cogen.	*3/7
---	------

**Nº de comentarios sobre el tema específico sobre el total de comentarios en este apartado.*

Propuestas de mejora:

<input checked="" type="checkbox"/> Difundir entre el alumnado la dirección web donde pueden consultar el organigrama de la Secretaría con la persona responsable de cada tema y su número de teléfono.
<input checked="" type="checkbox"/> En momento de elevado volumen de trabajo, como en periodo de matrícula, una persona se dedicará en exclusiva a dar atención telefónica.

5.- INFORMACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO

En el apartado correspondiente a la frecuencia de uso del correo electrónico de la Secretaría se obtiene la puntuación más elevada de toda la encuesta con un 4,1 puntos.

Asimismo, obtiene una puntuación de 4 a la cuestión planteada acerca de la celeridad y el contenido de la respuesta a las cuestiones planteadas por correo electrónico.

Comentarios a este apartado (parafraseados y refundidos):

<input checked="" type="checkbox"/> En ocasiones se tarda en contestar o no te contestan.	*5/11
<input checked="" type="checkbox"/> Se abusa del correo enviándonos mucha propaganda.	1/11

**Nº de comentarios sobre el tema específico sobre el total de comentarios en este apartado.*

Propuesta de mejoras:

<input checked="" type="checkbox"/> Hemos creado un nuevo correo electrónico más fácil de recordar filoeducacio@uv.es , y que sea identificativo de los estudios del Centro.
<input checked="" type="checkbox"/> Difusión de la nueva dirección mediante colocación de carteles en las puertas de todas las aulas, así como en otros medios de información.
<input checked="" type="checkbox"/> Ser más selectivos en el envío de pregones a los estudiantes.

II. PROCEDIMIENTOS Y TRÁMITES

A continuación pasamos a revisar los datos de los ítems que componen el segundo bloque de la encuesta en el que se plantean 16 cuestiones relacionadas con las materias más relevantes de la gestión.

Efectuaremos una valoración y propuesta conjunta a todas las cuestiones planteadas por los estudiantes en este apartado.

1.- MATRÍCULA

A los dos ítems relacionados con este tema, asistencia prestada durante la matrícula y la resolución las gestiones realizadas con posterioridad a la misma pero directamente relacionadas con ella, obtienen una apreciación media por parte de los estudiantes de 4 puntos.

2.- TASAS UNIVERSITARIAS

En el tema de las tasas universitarias la participación del centro se basa únicamente en la información que se les puede aportar a los alumnos de aquello que ha establecido la correspondiente norma aprobada por la Generalitat Valenciana. Se valora con un 3,9 la gestión de la Secretaría en este tema.

3.- BECAS Y EXENCIONES.

En este apartado, la valoración a las respuestas e informaciones ofrecidas por la Secretaría a las cuestiones planteadas por los estudiantes alcanza una evaluación de 3,6 puntos.

4.- ACTAS Y CALIFICACIONES

Sobre este epígrafe la cuestión que se les plantea es si la gestión de las consultas planteadas referentes a actas y calificaciones se gestiona adecuadamente. A consideración de los estudiantes, se valora con un 3,9.

5.- CARNET UNIVERSITARIO.

La participación de la Secretaría en este trámite es de intermediación, ya que en gran parte el punto más controvertido es el tiempo que tardan los alumnos en tener el correspondiente carnet, que depende en buena medida de la agilidad de la entidad bancaria en enviarlos a los domicilios de los estudiantes.

La resolución de estos problemas y de las dudas planteadas sobre este tema es valorada con un 4 por parte de los estudiantes.

6.- CERTIFICADOS.

En los certificados, la cuestión planteada versa acerca del tiempo de respuesta ante una solicitud de certificado (bien sea de notas o de cualquier otra materia que no pueda ser obtenido automáticamente a través de la Sede Electrónica de la UV). Puntuación recibida es de 3,6.

7.- RECONOCIMIENTOS/ CONVALIDACIONES.

Igualmente en este subapartado nos hemos centrado en preguntar sobre el tiempo de respuesta ante una solicitud de reconocimientos de materias cursadas con

anterioridad. Aquí se ha obtenido la valoración más baja de todo el apartado de procedimientos y trámites, con un 3,2.

8.- PRÁCTICAS.

En este apartado, señalar que se presenta una dualidad entre aquellas que se gestionan desde ADEIT y aquellas que llevamos a cabo directamente en todas sus fases desde el Centro. Por ello la valoración es de nuestra gestión y no aquella desarrollado por ADEIT.

Los estudiantes han valorado las consultas y gestiones llevadas a cabo sobre las prácticas con un 3,7.

9.- TRABAJO FIN DE ESTUDIOS.

Las informaciones recibidas desde Secretaría referentes al tema del trabajo fin de estudios ha sido valorado con un 3,4.

Mientras que los plazos de presentación y defensa de los trabajos obtienen 3,2.

10.- PROGRAMAS DE MOVILIDAD.

Las respuestas a las consultas planteadas sobre la información y gestiones referentes a temas de movilidad son valoradas por los estudiantes con un 3,5.

11.- TÍTULOS

Esta cuestión ha sufrido una modificación en el proceso que se venia desarrollando hasta el momento. Modificación que supone una mayor agilidad en el trámite que debe realizar el estudiante al solicitar el título.

Se valora con un 3,8 a las gestiones, respuestas, ayudas, etc. prestadas por Secretaría referente a las cuestiones planteadas sobre la solicitud, tramitación y recogida de títulos universitarios.

Todo el apartado de procesos y trámites obtiene una puntuación media de 3,6.

Comentarios recogidos a todo este apartado (parafraseados y refundidos):

<input checked="" type="checkbox"/> Solicitud de mayor información en el momento de solicitar así como acelerar la resolución de las convalidaciones.	*4/18
<input checked="" type="checkbox"/> Más información en el tema del Practicum. Hay un poco de confusión.	2/18
<input checked="" type="checkbox"/> Más información en el tema de las becas.	2/18
<input checked="" type="checkbox"/> Más información en los Trabajos Fin de Grado y la posibilidad de no efectuar la defensa.	2/18
<input checked="" type="checkbox"/> Mayor información en el tema de la movilidad.	2/18

**Nº de comentarios sobre el tema específico sobre el total de comentarios en este apartado.*

Propuestas de mejora:

<input checked="" type="checkbox"/> Celebración de reuniones informativas específicas de cada materia previas al momento en el que se inicien los plazos de solicitud

III. GENERAL

En este gran apartado se pretende obtener una visión amplia desde la perspectiva que tienen los estudiantes del servicio que se presta.

En su conjunto, en este apartado es donde se obtiene una puntuación más elevada con un 3,8.

Desglosando un poco este apartado, vemos que se valora con un 3,9 tanto la resolución satisfactoria a las cuestiones planteadas como el funcionamiento general.

En cuanto al subapartado de apreciación de mejoras en el funcionamiento de la secretaría durante las diversas visitas realizadas se puntúa con un 3,6.

Para concluir, planteamos tres cuestiones de respuesta abierta donde solicitamos que nos señalen que otro servicio añadirían a los ya prestados así como aspectos positivos y negativos que desde el punto de vista del estudiante de los servicios que se vienen prestando.

SERVICIOS REQUERIDOS POR LOS ESTUDIANTES

<i>**Aunque no es competencia propia de la Secretaría ni objeto de esta encuesta pero dado el elevado número de referencias hechas creemos necesario referirnos a la solicitud de la apertura de la cafetería dentro del propio Centro.</i>	*43/91
<input checked="" type="checkbox"/> Ampliación de los horarios de atención al público por la tarde.	4/91
<input checked="" type="checkbox"/> Mayor información acerca del desarrollo de congresos, charlas de inserción laboral, y demás servicios.	14/91

**Nº de comentarios sobre el tema específico sobre el total de comentarios en este apartado.*

Propuesta de mejora:

<input checked="" type="checkbox"/> Seguir ampliando el número de puestos de acceso a internet y de trabajo en grupo.
<input checked="" type="checkbox"/> Difundir en el tablón de noticias de la web del Centro toda actividad de la que tengamos conocimiento.

ASPECTOS POSITIVOS RESEÑADOS POR LOS ENCUESTADOS (parafraseados y refundidos).

<input checked="" type="checkbox"/> Facilitar los trámites que pueden realizarse a través de Internet sin necesidad de ir a la Facultat.	*10/119
<input checked="" type="checkbox"/> En general, el trato del personal es amable e intenta resolver las dudas que les planteamos.	64/119

**Nº de comentarios sobre el tema específico sobre el total de comentarios en este apartado.*

Propuestas de mejora:

<input checked="" type="checkbox"/> Seguir incentivando la implementación de todos los procesos a través de la sede electrónica y del correo electrónico de la Secretaría.
<input checked="" type="checkbox"/> Aumentar el número de puestos de acceso a la sede electrónica con asistencia directa del personal de Secretaría.

ASPECTOS NEGATIVOS RESEÑADOS POR LOS ENCUESTADOS
(parafraseados y refundidos).

*** Especial atención requiere el tema del horario de Secretaría para atender a las necesidades de información de los estudiantes del turno de tarde. Este es con mucha diferencia el tema que más han resaltado en la mayoría de los apartados de esta encuesta.*

<input checked="" type="checkbox"/> Descoordinación entre el propio personal de Secretaría y también con el decanato, y con otros servicios de la Universitat. La información que dan algunas veces es divergente.	*10/121
<input checked="" type="checkbox"/> No siempre el trato personal se ajusta a lo deseable.	12/121
<input checked="" type="checkbox"/> El horario de las tardes es insuficiente.	32/121
<input checked="" type="checkbox"/> Falta información detallada de los procesos de convalidación, becas, practicum, TFG.	3/121
<input checked="" type="checkbox"/> En la web la información es difícil de encontrar y no está actualizada.	5/121

**Nº de comentarios sobre el tema específico sobre el total de comentarios en este apartado.*

Propuestas de mejora:

<input checked="" type="checkbox"/> Solicitar el desarrollo por parte del Servei de Formació Permanent e Innovació Educativa de un curso de formación sobre la Atención al Usuario.
<input checked="" type="checkbox"/> Elaboración de una guía de protocolos de actuación que unifique criterios y procedimientos.
<input checked="" type="checkbox"/> Reuniones periódicas entre el personal propio del Centro y si es necesario con personal de otros Servicios de la UV donde se aborden con profundidad los temas más controvertidos.