

2.1. ESCUELA DE INGENIERÍAS AGRARIAS.

En la Escuela de Ingenierías Agrarias se han recogido un total de **369** encuestas.

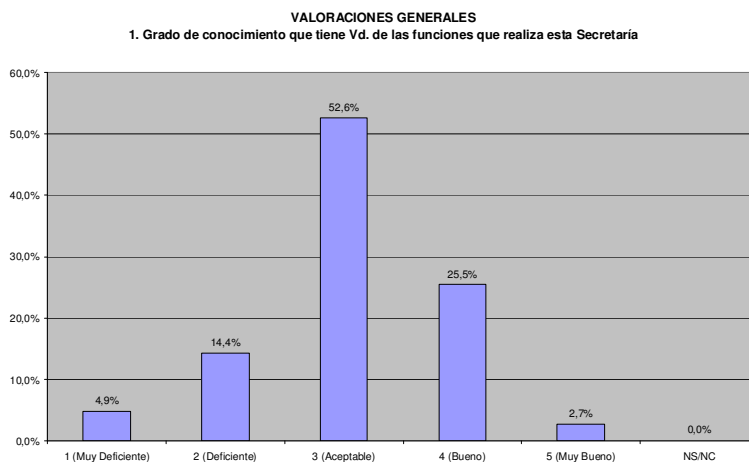
a. VALORACIONES GENERALES:

El primer bloque del cuestionario consiste en 6 preguntas destinadas a recoger las impresiones generales del servicio evaluado. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el estado de las instalaciones, atención y trato recibido, horarios, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

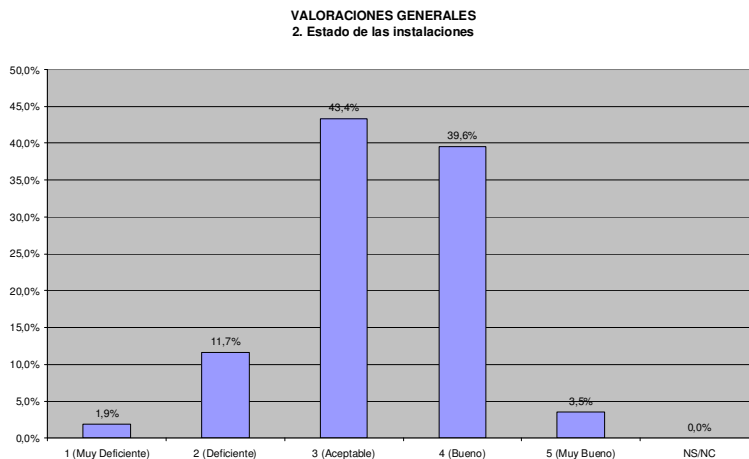
Cuestión 1: Grado de conocimiento que tiene Vd. de las funciones que realiza esta Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
18	4,9%	53	14,4%	194	52,6%	94	25,5%	10	2,7%	0	0,0%	3,1	5,2



Cuestión 2: Estado de las instalaciones del mismo.

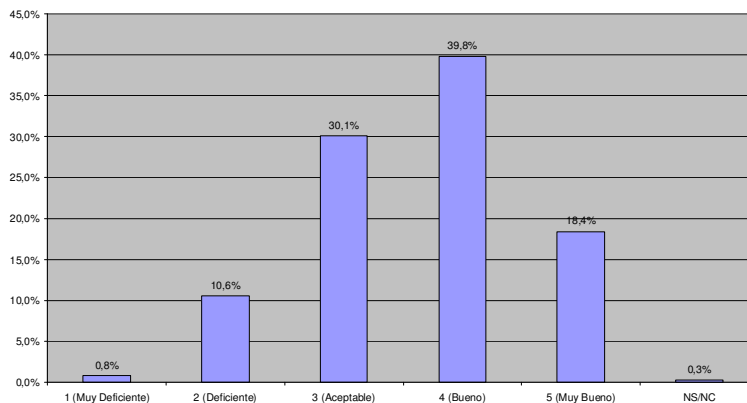
MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
7	1,9%	43	11,7%	160	43,4%	146	39,6%	13	3,5%	0	0,0%	3,3	5,8



Cuestión 3: Atención y trato recibido por parte de su personal.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
3	0,8%	39	10,6%	111	30,1%	147	39,8%	68	18,4%	1	0,3%	3,6	6,6

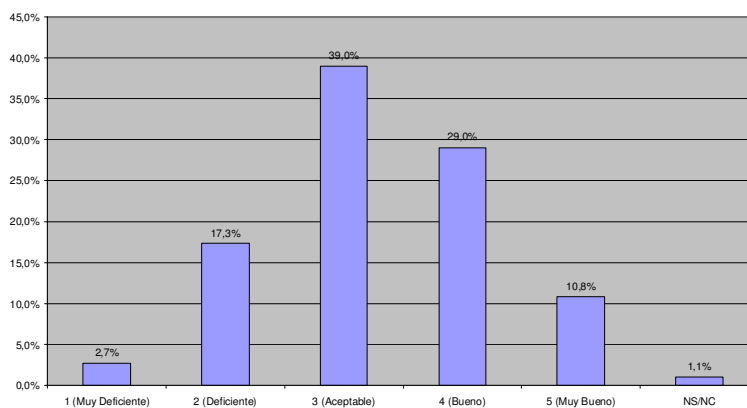
VALORACIONES GENERALES
3. Atención y trato recibido por parte del personal del Servicio



Cuestión 4: Información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
10	2,7%	64	17,3%	144	39,0%	107	29,0%	40	10,8%	4	1,1%	3,3	5,7

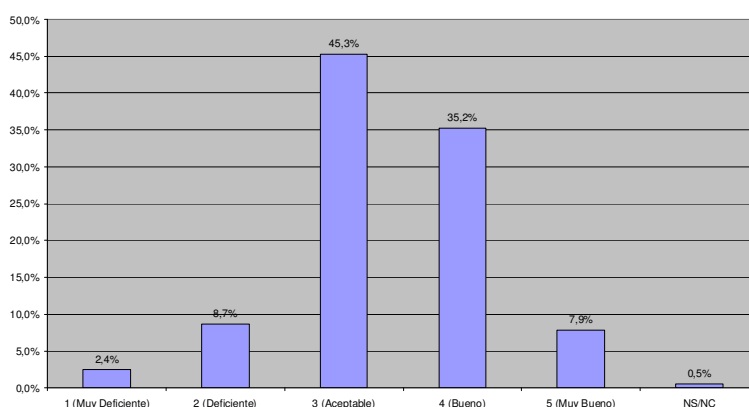
VALORACIONES GENERALES
4. Información facilitada en relación con los servicios que la Secretaría presta



Cuestión 5: Horarios de atención al público.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
9	2,4%	32	8,7%	167	45,3%	130	35,2%	29	7,9%	2	0,5%	3,4	5,9

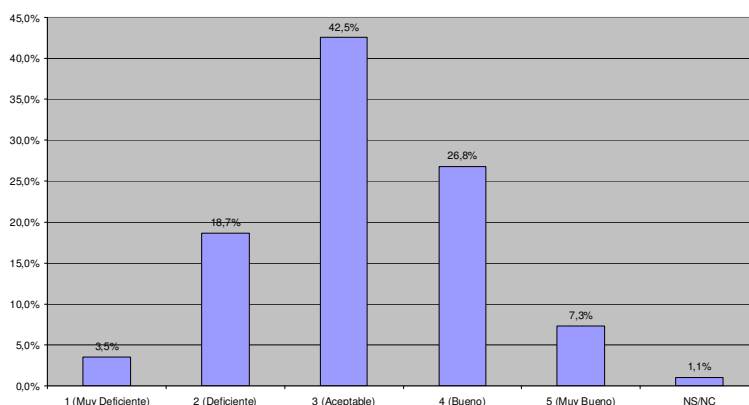
VALORACIONES GENERALES
5. Horarios de atención al público



Cuestión 6: Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
13	3,5%	69	18,7%	157	42,5%	99	26,8%	27	7,3%	4	1,1%	3,2	5,4

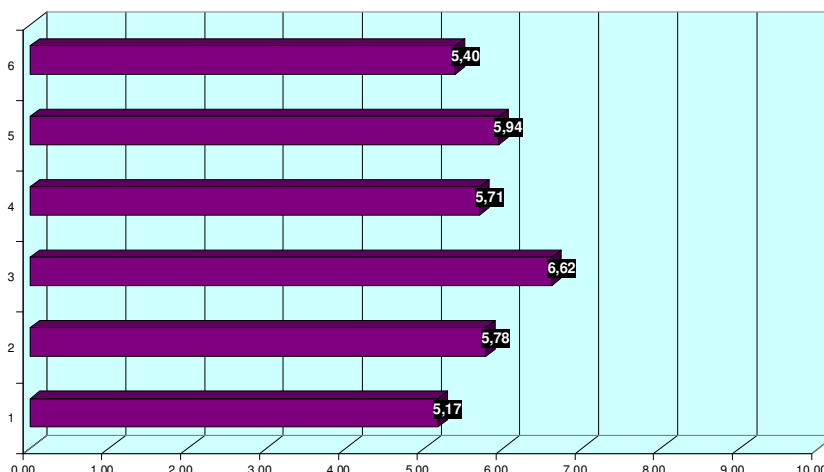
VALORACIONES GENERALES
6. Facilidad para contactar con este Servicio por distintos medios



Como se puede observar, la cuestión que obtiene una mayor valoración de los usuarios es la **número 3**, en la que se recoge la atención y el trato recibido por parte del personal de las Secretarías, registrándose un indicador medio de **6,6** (3,6 en la escala 1-5). Conviene resaltar también que la cuestión **número 1**, que hace referencia al grado de conocimiento que tienen los usuarios de las funciones que se realizan en la Secretaría evaluada, es en la que se ha registrado la puntuación más baja, con un indicador medio de **5,2** (3,1 en la escala 1-5).

Aunque se debe destacar que en todas las cuestiones se alcanza un valor medio por encima de **5**.

VALORACIONES GENERALES
(Medias resultantes en cada pregunta)



b. VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS:

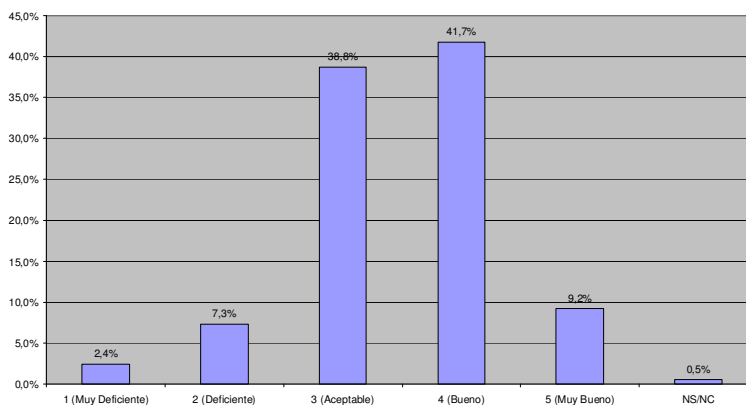
El segundo bloque del cuestionario consiste en 11 preguntas destinadas a recoger las impresiones más específicas del servicio de Secretarías de Centro. Se solicita al usuario que exprese su opinión sobre cuestiones como el plazo de matrícula, trámites necesarios para la obtención de Certificados, Convalidaciones, solicitudes de Títulos, etc.

Los resultados obtenidos en cada una de las cuestiones ha sido el siguiente:

Cuestión 7: Plazos de Matrícula establecidos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
9	2,4%	27	7,3%	143	38,8%	154	41,7%	34	9,2%	2	0,5%	3,5	6,2

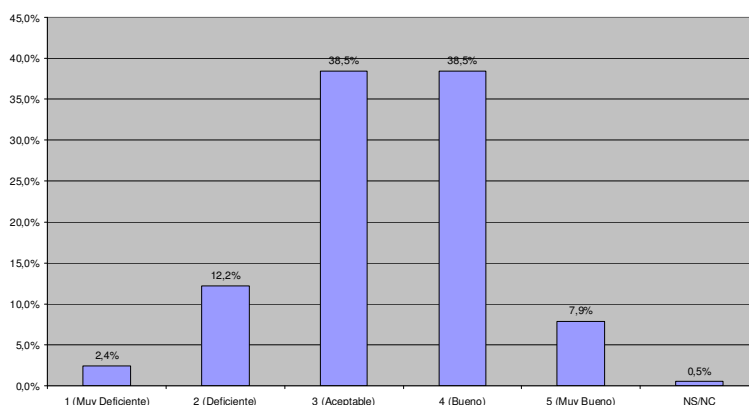
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
7. Plazos de Matrícula establecidos



Cuestión 8: Trámites efectuados para la realización de la Matrícula.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
9	2,4%	45	12,2%	142	38,5%	142	38,5%	29	7,9%	2	0,5%	3,4	5,9

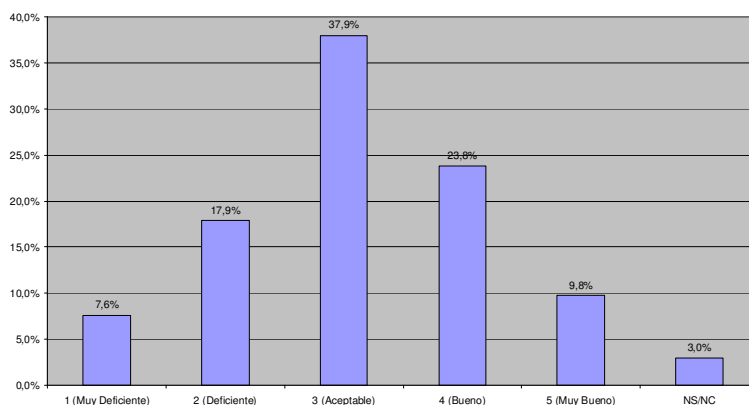
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
8. Trámites efectuados para la realización de la Matrícula



Cuestión 9: ¿Se da facilidad para corregir errores o para realizar cambios en la Matrícula?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
28	7,6%	66	17,9%	140	37,9%	88	23,8%	36	9,8%	11	3,0%	3,1	5,3

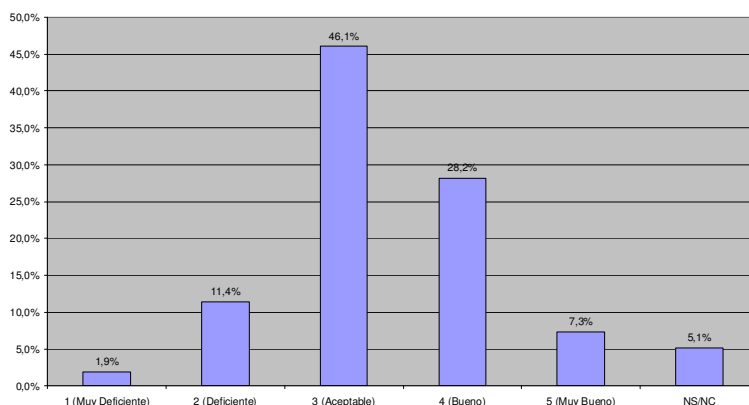
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
9. ¿Se da facilidad para corregir errores o para realizar cambios en la Matrícula?



Cuestión 10: Trámites realizados para la obtención de Certificados.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
7	1,9%	42	11,4%	170	46,1%	104	28,2%	27	7,3%	19	5,1%	3,3	5,7

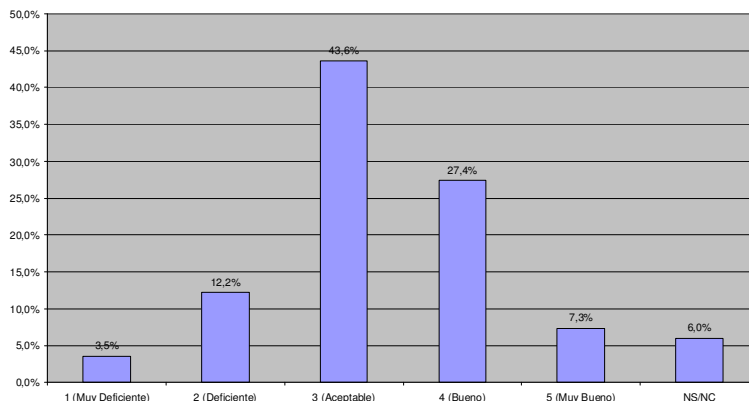
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
10. Trámites realizados para la obtención de Certificados



Cuestión 11: Trámites realizados para la obtención de Convalidaciones.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
13	3,5%	45	12,2%	161	43,6%	101	27,4%	27	7,3%	22	6,0%	3,2	5,6

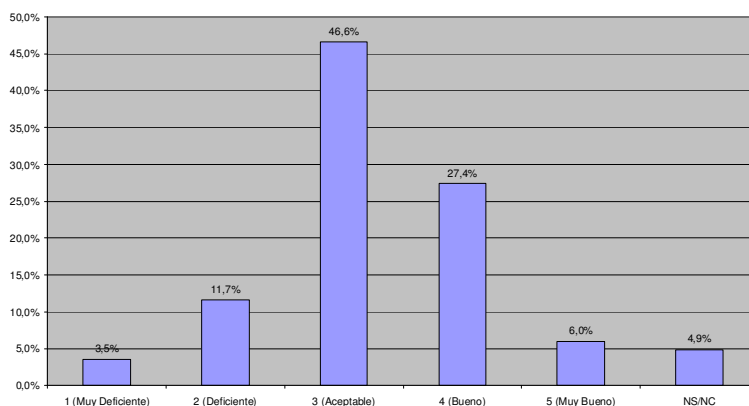
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
11. Trámites realizados para la obtención de Convalidaciones



Cuestión 12: Trámites realizados para la solicitud de Reconocimientos de Créditos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
13	3,5%	43	11,7%	172	46,6%	101	27,4%	22	6,0%	18	4,9%	3,2	5,5

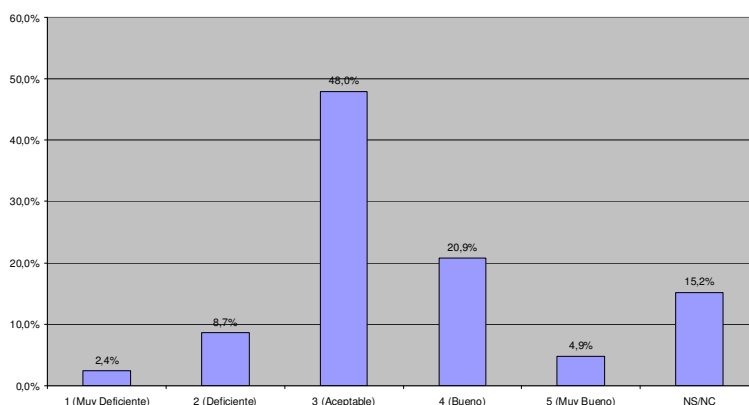
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
12. Trámites realizados para la solicitud de Reconocimientos de Créditos



Cuestión 13: Gestión de las Solicitudes de Traslado de Expediente.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
9	2,4%	32	8,7%	177	48,0%	77	20,9%	18	4,9%	56	15,2%	3,2	5,5

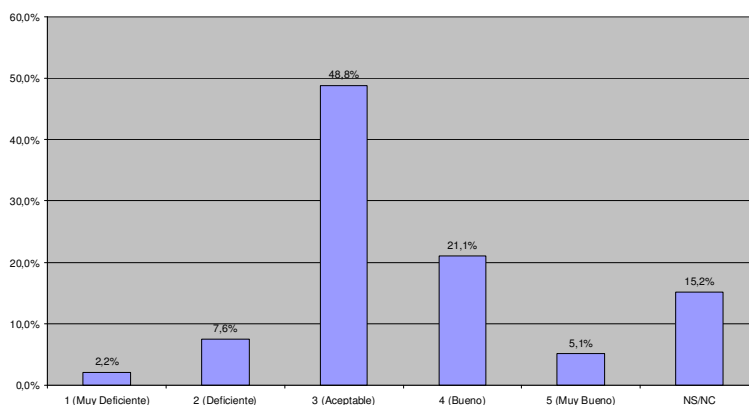
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
13. Gestión de las solicitudes de Traslado de Expediente



Cuestión 14: Gestión de Solicitudes de Títulos.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
8	2,2%	28	7,6%	180	48,8%	78	21,1%	19	5,1%	56	15,2%	3,2	5,6

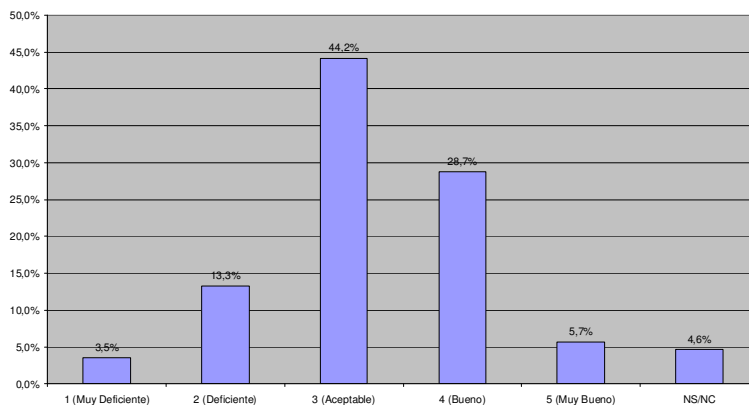
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
14. Gestión de las solicitudes de Títulos



Cuestión 15: ¿Considera que la información ofrecida sobre los diferentes trámites es ágil, precisa y veraz?

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
13	3,5%	49	13,3%	163	44,2%	106	28,7%	21	5,7%	17	4,6%	3,2	5,5

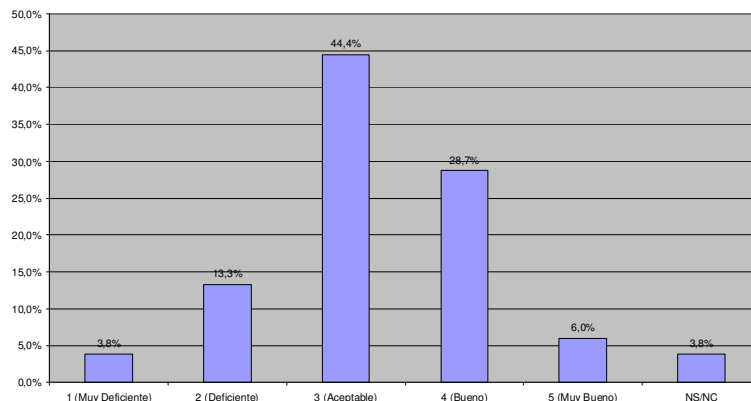
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
15. ¿Considera que la información ofrecida sobre los diferentes trámites es ágil, precisa y veraz?



Cuestión 16: Tiempo que, en general, tardan en ser atendidas sus solicitudes en Secretaría.

MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
14	3,8%	49	13,3%	164	44,4%	106	28,7%	22	6,0%	14	3,8%	3,2	5,5

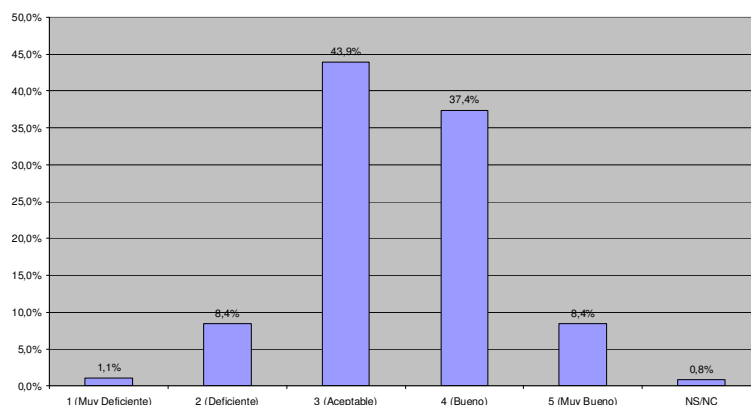
VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
16. Tiempo que, en general, tardan en ser atendidas sus solicitudes en Secretaría



Cuestión 17: Valoración Global de los Servicios de Secretaría.

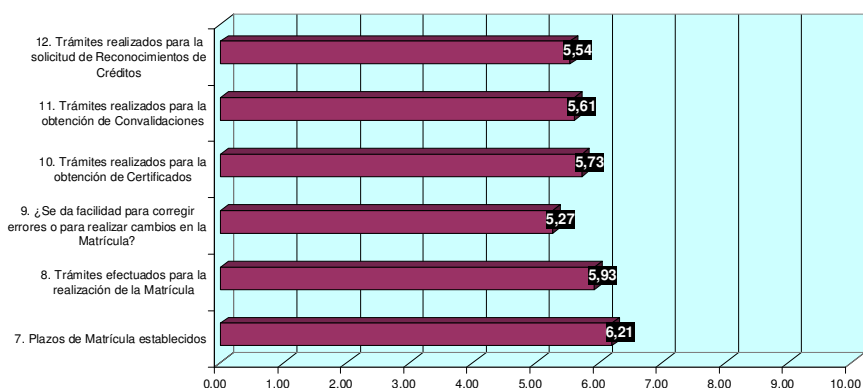
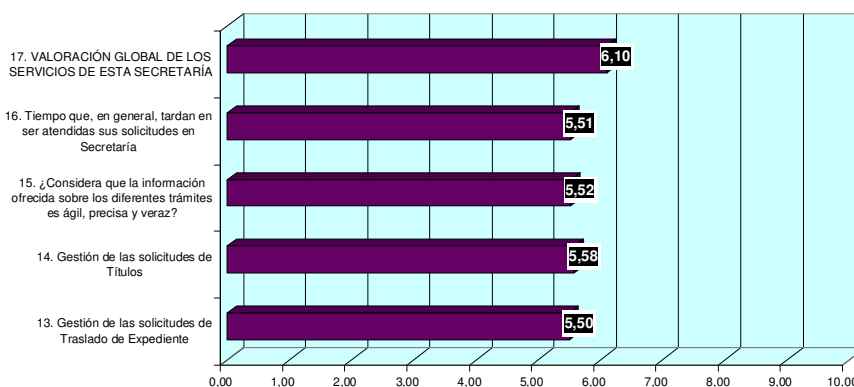
MD		D		A		B		M		NC		MEDIA (escala 1-5)	MEDIA (escala 0-10)
Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
4	1,1%	31	8,4%	162	43,9%	138	37,4%	31	8,4%	3	0,8%	3,4	6,1

VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
17. Valoración Global de los Servicios de esta Secretaría



Según se recoge en las tablas anteriores, las cuestiones **número 7 y 17** obtienen las mayores valoraciones de los usuarios, las citadas cuestiones hacen referencia a los plazos de matrícula establecidos y a la valoración global del servicio, alcanzando el indicador medio un valor de **6,2** (3,5 en la escala 1-5) y **6,1** (3.4 en la escala 1-5) respectivamente. Por el contrario, las valoraciones más bajas se han registrado para la cuestión **número 9**, en la que se solicitaba la facilidad recibida para corregir errores o para realizar cambios en las matrículas, el valor del indicador medio ha sido **5,3** (3,1 en la escala 1-5).

No obstante se debe destacar que en todas las cuestiones se alcanza un valor medio por encima de **5**.

VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
(Medias resultantes en cada pregunta)VALORACIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS DE SECRETARÍA DE LOS CENTROS
(Medias resultantes en cada pregunta)

Podemos observar que la media de las 6 cuestiones del bloque General es superior en una décima a la media de las once cuestiones del bloque Específico.

Media Valoraciones generales: **5,8**

Media Valoraciones específicas: **5,7**.

c. SUGERENCIAS.

Por último pasaremos a enumerar las observaciones recogidas en la pregunta abierta, *cuestión nº 18*, del Cuestionario.

- Actualización de la página web.
- Agilización de los servicios.
- Mejorar la atención del personal (como por ejemplo la amabilidad).
- Mejorar la cualificación del personal, para que pueda facilitar mayor información a los alumnos.
- Contratar a más personal durante el periodo de matriculación.
- Convalidación de asignaturas de libre elección del C.F.G. superior de gestión y organización de empresas agropecuarias.
- Dar más información a los alumnos (como sobre las convalidaciones).
- Debería poder realizarse la matrícula a través de Internet.
- En la matrícula no deberían pedirse datos de los padres a alumnos ya independizados. Debería ser opcional.

- Publicación de los Horarios de exámenes al principio del curso.
- Mayor reconocimiento de créditos de distintos cursos foráneos hechos en otras facultades o provincias.
- Mejora (renovación) del profesorado.
- Publicación de una Guía informativa en la Escuela de Ingenierías Agrarias.
- Tener como objetivo: ayudar al alumno.
- Web de la Escuela más actualizada y trámites (matrículas, etc.) por internet.