



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA

Informe sobre los resultados de la captación de la  
opinión de los usuarios respecto los servicios de  
gestión, apoyo a la docencia y la I+D+i prestados en  
2011 en la Universitat Politècnica de València

---

Resumen general



## Índice

1.	Introducción .....	2
2.	Descripción general de la encuesta.....	2
3.	Planes de mejora .....	3
4.	Resultados generales de la encuesta .....	5
4.1.	Evaluación de la satisfacción general.....	5
4.2.	Evaluación de la satisfacción por atributos.....	7
5.	Resultados específicos de la encuesta .....	9
5.1.	Evaluación por descriptores de servicio.....	9
5.2.	Síntesis de la evaluación por unidades .....	15
5.2.1.	Servicios y Áreas.....	15
5.2.2.	Centros por áreas funcionales.....	18
5.2.3.	Departamentos por áreas funcionales.....	31
6.	Anexo técnico 1: Relación entre los atributos .....	35
7.	Anexo técnico 2: Características de la encuesta .....	52
8.	Anexo técnico 3: Sistema de ponderación de resultados .....	60

## 1. Introducción

El aspecto más importante de la política de calidad de la Universitat Politècnica de València, en lo referente a los servicios de gestión, es el de conocer la opinión de los usuarios para valorar el nivel de calidad de los servicios que se les prestan. Con esta quinta edición de las encuestas de captación de la opinión respecto los servicios de gestión, apoyo a la docencia y la I+D+i prestados en 2011 se demuestra el deseo de continuidad ineludible de este tipo de procesos como herramienta apropiada para conocer tal opinión.

El presente documento es el compendio de resultados generales de dichas encuestas.

Previo al análisis de esos resultados generales, comentar que, como en años anteriores, se ha extendido el alcance de la encuesta en lo que a colectivos encuestados se refiere. Se han realizado dos nuevas encuestas a usuarios específicos del Servicio Integrado de Empleo (SIE): a empresas usuarias del SIE en gestión de ofertas de empleo y a titulados usuarios del SIE en búsqueda de empleo.

Antes de continuar, renovar el agradecimiento a los participantes en la consolidación de esta experiencia: a la comunidad universitaria y otros colectivos encuestados por su participación generalizada, al Rector que mantiene firme su liderazgo y respaldo a la aplicación del Plan Pegasus, a las organizaciones sindicales por su compromiso con la mejora continua de lo público y al trabajo del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad, del Área de Sistemas de Información y Comunicaciones y del Centro de Gestión de la Calidad y del Cambio de la UPV.

## 2. Descripción general de la encuesta

Para evaluar la satisfacción de los usuarios de las unidades administrativas y de gestión de la UPV se han realizado una serie de encuestas con las siguientes características básicas, que se mantienen desde la primera edición:

### Atributos evaluados

- Nivel de satisfacción general con el servicio recibido. En el diseño de la encuesta se ha tomado este atributo como atributo criterio o resumen. Esto implica que los valores de los encuestados para los demás atributos quedan resumidos en éste y su valor tomado como indicador de la calidad del servicio percibida por los usuarios.
- Cinco atributos para evaluar características específicas de los servicios:
  - INFORMACIÓN relacionada con la prestación del servicio.
  - SENCILLEZ de los mecanismos de solicitud en la prestación del servicio.
  - ADECUACIÓN DE LOS PLAZOS en la prestación del servicio.
  - TRATO RECIBIDO por las personas que prestaron el servicio.
  - PROFESIONALIDAD de las personas que prestaron el servicio.
- Atributo de eficiencia: “El servicio me ha proporcionado lo que quería o necesitaba al solicitarlo”.

Todos los atributos se valoraban en una escala 1-5 (donde 1 indica nada satisfecho y 5 muy satisfecho).

### Indicadores utilizados

- % Satisfechos: porcentaje de encuestados que han manifestado tener una satisfacción normal, alta o muy alta.
- Media: El valor medio ponderado de la valoración otorgada por los usuarios. Para facilitar información pormenorizada a las unidades respecto a la evaluación de sus servicios por los usuarios, esta escala se ha transformado en una escala 0-10.

## Colectivos encuestados

Las encuestas se han dirigido a diferentes colectivos:

1. Encuestas a la comunidad universitaria:
  - 1.1. Alumnos matriculados en títulos oficiales adscritos a Centros
  - 1.2. Alumnos matriculados en títulos oficiales adscritos a Departamentos
  - 1.3. Personal de administración y servicios
  - 1.4. Personal docente e investigador
2. Encuestas a cargos y personas con responsabilidad directiva en la UPV:
  - 2.1. Equipo rectoral
  - 2.2. Equipos directivos de Centro
  - 2.3. Equipos directivos de Departamento
  - 2.4. Dirección de Institutos y Estructuras Propias de Investigación
  - 2.5. Administradores de Escuela o Facultad
  - 2.6. Responsables de unidades de gestión (Servicios y Áreas)
3. Otros colectivos:
  - 3.1. Alumnos de cursos de formación permanente
  - 3.2. Alumnos usuarios del SIE en orientación profesional y formación para el empleo
  - 3.3. Empresas usuarias del SIE en prácticas en empresa y gestión de ofertas de empleo
  - 3.4. Titulados usuarios del SIE en búsqueda de empleo
  - 3.5. Alumnos UPV enviados en programas de movilidad
  - 3.6. Alumnos no UPV recibidos en programas de movilidad
  - 3.7. Usuarios del Servicio de Microscopía Electrónica externos a la UPV
  - 3.8. Usuarios del Instituto IDEAS

## 3. Planes de mejora

Establecer estrategias de mejora sobre la base del nivel de satisfacción de los usuarios es el principal objetivo de las encuestas. De este modo, tras el análisis de los resultados de las encuestas, anualmente la Unidades presentan sus propuestas de planes de mejora a la Gerencia para su aprobación. Como resultado de las cuatro ediciones anteriores de encuestas se han presentado 164 planes, de los cuales 133 fueron aprobados y, de éstos, 74 han sido concluidos. Ésta y sucesivas ediciones de las encuestas deben corroborar la eficacia de los mismos.

Como no podía ser de otra manera, los planes se centran en aquellos servicios y atributos en los que se detectan áreas de mejora susceptibles de ser abordadas. Como podrá observarse en los apartados siguientes de este informe, en términos generales, los atributos peor valorados son: la información relacionada con la prestación del servicio, la sencillez de los mecanismos de solicitud y la adecuación de los plazos. A modo de ejemplo se listan a continuación algunos planes abordados por las Unidades para mejorar los servicios asociados.

Referidos a la información:

- Instituto IDEAS: mejora de la documentación y el asesoramiento proporcionado a emprendedores.
- Servicio de Alumnado: información a través del correo electrónico a los solicitantes de becas del Ministerio y de la Generalitat Valenciana sobre los compromisos adquiridos por el Servicio en la gestión que realiza sobre las mismas.
- Oficina de Programas Internacionales de Intercambio: clarificación y mejora de las instrucciones que se ofrecen a los estudiantes enviados.
- Centro de Investigación Arquitectónica: señalización de espacios y fondos.

- Área de Cultura: comunicación efectiva de eventos.
- Biblioteca General: herramientas para la comunicación con los usuarios.
- Área de Medioambiente: servicio de información integrado (web - intranet) para la difusión de información ambiental y la gestión de los residuos en la UPV.
- Servicio de Microscopía Electrónica: creación de la página Web del Servicio.

Referidos a los mecanismos de solicitud:

- Centro de Formación Permanente: formulario on-line para la tramitación de nuevos cursos de formación específica y jornadas.
- Editorial UPV: herramientas para facilitar la solicitud de edición de publicaciones.
- Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad: mecanismo de solicitud de servicios sobre la base del sistema Gregal.
- Servicio de Deportes: mejora del Sistema de solicitudes.

Referidos a los plazos:

- Centro de Formación Permanente: automatización del cierre de actas de cursos de formación permanente.
- Instituto IDEAS: trazabilidad de los plazos de respuesta.
- Área de Promoció i Normalització Lingüística: herramientas para el control del cumplimiento de plazos.

Ejemplo de otros planes no directamente relacionados con los tres atributos mencionados son:

- Área de Sistemas de Información y Comunicaciones: aseguramiento de la calidad del software desarrollado.
- Área de Comunicación: elaboración y difusión de la Guía de expertos.
- Servicio de Gestión Económica: ajuste del cierre y apertura del ejercicio económico.

Independientemente de los planes de mejora derivados de los resultados de las encuestas, en el marco del Plan Pegasus se tienen otras fuentes de información que también permiten establecer actuaciones, acciones o planes orientados a la mejora: las quejas y sugerencias recibidas, los informes de las auditorías internas y externas, y el seguimiento de los resultados de los indicadores, en especial los de carta de servicios (grado de cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos en las mismas).

## 4. Resultados generales de la encuesta

### 4.1. Evaluación de la satisfacción general

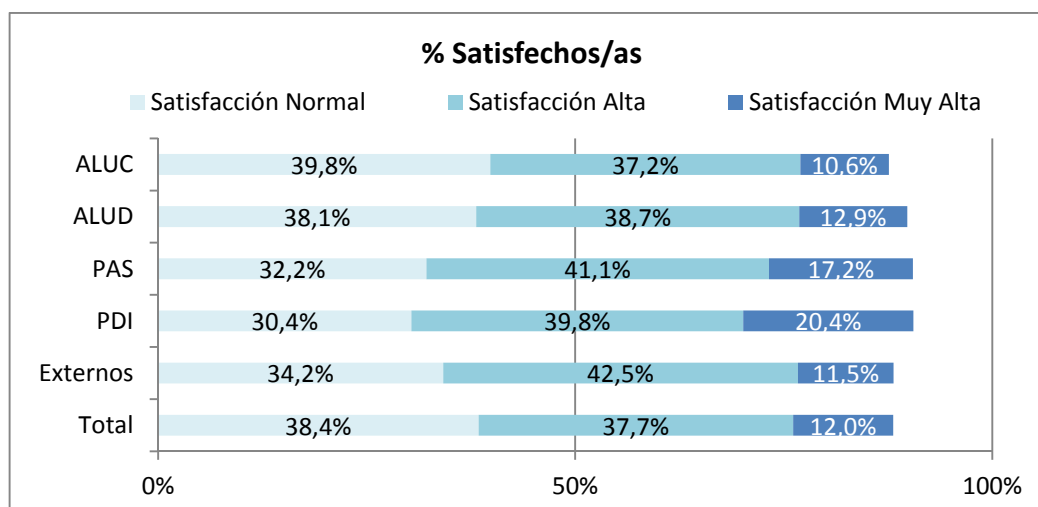
#### Encuestas a la comunidad universitaria y otros colectivos

El nivel de usuarios satisfechos con los servicios de gestión, apoyo a la docencia y la I+D+i, sigue siendo elevado, alcanzando en el caso de la comunidad universitaria el 88.1%. Asimismo el valor promedio de satisfacción general toma un valor de 6.15. No obstante, estos valores son los más bajos de las cinco ediciones de la encuesta. El análisis pormenorizado de las posibles causas y el establecimiento de los pertinentes planes de mejora (ver punto 3 del presente informe) competen a las propias Unidades prestatarias de los servicios.

Colectivo	2007	2008	2009	2010	2011
Alumnos matriculados en Centros (ALUC)	89,7%	90,4%	92,7%	92,8%	87,5%
Alumnos matriculados en Departamentos (ALUD)	91,0%	91,8%	93,5%	93,8%	89,8%
Personal de Administración y Servicios (PAS)	91,4%	91,1%	92,2%	93,2%	90,5%
Personal Docente e Investigador (PDI)	89,9%	90,9%	91,6%	93,3%	90,5%
Otros colectivos (Externos)	-	88,2%	91,8%	92,1%	88,2%
<b>Global Comunidad Universitaria</b>	<b>90,1%</b>	<b>90,5%</b>	<b>92,6%</b>	<b>92,9%</b>	<b>88,1%</b>

Colectivo	2007	2008	2009	2010	2011
Alumnos matriculados en Centros (ALUC)	7,06	7,06	6,41	6,44	6,06
Alumnos matriculados en Departamentos (ALUD)	7,39	7,24	6,48	6,60	6,27
Personal de Administración y Servicios (PAS)	7,04	7,15	6,42	6,73	6,58
Personal Docente e Investigador (PDI)	7,27	7,16	6,51	6,87	6,71
Otros colectivos (Externos)	-	6,49	6,36	6,41	6,27
<b>Global Comunidad Universitaria</b>	<b>7,19</b>	<b>7,08</b>	<b>6,42</b>	<b>6,50</b>	<b>6,15</b>

Respecto a los estratos de satisfacción, en todos los colectivos de la comunidad universitaria se alcanzan elevados porcentajes de satisfacción alta o muy alta.



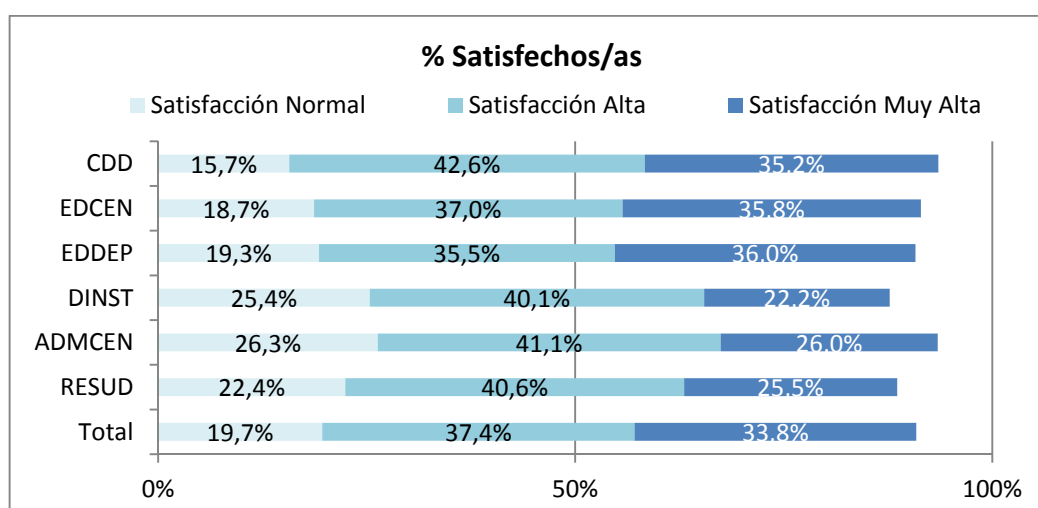
### Encuestas a cargos y personas con responsabilidad directiva

Entre los cargos y responsables de unidad el porcentaje de usuarios satisfechos con los servicios de gestión, apoyo a la docencia y la I+D+i, toma el valor de 90.9% y alcanza un valor promedio de 6.92.

Colectivo	2007	2008	2009	2010	2011
Equipo rectoral (CCD)	91,5%	92,5%	89,4%	89,9%	93,5%
Equipo Directivo de Centros (EDCEN)	89,6%	91,6%	91,5%	91,9%	91,5%
Equipo Directivo de Departamentos (EDDEP)	86,4%	89,9%	89,3%	89,4%	90,8%
Dirección de Institutos y EPIs (DINST)	84,7%	88,7%	87,7%	86,4%	87,7%
Administradores de Centro (ADMCEN)	83,5%	91,3%	89,5%	88,8%	93,5%
Responsables de Unidad de gestión (Servicios / Áreas) (RESUD)	80,4%	89,9%	86,0%	86,3%	88,6%
<b>Global Cargos y Responsables de Unidad</b>	<b>87,6%</b>	<b>90,8%</b>	<b>90,0%</b>	<b>89,9%</b>	<b>90,9%</b>

Colectivo	2007	2008	2009	2010	2011
Equipo rectoral (CCD)	7,38	6,77	6,93	6,85	7,60
Equipo Directivo de Centros (EDCEN)	7,01	6,61	7,20	7,08	6,93
Equipo Directivo de Departamentos (EDDEP)	6,51	6,31	7,00	6,96	6,98
Dirección de Institutos y EPIs (DINST)	6,35	6,15	6,58	6,42	6,30
Administradores de Centro (ADMCEN)	6,51	6,46	6,86	6,61	5,84
Responsables de Unidad de gestión (Servicios / Áreas) (RESUD)	6,21	6,33	6,40	6,36	6,92
<b>Global Cargos y Responsables de Unidad</b>	<b>6,77</b>	<b>6,47</b>	<b>7,02</b>	<b>6,90</b>	<b>6,92</b>

En este caso los porcentajes de satisfacción muy alta resultan superiores a los obtenidos para la comunidad universitaria y superiores también a los de años anteriores, con valores comprendidos entre el 22% y el 36%. Del mismo modo, los porcentajes de satisfacción alta oscilan entre el 37% y el 42%, que son similares a los relativos a la comunidad universitaria.

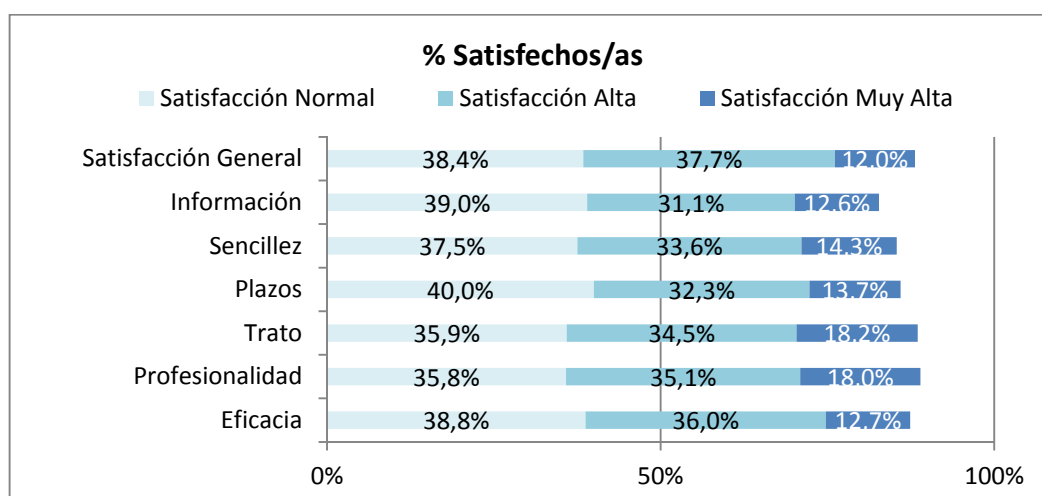


## 4.2. Evaluación de la satisfacción por atributos

### Encuestas a la comunidad universitaria

Atributo	2007	2008	2009	2010	2011
INFORMACIÓN relacionada con la prestación del servicio	87,0%	86,7%	87,1%	88,5%	82,7%
SENCILLEZ de los mecanismos de solicitud en la prestación del servicio	88,8%	89,9%	90,0%	90,5%	85,4%
ADECUACIÓN DE LOS PLAZOS en la prestación del servicio	88,5%	90,8%	89,5%	91,0%	85,9%
TRATO RECIBIDO por las personas que prestaron el servicio	92,3%	92,8%	92,0%	92,9%	88,5%
PROFESIONALIDAD de las personas que prestaron el servicio	92,5%	93,4%	92,7%	93,4%	88,9%
EFICACIA: El servicio me ha proporcionado lo que quería o necesitaba	91,1%	90,9%	91,9%	92,5%	87,4%
<b>SATISFACCIÓN GENERAL con el servicio</b>	<b>90,1%</b>	<b>90,5%</b>	<b>92,6%</b>	<b>92,9%</b>	<b>88,1%</b>

Atributo	2007	2008	2009	2010	2011
INFORMACIÓN relacionada con la prestación del servicio	6,66	6,44	6,13	6,27	5,95
SENCILLEZ de los mecanismos de solicitud en la prestación del servicio	6,89	6,86	6,39	6,46	6,18
ADECUACIÓN DE LOS PLAZOS en la prestación del servicio	6,76	6,66	6,24	6,54	6,26
TRATO RECIBIDO por las personas que prestaron el servicio	7,32	7,06	6,61	6,65	6,67
PROFESIONALIDAD de las personas que prestaron el servicio	7,25	7,06	6,62	6,67	6,68
EFICACIA: El servicio me ha proporcionado lo que quería o necesitaba	7,34	7,07	6,38	6,33	6,12
<b>SATISFACCIÓN GENERAL con el servicio</b>	<b>7,19</b>	<b>7,08</b>	<b>6,42</b>	<b>6,50</b>	<b>6,15</b>

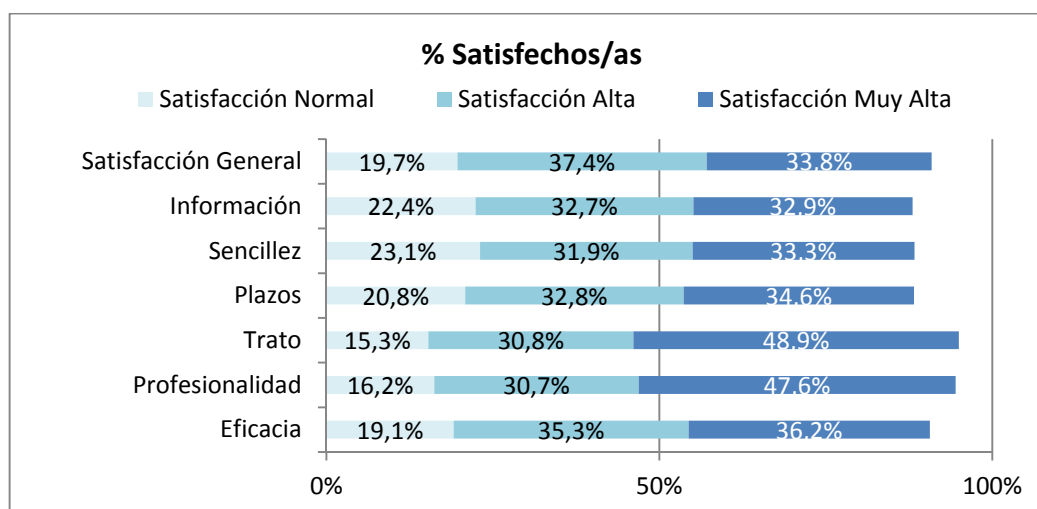




### Encuestas a cargos y personas con responsabilidad directiva

Atributo	2007	2008	2009	2010	2011
INFORMACIÓN relacionada con la prestación del servicio	84,4%	86,7%	87,2%	87,9%	88,0%
SENCILLEZ de los mecanismos de solicitud en la prestación del servicio	82,8%	88,1%	88,0%	88,1%	88,3%
ADECUACIÓN DE LOS PLAZOS en la prestación del servicio	78,7%	85,5%	87,4%	88,3%	88,2%
TRATO RECIBIDO por las personas que prestaron el servicio	92,9%	96,3%	95,5%	95,4%	95,0%
PROFESIONALIDAD de las personas que prestaron el servicio	92,0%	95,5%	94,5%	94,4%	94,5%
EFICACIA: El servicio me ha proporcionado lo que quería o necesitaba	86,7%	90,8%	90,9%	90,1%	90,6%
<b>SATISFACCIÓN GENERAL con el servicio</b>	<b>87,6%</b>	<b>90,8%</b>	<b>90,0%</b>	<b>89,9%</b>	<b>90,9%</b>

Atributo	2007	2008	2009	2010	2011
INFORMACIÓN relacionada con la prestación del servicio	6,60	6,37	6,83	6,72	6,70
SENCILLEZ de los mecanismos de solicitud en la prestación del servicio	6,35	6,26	6,82	6,68	6,72
ADECUACIÓN DE LOS PLAZOS en la prestación del servicio	6,15	6,16	6,80	6,73	6,71
TRATO RECIBIDO por las personas que prestaron el servicio	7,70	7,4	7,88	7,82	7,56
PROFESIONALIDAD de las personas que prestaron el servicio	7,57	7,3	7,78	7,58	7,48
EFICACIA: El servicio me ha proporcionado lo que quería o necesitaba	6,76	6,51	7,10	6,94	6,99
<b>SATISFACCIÓN GENERAL con el servicio</b>	<b>6,77</b>	<b>6,47</b>	<b>7,02</b>	<b>6,90</b>	<b>6,92</b>



## 5. Resultados específicos de la encuesta

### 5.1. Evaluación por descriptores de servicio

#### % Usuarios satisfechos/as

#### Descriptores de servicio incluidos en las encuestas a la comunidad universitaria

Id	Descripción	% Sat
74	Asesoramiento, preparación de muestras y puesta a punto de equipos en el Servicio de Microscopía Electrónica	98,7%
3	Adquisición y/o catalogación de productos bibliográficos	98,0%
78	Actividades de la Escola d'Estiu, PascuaAcampada, Escola de la Neu	97,9%
31	Gestión administrativa de actas de asignaturas	96,6%
1	Acogida como alumno de intercambio, atención y gestión de tu documentación	96,4%
87	Préstamo bibliotecario, renovación y lista de espera	96,1%
41	Gestión economico-administrativa de la actividad I+D+i realizada por PAS de Departamento	95,8%
73	BOUPV: Información de la UPV sobre los acuerdos, convenios e información del Consejo Social.	95,8%
94	Retirada de residuos a solicitud del usuario	95,5%
92	Gestión y publicación de ofertas de empleo para titulados UPV	95,5%
16	Atención recibida en el CFP como alumno de Títulos Propios y Formación Específica	95,0%
71	Suministro de información ambiental	95,0%
6	Utilidades informáticas de apoyo a la docencia (Intranet, PoliformaT, Automatrícula)	94,9%
88	Préstamo interbibliotecario y obtención de documentos	94,8%
72	Información y material bibliográfico y técnico del Centro de Información Arquitectónica	94,8%
68	Trámites laborales (bajas, permisos, compatibilidades...)	94,7%
7	Apoyo administrativo del Departamento en la solicitud y tramitación de ayudas (APICID, ACE, ACI, equipamiento, etc.)	94,5%
64	Telefonía móvil, fija y líneas de datos (altas, averías, portabilidad, renovación...)	93,6%
61	Soporte audiovisual para congresos y eventos	93,4%
86	Gestión de ayudas y actividades de promoción del valenciano por parte del APNL	93,4%
8	Apoyo de la Oficina de Acción Internacional en la gestión y participación en programas de formación	93,2%
22	Correo interno y postal	93,2%
2	Adquisición de publicaciones editadas por la UPV	93,1%
54	Registro General	92,6%
91	Consultas e incidencias en servicios informáticos (personal UPV)	92,5%
69	Ayudas de Acción Social de la UPV para personal UPV	92,2%
12	Apoyo del personal de apoyo a la inv (PAI y técnicos de laboratorio) de Institutos de Investigación a la actividad de I+D+i	92,2%
75	Asesoramiento para la creación y desarrollo de empresas a través de IDEAS	92,1%
60	Servicios de Red: conectividad, cuentas de usuario, correo electrónico, antivirus...	91,8%
4	Apertura del presupuesto a las oficinas gestoras	91,7%
28	Formación para la mejora de la actividad docente a través del ICE	91,5%
15	Asistencia médica	91,5%
83	Servicios multimedia del ASIC: Polimedia, Politube, Docencia en Red	91,4%
33	Programa actividades dirigidas y Aula salud: aerobio, step, pilates, yoga...	91,1%
38	Gestión de incidencias de nómina y de otras percepciones no ordinarias	91,0%
14	Asesoramiento y apoyo a la planificación de congresos científicos por parte del CTT	90,8%
24	Edición de tesis doctorales leídas en la UPV	90,7%
57	Salas de Bibliotecas de Centro/Campus para estudio y consulta de la colección	90,6%
27	Formación para el Personal de Administración y Servicios a través del UFASU	90,4%
39	Gestión del alta y mantenimiento de las acreditaciones/carné UPV	90,2%
5	Herramientas informáticas corporativas de gestión de la UPV (Algar, Vinalopó, Padrino, Intranet...)	90,2%
21	Tramitación de la contratación de servicios y suministros	90,1%
25	Escuela Infantil	90,1%
13	Asesoramiento lingüístico, traducción, corrección y normalización de textos al valenciano	89,9%
32	Gestión administrativa para la defensa de tesis doctorales y obtención del DEA	89,9%
44	Información general de la Universidad a través del Área de Información y Web UPV	89,8%
85	Programa escuelas deportivas: ajedrez, escalada, natación, tiro con arco, remo, esgrima...	89,8%
63	Talleres de formación y apoyo psicopedagógico del ICE	89,5%
77	Oferta de actividades culturales UPV (exposiciones, conciertos, etc)	89,4%
19	Acceso y uso de la Biblioteca Digital	89,2%
58	Selección, provisión y contratación de personal y becarios de investigación	89,2%
81	Apoyo de técnicos de laboratorio a prácticas y gestión de laboratorios del Departamento	88,9%
56	Salas de Biblioteca Central para estudio y consulta de la colección	88,8%
11	Apoyo de técnicos de laboratorio y modelos a prácticas y gestión de laboratorios del Centro	88,7%

23	Edición de publicaciones a través de la Editorial UPV	88,4%
26	Cursos, autoaprendizaje, tutorías y otras actividades para aprender valenciano por parte del APNL	88,2%
53	Reconocimientos médicos planificados	88,0%
47	Orientación profesional y formación para el empleo	87,8%
17	Aulas informáticas de Centro: hardware y software	87,7%
20	Conserjería de Centro: información general y otras labores de apoyo	87,5%
10	Apoyo de técnicos de lab en talleres/lab para PFC/TFG/TFM, créditos de libre elección, idiomas, trabajos de curso o 3er ciclo	87,5%
42	Gestión Ec-admin de la I+D+i realizada por personal del Servicio de Gestión Económica destinado en Inst de inv y EPIs	87,3%
45	Información, asesoramiento y tramitación de actividades de I+D+i a través del CTT	87,2%
48	Prácticas en empresa	86,5%
62	Herramientas para la tramitación de la gestión económica	86,4%
80	Apoyo de técnicos de laboratorio del Departamento a la actividad de I+D+i	85,4%
59	Servicio de Asuntos Generales: reserva de espacios, suministro de mobiliario, incidencias de seguros, de seguridad...	85,3%
37	Consultas e incidencias en servicios informáticos (alumnos)	85,1%
46	Matrícula de estudios universitarios oficiales de grado, máster, 1er y/o 2º ciclo	84,2%
79	Programación y contenidos de la Radio-Televisión UPV	84,1%
90	Gestión de pagos y reconocimiento de créditos como consecuencia de un periodo de intercambio	84,0%
30	Gestión a través del CTT de los ingresos (facturas y subvenciones) y apoyo en la justificación de ayudas públicas	84,0%
76	Información y difusión de la cultura emprendedora a través de IDEAS (conferencias, jornadas...) y formación a emprendedores	84,0%
84	Secretaría Técnica del CFP de apoyo a Jornadas y Congresos (promoción, inscripción, logística y certificación)	83,7%
67	Tramitación del pago de documentos contables	83,4%
29	Gestión a través del CFP de ingresos de cursos, convenios de formación y prestaciones de servicios de formación	83,0%
43	Gestiones académico-administrativas en las secretarías de Centro	82,8%
9	Apoyo de técnicos de laboratorio de Centro a la actividad de I+D+i	82,5%
36	Programa competiciones deportivas: ligas internas, trofeo UPV, torneo social...	82,0%
93	Suministro de sobres multienvío y material para la recogida de residuos	80,3%
96	Becas y ayudas de Cooperación al Desarrollo	80,1%
55	Reserva de instalaciones y préstamo de material deportivo	78,4%
52	Protección, promoción y comercialización de invenciones, capacidades y resultados de I+D	78,0%
34	Tramitación de las solicitudes de becas de estudios convocadas por MEC/GVA por el Servicio de Alumnado	77,9%
89	Tramitación de solicitudes de becas de intercambio	76,8%
97	Formación de lenguas extranjeras	76,5%
66	Asesoramiento y apoyo en diseño, tramitación, promoción, puesta en marcha, certificación y encuestas de Títulos Propios CFP	76,4%
50	Programa de integración de alumnos de nuevo ingreso y acción tutorial	76,3%
51	Programas de formación deportiva	76,2%
98	Traducción y revisión de artículos de inv. y de documentación institucional, y asesoramiento lingüístico en lenguas extranjeras	72,7%
95	Gestión de búsqueda de empleo para titulados UPV	72,7%
65	Asesoramiento y apoyo en diseño, tramitación, promoción, puesta en marcha, certif. y encuestas de Formación Específica CFP	71,3%
18	Ayudas de Acción Social de la UPV para alumnos	69,9%
82	Gestiones relacionadas con la convalidación, adaptación y reconocimiento de estudios	69,1%

## Media de Satisfacción general

### Descriptorios de servicio incluidos en las encuestas a la comunidad universitaria

Id	Descripción	Media
78	Actividades de la Escola d'Estiu, PascuaAcampada, Escola de la Neu	7,94
12	Apoyo del personal de apoyo a la investigación (PAI y técnicos de laboratorio) de Institutos de Investigación a la actividad de I+D+i	7,83
74	Asesoramiento, preparación de muestras y puesta a punto de equipos en el Servicio de Microscopía Electrónica	7,80
25	Escuela Infantil	7,76
71	Suministro de información ambiental	7,71
88	Préstamo interbibliotecario y obtención de documentos	7,69
31	Gestión administrativa de actas de asignaturas	7,69
7	Apoyo administrativo del Departamento en la solicitud y tramitación de ayudas (APICID, ACE, ACI, equipamiento, etc.)	7,62
41	Gestión económico-administrativa de la actividad I+D+i realizada por PAS de Departamento	7,61
14	Asesoramiento y apoyo a la planificación de congresos científicos por parte del CTT	7,43
3	Adquisición y/o catalogación de productos bibliográficos	7,4
94	Retirada de residuos a solicitud del usuario	7,37
81	Apoyo de técnicos de laboratorio a prácticas y gestión de laboratorios del Departamento	7,27
80	Apoyo de técnicos de laboratorio del Departamento a la actividad de I+D+i	7,25
8	Apoyo de la Oficina de Acción Internacional en la gestión y participación en programas de formación	7,18
68	Trámites laborales (bajas, permisos, compatibilidades...)	7,18
13	Asesoramiento lingüístico, traducción, corrección y normalización de textos al valenciano	7,14
92	Gestión y publicación de ofertas de empleo para titulados UPV	7,1
42	Gestión ec-admin de la actividad I+D+i realizada por personal del Servicio de Gestión Económica destinado en Institutos de Inv y EPIs	7,09
61	Soporte audiovisual para congresos y eventos	7,07
38	Gestión de incidencias de nómina y de otras percepciones no ordinarias	7,05
75	Asesoramiento para la creación y desarrollo de empresas a través de IDEAS	7,05
87	Préstamo bibliotecario, renovación y lista de espera	6,97
15	Asistencia médica	6,96
91	Consultas e incidencias en servicios informáticos (personal UPV)	6,95
1	Acogida como alumno de intercambio, atención y gestión de tu documentación	6,95
11	Apoyo de técnicos de laboratorio y modelos a prácticas y gestión de laboratorios del Centro	6,91
33	Programa actividades dirigidas y Aula salud: aerobio, step, pilates, yoga...	6,9
4	Apertura del presupuesto a las oficinas gestoras	6,89
6	Utilidades informáticas de apoyo a la docencia (Intranet, PoliformaT, Automatrícula)	6,89
64	Telefonía móvil, fija y líneas de datos (altas, averías, portabilidad, renovación...)	6,82
69	Ayudas de Acción Social de la UPV para personal UPV	6,81
53	Reconocimientos médicos planificados	6,77
16	Atención recibida en el CFP como alumno de Títulos Propios y Formación Específica	6,72
23	Edición de publicaciones a través de la Editorial UPV	6,72
72	Información y material bibliográfico y técnico del Centro de Información Arquitectónica	6,66
39	Gestión del alta y mantenimiento de las acreditaciones/carné UPV	6,66
83	Servicios multimedia del ASIC: Polimedia, Politube, Docencia en Red	6,65
22	Correo interno y postal	6,63
73	BOUPV: Información de la UPV sobre los acuerdos, convenios e información del Consejo Social.	6,63
28	Formación para la mejora de la actividad docente a través del ICE	6,61
27	Formación para el Personal de Administración y Servicios a través del UFASU	6,58
21	Tramitación de la contratación de servicios y suministros	6,58
45	Información, asesoramiento y tramitación de actividades de I+D+i a través del CTT	6,56
86	Gestión de ayudas y actividades de promoción del valenciano por parte del APNL	6,56
58	Selección, provisión y contratación de personal y becarios de investigación	6,51
24	Edición de tesis doctorales leídas en la UPV	6,5
60	Servicios de Red: conectividad, cuentas de usuario, correo electrónico, antivirus...	6,42
26	Cursos, autoaprendizaje, tutorías y otras actividades para aprender valenciano por parte del APNL	6,41
85	Programa escuelas deportivas: ajedrez, escalada, natación, tiro con arco, remo, esgrima...	6,41
67	Tramitación del pago de documentos contables	6,38
9	Apoyo de técnicos de laboratorio de Centro a la actividad de I+D+i	6,37
52	Protección, promoción y comercialización de invenciones, capacidades y resultados de I+D	6,29
5	Herramientas informáticas corporativas de gestión de la UPV (Algar, Vinalopó, Padrino, Intranet...)	6,24
30	Gestión a través del CTT de los ingresos (facturas y subvenciones) y apoyo en la justificación de ayudas públicas	6,24
57	Salas de Bibliotecas de Centro/Campus para estudio y consulta de la colección	6,22
59	Servicio de Asuntos Generales: reserva de espacios, suministro de mobiliario, incidencias de seguros, de seguridad...	6,21
84	Secretaría Técnica del CFP de apoyo a Jornadas y Congresos (promoción, inscripción, logística y certificación)	6,19
63	Talleres de formación y apoyo psicopedagógico del ICE	6,18
54	Registro General	6,12
62	Herramientas para la tramitación de la gestión económica	6,12

48	Prácticas en empresa	6,12
56	Salas de Biblioteca Central para estudio y consulta de la colección	6,08
2	Adquisición de publicaciones editadas por la UPV	6,04
44	Información general de la Universidad a través del Área de Información y Web UPV	6,04
29	Gestión a través del CFP de ingresos de cursos, convenios de formación y prestaciones de servicios de formación	6,02
20	Conserjería de Centro: información general y otras labores de apoyo	6,02
32	Gestión administrativa para la defensa de tesis doctorales y obtención del DEA	5,99
17	Aulas informáticas de Centro: hardware y software	5,96
90	Gestión de pagos y reconocimiento de créditos como consecuencia de un periodo de intercambio	5,95
47	Orientación profesional y formación para el empleo	5,93
10	Apoyo de técnicos de lab en talleres/laboratorios para PFC/TFG/TFM, créditos de libre elección, idiomas, trabajos de curso o 3er ciclo	5,92
19	Acceso y uso de la Biblioteca Digital	5,89
66	Asesoramiento y apoyo en el diseño, tramitación, promoción, puesta en marcha, certificación y encuestas de Títulos Propios por el CFP	5,88
77	Oferta de actividades culturales UPV (exposiciones, conciertos, etc)	5,83
37	Consultas e incidencias en servicios informáticos (alumnos)	5,79
79	Programación y contenidos de la Radio-Televisión UPV	5,78
76	Información y difusión de la cultura emprendedora a través de IDEAS (conferencias, jornadas...) y formación a emprendedores	5,76
36	Programa competiciones deportivas: ligas internas, trofeo UPV, torneo social...	5,67
43	Gestiones académico-administrativas en las secretarías de Centro	5,63
98	Traducción y revisión de artículos de investigación y de documentación institucional, y asesoramiento lingüístico en lenguas extranjeras	5,62
46	Matrícula de estudios universitarios oficiales de grado, máster, 1er y/o 2º ciclo	5,61
50	Programa de integración de alumnos de nuevo ingreso y acción tutorial	5,42
51	Programas de formación deportiva	5,42
93	Suministro de sobres multienvío y material para la recogida de residuos	5,41
89	Tramitación de solicitudes de becas de intercambio	5,40
97	Formación de lenguas extranjeras	5,39
34	Tramitación de las solicitudes de becas de estudios convocadas por MEC/GVA por el Servicio de Alumnado	5,27
55	Reserva de instalaciones y préstamo de material deportivo	5,26
96	Becas y ayudas de Cooperación al Desarrollo	5,22
95	Gestión de búsqueda de empleo para titulados UPV	5,18
65	Asesoramiento y apoyo en el diseño, tramitación, promoción, puesta en marcha, certif. y encuestas de cursos de Formación Específica CFP	5,13
18	Ayudas de Acción Social de la UPV para alumnos	4,93
82	Gestiones relacionadas con la convalidación, adaptación y reconocimiento de estudios	4,91

**% Usuarios satisfechos/as**  
**Descriptor de servicio incluidos en las encuestas a cargos y personas con responsabilidad**  
**directiva**

Id	Descripción	% Sat
105	Apoyo de la Oficina de Acción Internacional en acciones y propuestas de colaboración con instituciones extranjeras	100,0%
106	Apoyo en la elaboración y liquidación del Presupuesto de la UPV	100,0%
107	Apoyo operativo a comisiones de la UPV por parte del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPC)	100,0%
109	Asesoramiento energético y de suministros por parte del Servicio de Mantenimiento	100,0%
111	Asesoramiento técnico en materia de prevención laboral por parte del Servicio Integrado de Prevención y Salud Laboral	100,0%
113	Cierre y apertura del ejercicio presupuestario	100,0%
115	Control de la programación presupuestaria del gasto en infraestructura	100,0%
116	Coordinación de estrategias por parte de la Oficina de Programas Internacionales de Intercambio para difundir acciones de movilidad	100,0%
132	Gestión técnica del POD a través del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPC)	100,0%
134	Informes de fiscalización del gasto	100,0%
140	Secretaría de dirección y apoyo administrativo a los miembros del Consejo de Dirección de la UPV	100,0%
143	Tramitación e información económica por parte del Servicio de Gestión Económica	100,0%
144	Tramitación y gestión de recursos y reclamaciones en vía administrativa	100,0%
148	Sistema de Información UPV (Mediterránea)	100,0%
149	Asesoramiento jurídico por el Servicio de Abogacía de la Universidad	100,0%
130	Gestión de programas de calidad (UPV y externos) por parte del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPC)	100,0%
104	Apoyo al equipo de dirección del Departamento (órganos colegiados, agenda, viajes y eventos, informes...) por parte del PAS del mismo	99,0%
102	Apoyo a la gestión de la organización docente del Centro (POD, grupos de matrícula, horarios y espacios) por parte del PAS del mismo	98,4%
103	Apoyo al equipo de dirección del Centro (órganos colegiados, agenda, viajes y eventos, informes...) por parte del PAS del mismo	98,4%
139	Resolución a través del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPC) de incidencias e introducción de modificaciones de POD	98,2%
142	Conserjería del Centro: supervisión y control del estado de las instalaciones e infraestructuras propias del Centro y otras labores de apoyo	98,0%
131	Gestión económica del presupuesto ordinario realizada por el PAS del Centro o Departamento del cual es miembro directivo	97,8%
117	Coordinación de la gestión de alumnos efectuada por el Servicio de Alumnado	97,1%
114	Tramitación de la contratación de servicios y suministros	96,3%
147	Cobertura por parte de la UPV-RTV de los actos y eventos más importantes de la UPV	95,6%
150	Gestiones relacionadas con la convalidación, adaptación y reconocimiento de estudios	95,6%
121	Elaboración de informes y estadísticas por parte del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPC)	94,5%
141	Disponibilidad y seguridad informática por el ASIC: copia y recuperación de datos, disponibilidad de servicios, antivirus, respuesta a ataques	94,2%
110	Redacción o revisión de documentos, control de legalidad y asesoramiento jurídico por parte de la Oficina de la Secretaría General	92,6%
136	Planificación y gestión de la formación del personal de Administración y Servicios (UFASU)	92,1%
137	Prevención y salud laboral: evaluación de puestos y lugares de trabajo por parte del Servicio Integrado de Prevención y Salud Laboral	91,9%
128	Gestión de la matrícula de máster y doctorado por parte del Servicio de Alumnado	91,2%
123	Elaboración y difusión por el SIE de la información del proceso de inserción laboral de los egresados UPV	90,9%
146	Cobertura y difusión en los medios de comunicación de la actividad universitaria de la UPV	90,2%
129	Gestión de las encuestas de opinión del alumnado sobre la actuación docente del profesorado, por parte del ICE	88,4%
124	Asesoría técnica y coordinación/desarrollo de aplicaciones informáticas para la automatización de servicios, por parte del ASIC	88,2%
118	Difusión de información a través del Área de Información y Web UPV	84,8%
126	Gestión de la ejecución de obras menores por parte del Servicio de Infraestructuras	84,4%
112	Asesoramiento y apoyo del ICE a iniciativas de mejora docente (grupos, comisiones, informes)	84,0%
133	Asesoramiento y apoyo en la ejecución de convenios institucionales de formación a través del CFP	82,3%
135	Mantenimiento de instalaciones e infraestructuras por el Servicio de Mantenimiento	81,5%
101	Acciones de promoción orientadas a futuros alumnos a través del Área de Información	81,2%
151	Sistema de Información UPV para la dirección, Mediterránea	80,0%
122	Elaboración de materiales informativos o divulgativos a través del Área de Información	77,0%
138	Resolución de emergencias por el Servicio de Mantenimiento	76,5%
145	Secretaría de los órganos colegiados de ámbito general por parte de la Oficina de la Secretaría General	75,0%
108	Asesoramiento en imagen e identidad corporativa a través del Área de Información	71,9%
127	Gestión de la ejecución y control de garantía de obras mayores por parte del Servicio de Infraestructuras	68,1%

**Media de Satisfacción general**  
**Descriptorios de servicio incluidos en las encuestas a cargos y personas con responsabilidad**  
**directiva**

Id	Descripción	Media
113	Cierre y apertura del ejercicio presupuestario	10,00
134	Informes de fiscalización del gasto	10,00
140	Secretaría de dirección y apoyo administrativo a los miembros del Consejo de Dirección de la UPV	9,25
107	Apoyo operativo a comisiones de la UPV por parte del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPC)	9,17
131	Gestión económica del presupuesto ordinario realizada por el PAS del Centro o Departamento del cual es miembro directivo	9,11
104	Apoyo al equipo de dirección del Departamento (órganos colegiados, agenda, viajes y eventos, informes...) por parte del PAS del mismo	8,96
103	Apoyo al equipo de dirección del Centro (órganos colegiados, agenda, viajes y eventos, informes...) por parte del PAS del mismo	8,89
102	Apoyo a la gestión de la organización docente del Centro (POD, grupos de matrícula, horarios y espacios) por parte del PAS del mismo	8,89
132	Gestión técnica del POD a través del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPC)	8,75
148	Sistema de Información UPV (Mediterrània)	8,57
105	Apoyo de la Oficina de Acción Internacional en acciones y propuestas de colaboración con instituciones extranjeras	8,33
142	Conserjería del Centro: supervisión y control del estado de las instalaciones e infraestructuras propias del Centro y otras labores de apoyo	8,09
116	Coordinación de estrategias por parte de la Oficina de Programas Internacionales de Intercambio para difundir acciones de movilidad	7,95
147	Cobertura por parte de la UPV-RTV de los actos y eventos más importantes de la UPV	7,75
130	Gestión de programas de calidad (UPV y externos) por parte del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPC)	7,73
106	Apoyo en la elaboración y liquidación del Presupuesto de la UPV	7,50
109	Asesoramiento energético y de suministros por parte del Servicio de Mantenimiento	7,50
111	Asesoramiento técnico en materia de prevención laboral por parte del Servicio Integrado de Prevención y Salud Laboral	7,50
115	Control de la programación presupuestaria del gasto en infraestructura	7,50
143	Tramitación e información económica por parte del Servicio de Gestión Económica	7,50
110	Redacción o revisión de documentos, control de legalidad y asesoramiento jurídico por parte de la Oficina de la Secretaría General	7,47
141	Disponibilidad y seguridad informática por el ASIC: copia y recuperación de datos, disponibilidad de servicios, antivirus, respuesta a ataques	7,42
123	Elaboración y difusión por el SIE de la información del proceso de inserción laboral de los egresados UPV	7,39
139	Resolución a través del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPC) de incidencias e introducción de modificaciones de POD	7,38
150	Gestiones relacionadas con la convalidación, adaptación y reconocimiento de estudios	7,35
117	Coordinación de la gestión de alumnos efectuada por el Servicio de Alumnado	7,30
121	Elaboración de informes y estadísticas por parte del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPC)	7,23
112	Asesoramiento y apoyo del ICE a iniciativas de mejora docente (grupos, comisiones, informes)	7,20
124	Asesoría técnica y coordinación/desarrollo de aplicaciones informáticas para la automatización de servicios, por parte del ASIC	7,18
137	Prevención y salud laboral: evaluación de puestos y lugares de trabajo por parte del Servicio Integrado de Prevención y Salud Laboral	7,17
114	Tramitación de la contratación de servicios y suministros	7,04
126	Gestión de la ejecución de obras menores por parte del Servicio de Infraestructuras	7,03
136	Planificación y gestión de la formación del personal de Administración y Servicios (UFASU)	7,01
146	Cobertura y difusión en los medios de comunicación de la actividad universitaria de la UPV	6,96
149	Asesoramiento jurídico por el Servicio de Abogacía de la Universidad	6,94
129	Gestión de las encuestas de opinión del alumnado sobre la actuación docente del profesorado, por parte del ICE	6,79
128	Gestión de la matrícula de máster y doctorado por parte del Servicio de Alumnado	6,78
118	Difusión de información a través del Área de Información y Web UPV	6,50
135	Mantenimiento de instalaciones e infraestructuras por el Servicio de Mantenimiento	6,29
101	Acciones de promoción orientadas a futuros alumnos a través del Área de Información	6,25
133	Asesoramiento y apoyo en la ejecución de convenios institucionales de formación a través del CFP	6,14
138	Resolución de emergencias por el Servicio de Mantenimiento	6,07
151	Sistema de Información UPV para la dirección, Mediterrània	5,85
122	Elaboración de materiales informativos o divulgativos a través del Área de Información	5,81
145	Secretaría de los órganos colegiados de ámbito general por parte de la Oficina de la Secretaría General	5,63
127	Gestión de la ejecución y control de garantía de obras mayores por parte del Servicio de Infraestructuras	5,48
108	Asesoramiento en imagen e identidad corporativa a través del Área de Información	5,06
144	Tramitación y gestión de recursos y reclamaciones en vía administrativa	5,00



## 5.2. Síntesis de la evaluación por unidades

### 5.2.1. Servicios y Áreas

#### Unidades de gestión de recursos<sup>1</sup>

##### % de usuarios satisfechos

Unidad	2007	2008	2009	2010	2011	Dif. 10/11
Servicio de Gestión Económica - S. de Financiación y Presupuesto	90,6%	93,4%	93,5%	92,9%	94,4%	↑ 1,5%
Correo interno y postal	90,6%	93,6%	92,1%	94,6%	93,2%	↓ -1,4%
Servicio de Contratación	89,8%	92,8%	95,6%	94,9%	93,2%	↓ -1,7%
Servicio Integrado de Prevención y Salud Laboral	95,4%	95,5%	95,1%	94,8%	92,8%	↓ -2,0%
Registro General	93,9%	94,4%	95,7%	95,9%	92,6%	↓ -3,3%
Área de Sist. de la Información y Com. - Sist. y Redes de Comunic.	90,6%	90,4%	91,6%	92,3%	92,3%	↔ 0,0%
Servicio de Fiscalización	94,0%	94,1%	94,1%	96,0%	92,0%	↓ -4,0%
Área de Medio Ambiente	-	90,9%	93,0%	92,2%	92,0%	↔ -0,2%
Área de Sist. de la Información y Comunicaciones - Aplicaciones	90,0%	91,9%	91,7%	89,9%	91,4%	↑ 1,5%
Servicio de Recursos Humanos	91,3%	92,9%	93,2%	94,5%	90,8%	↓ -3,7%
Servicio de Asuntos Generales	83,0%	84,6%	89,2%	87,7%	85,3%	↓ -2,4%
Servicio de Infraestructuras	75,9%	82,9%	86,2%	80,8%	83,5%	↑ 2,7%
Servicio de Mantenimiento	78,9%	80,7%	78,4%	80,9%	83,5%	↑ 2,6%

##### Media de Satisfacción general

Unidad	2007	2008	2009	2010	2011	Dif 10/11
Servicio de Fiscalización	7,67	7,47	6,81	7,36	7,64	↑ 0,28
Servicio de Gestión Económica - S. de Financiación y Presupuesto	7,02	7,37	6,89	7,56	7,57	↔ 0,01
Área de Medio Ambiente	-	7,00	6,47	6,57	7,12	↑ 0,55
Servicio Integrado de Prevención y Salud Laboral	7,66	7,57	7,38	7,31	7,10	↓ -0,21
Servicio de Recursos Humanos	7,14	7,40	6,63	7,08	6,81	↓ -0,27
Servicio de Contratación	6,76	6,74	6,65	6,99	6,81	↓ -0,18
Área de Sist.de la Información y Com. - Sist. y Redes de Comunic.	7,18	7,03	6,40	6,79	6,76	↔ -0,03
Área de Sist. de la Información y Comunicaciones - Aplicaciones	7,09	7,12	6,57	6,49	6,74	↑ 0,25
Correo interno y postal	7,22	7,41	6,30	6,63	6,63	↔ 0,00
Servicio de Infraestructuras	5,93	6,11	6,29	5,95	6,59	↑ 0,64
Servicio de Mantenimiento	5,83	5,65	5,99	6,34	6,44	↑ 0,10
Servicio de Asuntos Generales	6,31	6,40	6,16	6,47	6,21	↓ -0,26
Registro General	7,04	6,94	5,90	6,31	6,12	↓ -0,19

<sup>1</sup> El resultado de 2007 del Servicio de Gestión Económica – Servicio de Financiación y Presupuesto corresponde únicamente al Servicio de Gestión Económica.



**Unidades de apoyo a la docencia y a la I+D+i****% de usuarios satisfechos**

Unidad	2007	2008	2009	2010	2011	Dif. 10/11
Servicio de Microscopía Electrónica	-	92,2%	97,9%	96,6%	98,7%	↑ 2,1%
Oficina de Acción Internacional	93,3%	95,0%	95,4%	95,3%	95,3%	→ 0,0%
Escuela T.S. de Arquitectura - Centro de Inf. Arquitectónica	-	92,3%	96,0%	96,0%	94,8%	↓ -1,2%
Área de Biblioteca y Documentación Científica	94,6%	93,6%	94,2%	94,6%	92,4%	↓ -2,2%
Institutos - Apoyo a la I+D+i	92,5%	90,4%	84,9%	90,6%	92,2%	↑ 1,6%
Oficina de Programas Internacionales de Intercambio	79,9%	87,7%	88,3%	91,9%	90,8%	↓ -1,1%
Área de Editorial UPV	90,3%	92,1%	89,9%	94,5%	90,7%	↓ -3,8%
Área de Promoción y Normalización Lingüística	89,0%	72,4%	91,8%	93,1%	89,9%	↓ -3,2%
Servicio de Alumnado	92,5%	87,7%	88,6%	89,7%	89,7%	→ 0,0%
Instituto IDEAS para la Creación y Desarrollo de Empresas	-	94,4%	91,4%	93,5%	89,7%	↓ -3,8%
Instituto de Ciencias de la Educación	90,4%	90,7%	91,5%	91,3%	87,1%	↓ -4,2%
Servicio Integrado de Empleo	87,0%	82,8%	85,0%	86,8%	86,2%	↓ -0,6%
Centro de Apoyo a la Innovación, la Investigación y la Transf. de	84,1%	85,5%	86,9%	90,0%	85,2%	↓ -4,8%
Centro de Formación Permanente	86,8%	89,0%	85,9%	87,9%	82,6%	↓ -5,3%
Centro de Lenguas	-	-	-	-	73,2%	-

**Media de Satisfacción general**

Unidad	2007	2008	2009	2010	2011	Dif. 10/11
Institutos - Apoyo a la I+D+i	7,85	7,57	6,53	7,59	7,83	↑ 0,24
Servicio de Microscopía Electrónica	-	8,17	7,34	7,52	7,80	↑ 0,28
Oficina de Acción Internacional	7,53	7,70	7,96	7,35	7,53	↑ 0,18
Área de Promoción y Normalización Lingüística	6,52	5,67	6,45	6,58	6,73	↑ 0,15
Instituto IDEAS para la Creación y Desarrollo de Empresas	-	7,05	6,69	6,84	6,66	↓ -0,18
Escuela T.S. de Arquitectura - Centro de Inf. Arquitectónica	-	7,53	6,82	6,86	6,66	↓ -0,20
Oficina de Programas Internacionales de Intercambio	6,03	6,64	6,55	6,56	6,64	↑ 0,08
Instituto de Ciencias de la Educación	6,88	6,66	6,62	6,38	6,59	↑ 0,21
Área de Biblioteca y Documentación Científica	7,79	7,60	6,59	6,80	6,58	↓ -0,22
Servicio de Alumnado	6,93	6,59	6,38	6,45	6,58	↑ 0,13
Centro de Apoyo a la Innovación, la Investigación y la Transf. de	6,63	6,80	6,24	6,62	6,48	↓ -0,14
Área de Editorial UPV	7,16	6,99	6,13	6,61	6,40	↓ -0,21
Servicio Integrado de Empleo	6,88	6,44	6,14	6,43	6,24	↓ -0,19
Centro de Formación Permanente	6,73	6,67	6,13	6,48	6,06	↓ -0,42
Centro de Lenguas	-	-	-	-	5,45	-

## Unidades de apoyo a órganos de dirección<sup>2</sup>

% de usuarios satisfechos, por descriptor y año:

Unidad	2007	2008	2009	2010	2011	Dif. 10/11
Secretarías Consejo de Dirección	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	↔ 0,0%
Servicio de Abogacía de la Universidad	86,4%	89,1%	93,9%	100,0%	100,0%	↔ 0,0%
Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad	96,2%	98,2%	92,1%	93,1%	98,7%	↑ 5,6%
Oficina de Secretaría general	-	93,2%	92,7%	85,6%	93,7%	↑ 8,1%
Área de Comunicación	-	90,40%	89,80%	88,60%	90,1%	↑ 1,5%
Área de Información	89,7%	92,1%	90,4%	92,8%	84,5%	↓ -8,3%

### Media de Satisfacción general

Unidad	2007	2008	2009	2010	2011	Dif. 10/11
Secretarías Consejo de Dirección	9,38	8,27	9,64	8,64	9,25	↑ 0,61
Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad	7,99	7,55	6,98	6,96	7,94	↑ 0,98
Oficina de Secretaría general	-	7,29	7,06	6,24	7,18	↑ 0,94
Área de Comunicación (antes RADIO-TV y PRENSA)	-	6,18	6,57	6,53	6,87	↑ 0,34
Área de Información	6,93	6,59	6,38	6,45	6,10	↓ -0,35
Servicio de Abogacía de la Universidad	6,63	6,12	7,97	6,92	5,58	↓ -1,34

## Unidades de extensión universitaria

% de usuarios satisfechos

Unidad	2007	2008	2009	2010	2011	Dif. 10/11
Escola d'Estiu	-	96,9%	96,5%	97,9%	97,9%	↔ 0,0%
Escuela Infantil	95,7%	95,8%	98,4%	94,4%	90,1%	↓ -4,3%
Área de Gestión Cultural	-	90,6%	90,3%	94,2%	89,4%	↓ -4,8%
Servicio de Deportes	90,3%	90,8%	93,2%	93,9%	83,6%	↓ -10,3%
Área de Cooperación al Desarrollo	-	-	-	-	78,8%	-

### Media de Satisfacción general

Unidad	2007	2008	2009	2010	2011	Dif. 10/11
Escola d'Estiu	-	8,51	7,64	7,94	7,94	↔ 0,00
Escuela Infantil	8,55	8,61	8,42	8,24	7,76	↓ -0,48
Servicio de Deportes	7,17	7,18	6,65	6,75	5,98	↓ -0,77
Área de Gestión Cultural	-	6,86	6,12	6,46	5,83	↓ -0,63
Área de Cooperación al Desarrollo	-	-	-	-	5,22	-

<sup>2</sup> El resultado de 2008 del Área de Comunicación corresponde al promedio de las anteriores unidades PRENSA y RADIO-TV.

## 5.2.2. Centros por áreas funcionales

### % de usuarios satisfechos

		ADM	LAB	SI	SA	TPE	TRI
EPSA	E.P.S. de Alcoy	95,4%	88,7%	93,5%	90,4%	85,4%	80,7%
EPSCG	E.P.S. de Gandia	97,8%	85,4%	89,9%	91,9%	92,9%	79,2%
ETSA	E.T.S. Arquitectura	96,0%	87,7%	86,7%	94,5%	87,9%	88,5%
ETSIAMN	E.T.S. de Ingeniería Agronómica y Medio Natural	85,9%	89,2%	87,7%	85,2%	85,0%	91,8%
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	94,1%		89,1%	87,7%	75,1%	81,0%
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	88,9%	86,7%	89,4%	89,8%	88,3%	80,1%
ETSIE	E.T.S. de Ingeniería de la Edificación	80,6%	86,4%	79,1%	85,8%	64,7%	69,8%
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topografía	93,2%		85,4%	92,7%	85,7%	82,7%
ETSII	E.T.S.I. Industriales	89,2%	83,0%	88,7%	90,8%	84,4%	78,8%
ETSINF	E.T.S.I. Informática	83,2%		89,3%	90,4%	95,5%	86,7%
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	93,9%		91,2%	91,2%	100,0%	89,9%
FADE	Facultad de Administración y Dirección de Empresas	95,9%		88,2%	92,0%	89,7%	74,2%
FBA	Facultad de Bellas Artes	92,1%	88,8%	90,1%	90,2%	87,1%	88,3%

### Media de Satisfacción general

		ADM	LAB	SI	SA	TPE	TRI
EPSA	E.P.S. de Alcoy	7,98	6,91	6,62	6,69	6,14	5,82
EPSCG	E.P.S. de Gandia	7,76	6,52	6,30	6,99	6,52	5,40
ETSA	E.T.S. Arquitectura	7,22	6,11	6,04	6,78	5,80	6,45
ETSIAMN	E.T.S. de Ingeniería Agronómica y Medio Natural	7,18	6,69	6,01	6,23	5,94	6,48
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	7,47		6,20	6,62	5,39	5,59
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	6,88	6,44	6,35	7,01	6,10	5,59
ETSIE	E.T.S. de Ingeniería de la Edificación	6,44	6,56	5,62	6,59	5,00	4,88
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topografía	8,05		6,10	6,81	4,82	6,11
ETSII	E.T.S.I. Industriales	6,83	6,19	6,13	6,57	6,45	5,59
ETSINF	E.T.S.I. Informática	7,10		6,40	6,95	6,76	6,68
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	7,89		6,37	7,22	6,67	6,59
FADE	Facultad de Administración y Dirección de Empresas	8,05		6,20	6,82	6,86	5,11
FBA	Facultad de Bellas Artes	7,59	6,83	6,33	6,26	5,50	6,32

NOTA:

Áreas funcionales

ADM Administración

LAB Laboratorios

SI Servicios Informáticos

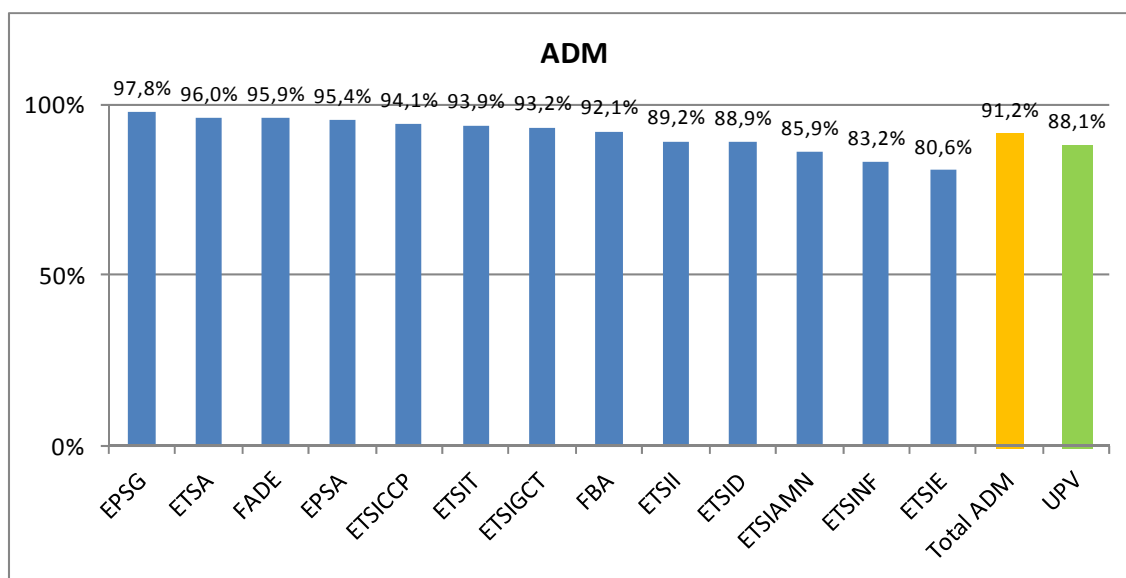
SA Servicios Auxiliares

TPE Técnicos de prácticas en empresas

TRI Técnicos de relaciones internacionales

### % usuarios satisfechos: Administración

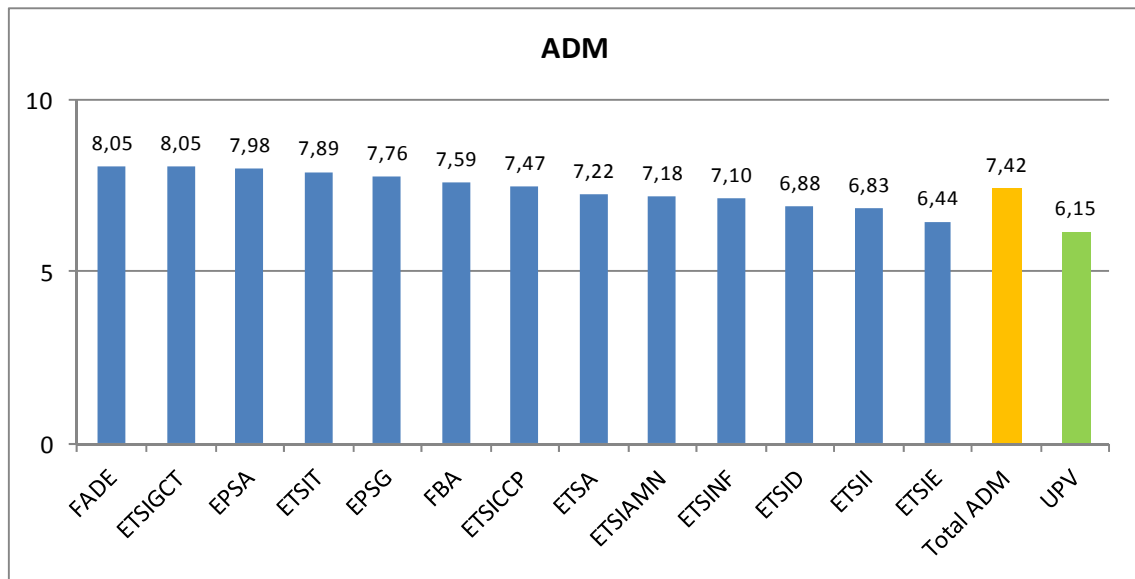
		Administración					
		2007	2008	2009	2010	2011	Dif. 11/12
EPSSG	E.P.S. de Gandía	84.8%	96.2%	97.8%	97.8%	97.8%	0.0%
ETSA	E.T.S. Arquitectura	92.8%	88.0%	96.9%	97.8%	96.0%	-1.8%
FADE	Facultad de Admón. y Direc. de Empresas	95.2%	97.3%	94.4%	97.4%	95.9%	-1.5%
EPSA	E.P.S. de Alcoy	93.3%	93.2%	96.6%	98.2%	95.4%	-2.8%
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	89.4%	84.5%	94.9%	90.6%	94.1%	3.5%
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	85.1%	88.4%	95.7%	96.0%	93.9%	-2.1%
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topo.	77.2%	97.4%	93.7%	96.5%	93.2%	-3.3%
FBA	Facultad de Bellas Artes	92.5%	87.2%	90.7%	95.3%	92.1%	-3.2%
ETSII	E.T.S.I. Industriales	93.1%	83.2%	93.5%	95.4%	89.2%	-6.2%
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	87.1%	87.9%	93.7%	94.6%	88.9%	-5.7%
ETSIAMN	E.T.S. de Ing. Agronómica y Medio Natural	91.0%	87.3%	91.8%	95.0%	85.9%	-9.1%
ETSINF	E.T.S.I. Informática	96.1%	92.5%	97.5%	98.3%	83.2%	-15.1%
ETSIE	E.T.S. de Ingeniería de la Edificación	93.4%	84.5%	92.9%	91.9%	80.6%	-11.3%



Los resultados de 2007 y 2008 de la E.T.S.I. Agronómica y del Medio Natural corresponden al promedio de las anteriores escuelas E.T.S. del Medio Rural y Enología y E.T.S.I. Agrónomos.

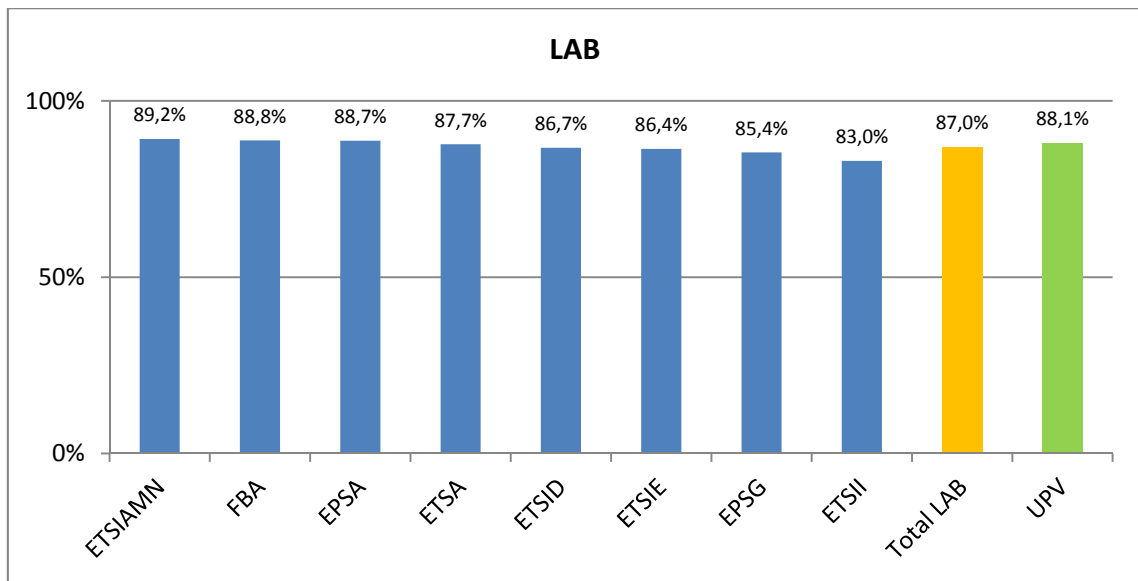
### Media de Satisfacción general: Administración

		Administración					
		2007	2008	2009	2010	2011	Dif. 11/12
FADE	Facultad de Admón. y Direc. de Empresas	7.91	7.75	7.93	8.25	8,05	-0,20
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topo.	6.52	7.06	7.05	6.80	8.05	1.25
EPSA	E.P.S. de Alcoy	6.37	6.56	8.23	8.15	7.98	-0.17
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	7.16	6.41	7.84	7.46	7.89	0.43
EPSPG	E.P.S. de Gandía	6.64	7.97	7.61	8.03	7.76	-0.27
FBA	Facultad de Bellas Artes	7.00	6.61	7.01	7.65	7.59	-0.06
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	7.06	6.82	6.75	7.15	7.47	0.32
ETSA	E.T.S. Arquitectura	6.63	6.71	6.87	7.31	7.22	-0.09
ETSIAMN	E.T.S. de Ing. Agronómica y Medio Natural	6.78	6.73	6.66	7.29	7.18	-0.11
ETSINF	E.T.S.I. Informática	7.71	7.66	7.27	6.90	7.10	0.20
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	6.61	6.46	7.08	6.47	6.88	0.41
ETSII	E.T.S.I. Industriales	6.61	6.36	6.61	8.17	6.83	-1.34
ETSIE	E.T.S. de Ingeniería de la Edificación	6.91	6.05	6.75	6.51	6.44	-0.07



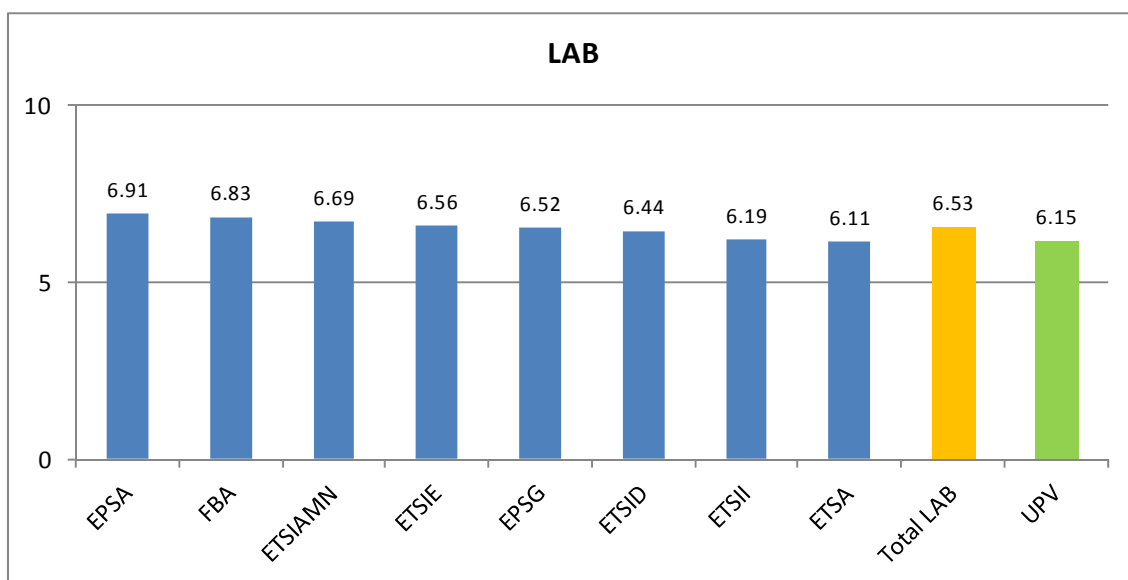
**% usuarios satisfechos: Técnicos de laboratorio**

		Laboratorios					
		2007	2008	2009	2010	2011	Dif. 11/12
ETSIAMN	E.T.S. de Ing. Agronómica y Medio Natural	85.4%	89.1%	81.3%	94.2%	89.2%	-5.0%
FBA	Facultad de Bellas Artes	85.4%	86.0%	84.7%	91.1%	88.8%	-2.3%
EPSA	E.P.S. de Alcoy	88.2%	89.1%	81.3%	89.8%	88.7%	-1.1%
ETSA	E.T.S. Arquitectura	88.2%	84.2%	89.0%	91.3%	87.7%	-3.6%
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	87.8%	89.0%	86.9%	93.1%	86.7%	-6.4%
ETSIE	E.T.S. de Ingeniería de la Edificación	88.0%	89.1%	81.3%	89.6%	86.4%	-3.2%
EPSCG	E.P.S. de Gandía	85.3%	89.3%	83.3%	94.1%	85.4%	-8.7%
ETSII	E.T.S.I. Industriales	88.0%	93.7%	93.1%	96.4%	83.0%	-13.4%
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	84.3%	-	-	-	-	-
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topo.	-	-	-	-	-	-
ETSINF	E.T.S.I. Informática	-	-	-	-	-	-
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	-	-	-	-	-	-
FADE	Facultad de Admón. y Direc. de Empresas	-	-	-	-	-	-



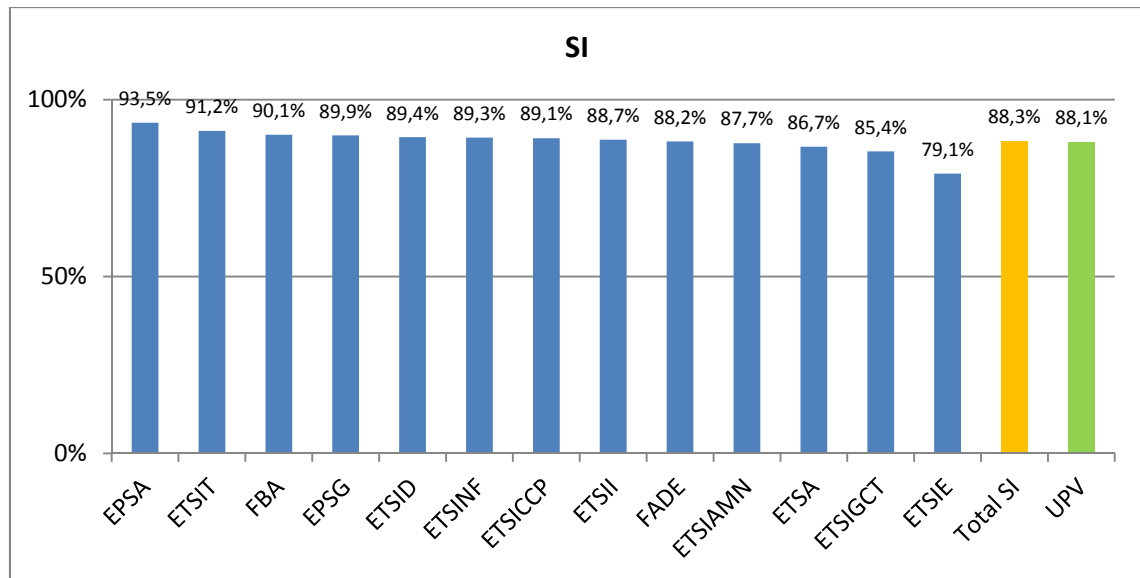
### Media de Satisfacción general: Técnicos de laboratorio

		Laboratorios					
		2007	2008	2009	2010	2011	Dif. 10/11
EPSA	E.P.S. de Alcoy	6,58	6,71	6,16	7,09	6,91	-0,18
FBA	Facultad de Bellas Artes	6,61	6,42	6,14	7,03	6,83	-0,20
ETSIAMN	E.T.S. de Ing. Agronómica y Medio Natural	6,58	6,71	6,16	7,32	6,69	-0,63
ETSIE	E.T.S. de Ingeniería de la Edificación	6,58	6,71	6,16	6,74	6,56	-0,18
EPSPG	E.P.S. de Gandia	6,75	6,65	6,24	7,48	6,52	-0,96
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	6,80	6,66	6,33	6,88	6,44	-0,44
ETSII	E.T.S.I. Industriales	7,07	6,95	6,58	7,73	6,19	-1,54
ETSA	E.T.S. Arquitectura	6,15	6,11	6,50	6,42	6,11	-0,31
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	6,52	-	-	-	-	-
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topo.	-	-	-	-	-	-
ETSINF	E.T.S.I. Informática	-	-	-	-	-	-
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	-	-	-	-	-	-
FADE	Facultad de Administración y Dir. Empresas	-	-	-	-	-	-



**% usuarios satisfechos: Servicios Informáticos**

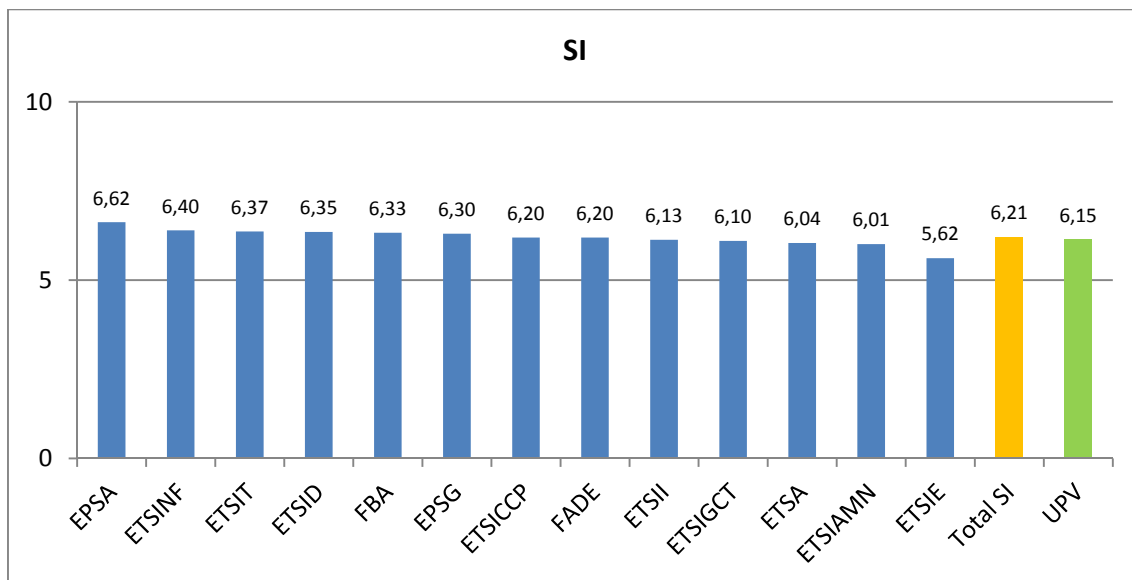
		SI					
		2007	2008	2009	2010	2011	Dif. 11/12
EPSA	E.P.S. de Alcoy	86.3%	91.9%	94.1%	93.0%	93.5%	0.5%
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	85.1%	90.2%	91.5%	93.4%	91.2%	-2.2%
FBA	Facultad de Bellas Artes	82.1%	76.4%	94.6%	88.7%	90.1%	1.4%
EPSPG	E.P.S. de Gandía	84.3%	84.8%	89.1%	92.4%	89.9%	-2.5%
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	89.9%	92.1%	91.1%	87.8%	89.4%	1.6%
ETSINF	E.T.S.I. Informática	90.7%	91.2%	91.7%	95.3%	89.3%	-6.0%
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	89.8%	91.8%	92.0%	93.4%	89.1%	-4.3%
ETSII	E.T.S.I. Industriales	91.4%	90.2%	87.8%	91.1%	88.7%	-2.4%
FADE	Facultad de Admón. y Direc. de Empresas	88.6%	89.2%	88.2%	93.0%	88.2%	-4.8%
ETSIAMN	E.T.S. de Ing. Agronómica y Medio Natural	91.6%	88.8%	88.2%	88.8%	87.7%	-1.1%
ETSA	E.T.S. Arquitectura	83.7%	82.4%	86.9%	90.1%	86.7%	-3.4%
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topo.	91.2%	81.6%	84.0%	92.7%	85.4%	-7.3%
ETSIE	E.T.S. de Ingeniería de la Edificación	89.0%	90.6%	87.7%	92.2%	79.1%	-13.1%





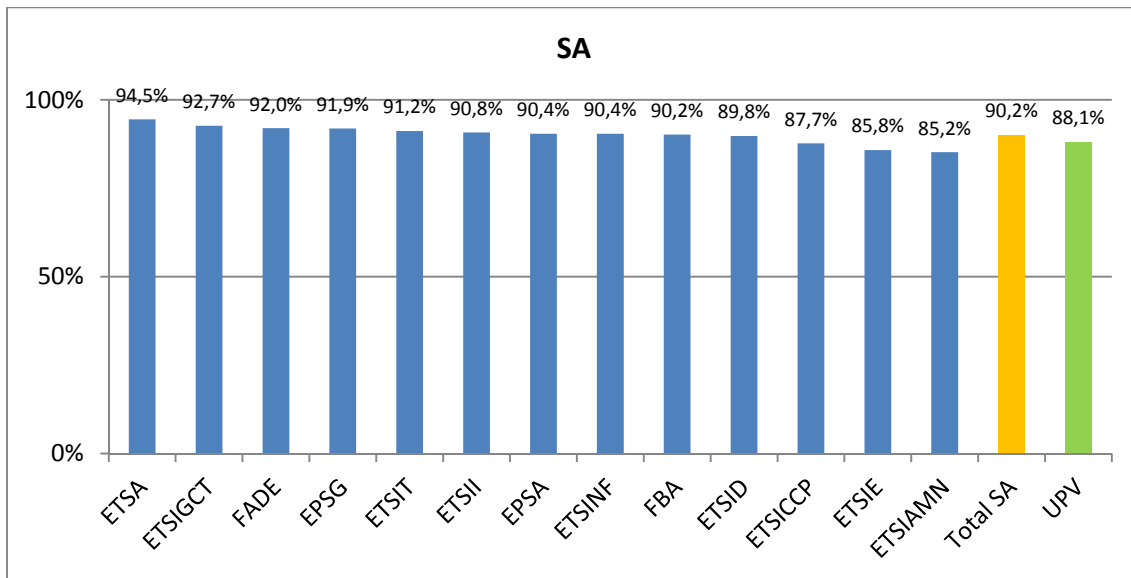
### Media de Satisfacción general: Servicios Informáticos

		SI					
		2007	2008	2009	2010	2011	Dif. 11/12
EPSA	E.P.S. de Alcoy	7.14	7.09	7.71	6.40	6.62	0.22
ETSINF	E.T.S.I. Informática	7.21	7.21	7.39	6.91	6.40	-0.51
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	6.92	7.10	7.27	6.65	6.37	-0.28
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	7.07	7.35	7.46	5.97	6.35	0.38
FBA	Facultad de Bellas Artes	6.01	5.96	5.94	6.19	6.33	0.14
EPSG	E.P.S. de Gandía	6.55	6.78	6.76	6.62	6.30	-0.32
FADE	Facultad de Admón. y Direc. de Empresas	6.95	7.09	6.18	6.44	6.20	-0.24
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	7.26	7.42	6.16	6.65	6.20	-0.45
ETSII	E.T.S.I. Industriales	7.11	6.99	6.74	6.31	6.13	-0.18
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topo.	6.82	6.55	6.84	6.59	6.10	-0.49
ETSA	E.T.S. Arquitectura	6.57	6.52	6.66	6.37	6.04	-0.33
ETSIAMN	E.T.S. de Ing. Agronómica y Medio Natural	7.06	6.88	6.44	6.41	6.01	-0.40
ETSIE	E.T.S. de Ingeniería de la Edificación	6.82	6.99	6.02	6.36	5.62	-0.74



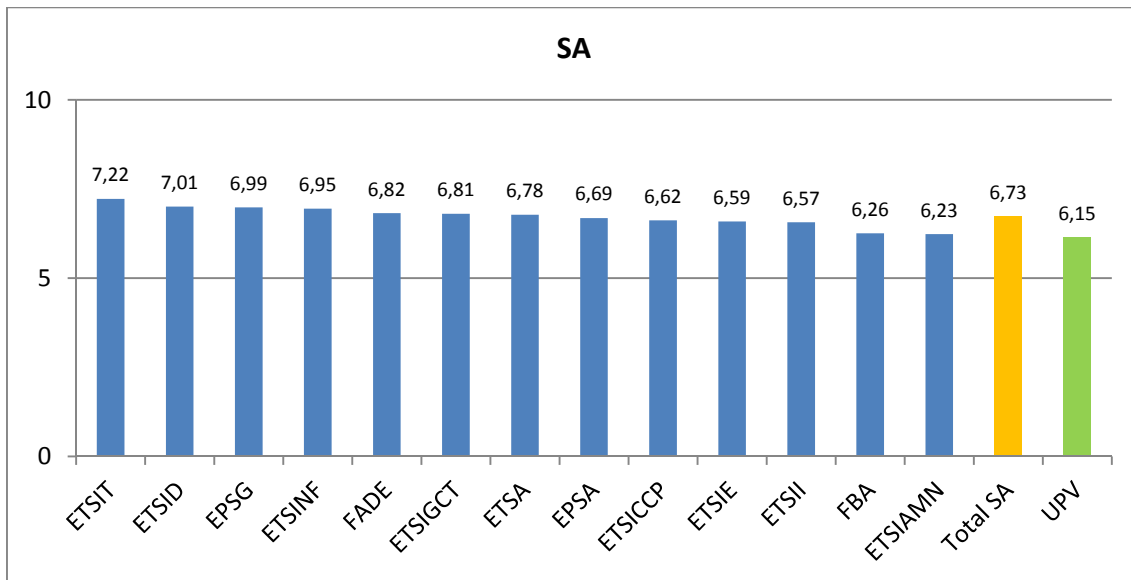
**% usuarios satisfechos: Servicios Auxiliares**

		SA					
		2007	2008	2009	2010	2011	Dif. 11/12
ETSA	E.T.S. Arquitectura	90.9%	92.9%	93.1%	95.5%	94.5%	-1.0%
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topo.	90.6%	91.0%	91.4%	92.1%	92.7%	0.6%
FADE	Facultad de Admón. y Direc. de Empresas	91.8%	94.6%	88.2%	96.2%	92.0%	-4.2%
EPSG	E.P.S. de Gandía	93.7%	93.3%	91.8%	95.5%	91.9%	-3.6%
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	91.5%	90.5%	91.3%	92.0%	91.2%	-0.8%
ETSII	E.T.S.I. Industriales	86.5%	90.8%	94.9%	96.8%	90.8%	-6.0%
EPSA	E.P.S. de Alcoy	92.5%	95.5%	96.2%	96.7%	90.4%	-6.3%
ETSINF	E.T.S.I. Informática	93.8%	94.4%	95.0%	96.2%	90.4%	-5.9%
FBA	Facultad de Bellas Artes	87.5%	80.9%	80.1%	92.1%	90.2%	-1.9%
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	90.4%	93.5%	94.4%	94.2%	89.8%	-4.4%
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	88.8%	87.9%	86.1%	96.8%	87.7%	-9.1%
ETSIE	E.T.S. de Ingeniería de la Edificación	64.8%	90.6%	93.3%	88.2%	85.8%	-2.4%
ETSIAMN	E.T.S. de Ing. Agronómica y Medio Natural	91.0%	86.4%	87.8%	93.1%	85.2%	-7.9%



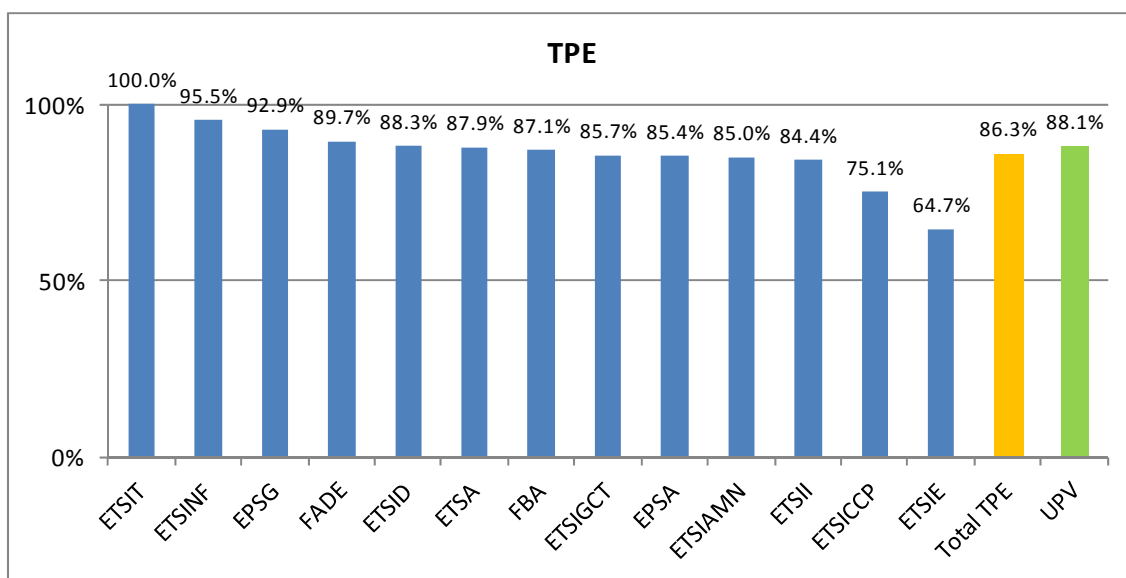
### Media de Satisfacción general: Servicios Auxiliares

		SA					
		2007	2008	2009	2010	2011	Dif. 11/12
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	7.24	7.16	6.39	6.34	7.22	0.88
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	7.53	7.48	6.24	6.69	7.01	0.32
EPSP	E.P.S. de Gandía	7.39	7.45	6.25	7.33	6.99	-0.34
ETSINF	E.T.S.I. Informática	7.71	7.79	6.47	7.26	6.95	-0.31
FADE	Facultad de Admón. y Direc. de Empresas	7.38	7.73	6.18	7.16	6.82	-0.34
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topo.	6.55	7.16	6.15	6.62	6.81	0.19
ETSA	E.T.S. Arquitectura	6.57	7.30	6.07	6.56	6.78	0.22
EPSA	E.P.S. de Alcoy	7.31	6.73	6.60	7.19	6.69	-0.50
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	6.68	6.99	6.43	7.48	6.62	-0.86
ETSIE	E.T.S. de Ingeniería de la Edificación	6.10	6.98	6.06	6.37	6.59	0.22
ETSII	E.T.S.I. Industriales	6.92	6.79	5.97	7.60	6.57	-1.03
FBA	Facultad de Bellas Artes	6.50	6.63	6.09	6.67	6.26	-0.41
ETSIAMN	E.T.S. de Ing. Agronómica y Medio Natural	7.30	6.79	6.00	6.65	6.23	-0.42



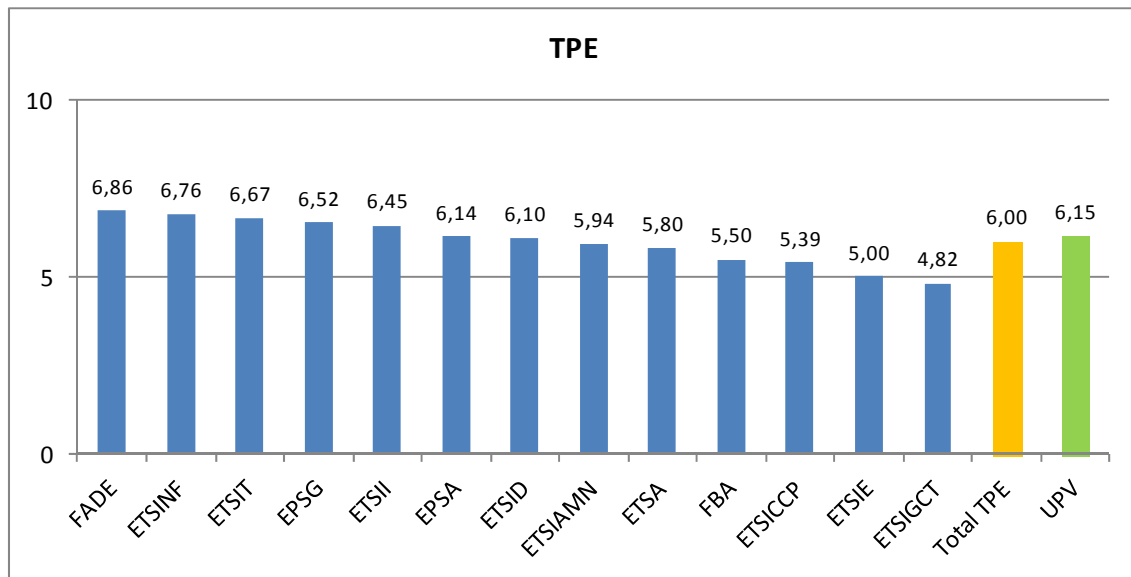
### % usuarios satisfechos: Técnicos de Prácticas en Empresa

		Técnicos de Prácticas en Empresa					
		2007	2008	2009	2010	2011	Dif. 10/11
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	75,0%	50,0%	75,0%	89,1%	100,0%	10,9%
ETSINF	E.T.S.I. Informática	92,3%	86,4%	95,7%	96,7%	95,5%	-1,2%
EPSPG	E.P.S. de Gandia	91,7%	100,0%	75,0%	91,3%	92,9%	1,6%
FADE	Facultad de Administración y Dir. Empresas	85,7%	100,0%	100,0%	95,6%	89,7%	-5,9%
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	87,1%	75,0%	75,0%	93,7%	88,3%	-5,4%
ETSA	E.T.S. Arquitectura	95,8%	81,0%	84,2%	91,8%	87,9%	-3,9%
FBA	Facultad de Bellas Artes	100,0%	100,0%	66,7%	95,0%	87,1%	-7,9%
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topo.	92,9%	70,0%	100,0%	82,9%	85,7%	2,8%
EPSA	E.P.S. de Alcoy	100,0%	100,0%	80,0%	92,5%	85,4%	-7,1%
ETSIAMN	E.T.S. de Ing. Agronómica y Medio Natural	81,7%	93,4%	93,3%	92,7%	85,0%	-7,7%
ETSII	E.T.S.I. Industriales	90,0%	94,1%	100,0%	76,5%	84,4%	7,9%
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	95,2%	100,0%	93,3%	95,6%	75,1%	-20,5%
ETSIE	E.T.S. de Ingeniería de la Edificación	94,7%	100,0%	80,0%	93,5%	64,7%	-28,8%



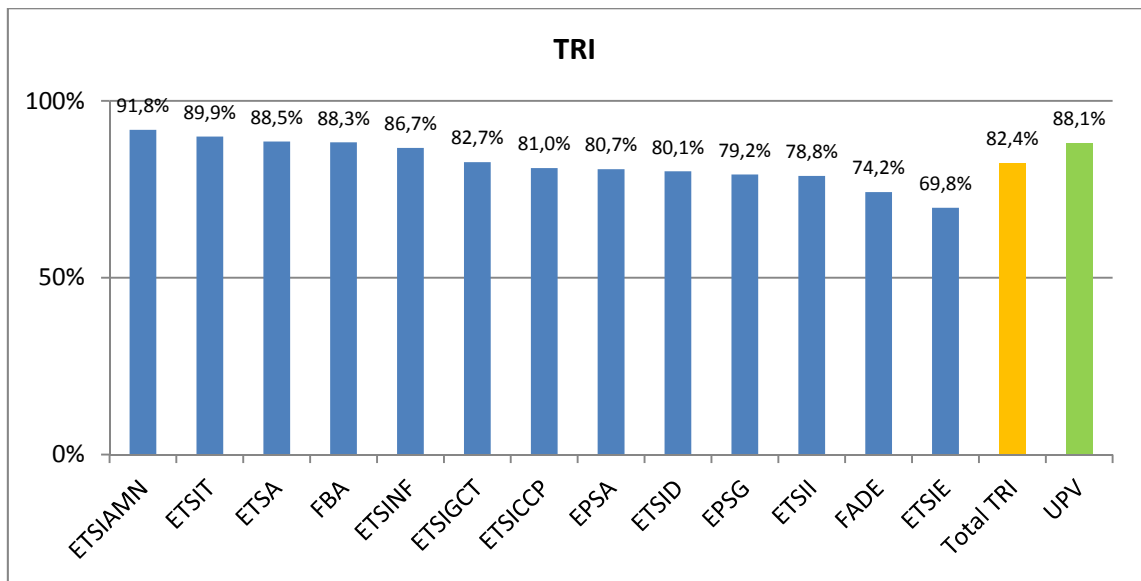
### Media de Satisfacción general: Técnicos de Prácticas en Empresa

		Técnicos de Prácticas en Empresa					
		2007	2008	2009	2010	2011	Dif. 10/11
FADE	Facultad de Administración y Dir. Empresas	7,68	7,35	6,25	7,11	6,86	-0,25
ETSINF	E.T.S.I. Informática	8,09	8,57	6,74	7,25	6,76	-0,49
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	6,04	4,37	6,25	6,36	6,67	0,31
EPSG	E.P.S. de Gandia	8,54	7,77	5,63	6,78	6,52	-0,26
ETSII	E.T.S.I. Industriales	8,08	7,65	7,50	5,47	6,45	0,98
EPSA	E.P.S. de Alcoy	7,50	6,72	5,50	7,03	6,14	-0,89
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	7,34	5,25	5,16	6,52	6,10	-0,42
ETSIAMN	E.T.S. de Ing. Agronómica y Medio Natural	7,27	8,01	6,21	7,19	5,94	-1,25
ETSA	E.T.S. Arquitectura	7,50	7,14	6,45	6,68	5,80	-0,88
FBA	Facultad de Bellas Artes	8,21	8,75	5,42	6,50	5,50	-1,00
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	8,33	8,26	7,33	5,96	5,39	-0,57
ETSIE	E.T.S. de Ingeniería de la Edificación	7,89	8,56	5,25	6,60	5,00	-1,60
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topo.	6,79	5,86	6,00	6,17	4,82	-1,35



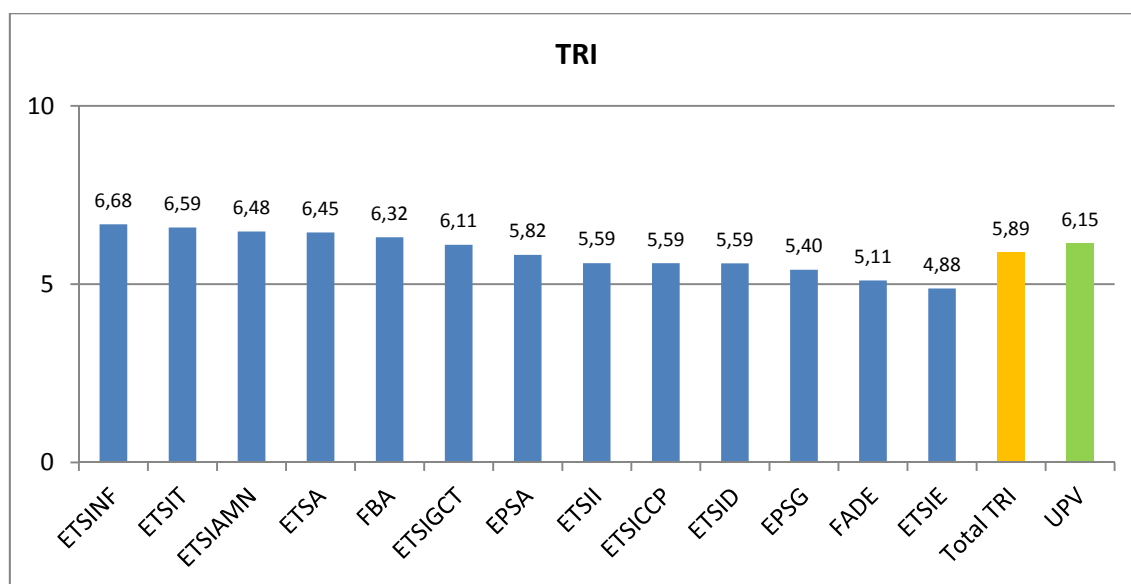
**% usuarios satisfechos: Técnicos de Relaciones Internacionales**

		Técnicos de Relaciones Internacionales					
		2007	2008	2009	2010	2011	Dif. 11/12
ETSIAMN	E.T.S. de Ing. Agronómica y Medio Natural	74,2%	88,9%	54,8%	82,7%	91,8%	9,1%
ETSA	E.T.S.I. de Telecomunicación	73,3%	90,9%	75,0%	87,5%	89,9%	2,4%
ETSIT	E.T.S. Arquitectura	77,8%	72,2%	91,9%	93,9%	88,5%	-5,4%
FBA	Facultad de Bellas Artes	73,1%	100,0%	75,0%	87,3%	88,3%	1,0%
ETSINF	E.T.S.I. Informática	88,1%	88,9%	81,8%	85,2%	86,7%	1,5%
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topo.	78,6%	75,0%	75,0%	90,0%	82,7%	-7,3%
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	82,0%	40,0%	81,0%	96,9%	81,0%	-15,9%
EPSA	E.P.S. de Alcoy	71,4%	100,0%	93,3%	79,0%	80,7%	1,7%
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	68,9%	69,6%	85,7%	88,6%	80,1%	-8,5%
EPSP	E.P.S. de Gandía	96,4%	36,4%	66,7%	70,9%	79,2%	8,3%
ETSII	E.T.S.I. Industriales	73,8%	81,3%	83,9%	93,9%	78,8%	-15,1%
FADE	Facultad de Admón. y Direc. de Empresas	100,0%	100,0%	100,0%	88,6%	74,2%	-14,4%
ETSIE	E.T.S. de Gestión de la Edificación	73,7%	84,6%	75,0%	80,3%	69,8%	-10,5%



### Media de Satisfacción general: Técnicos de Relaciones Internacionales

		Técnicos de Relaciones Internacionales					
		2007	2008	2009	2010	2011	Dif. 11/12
ETSINF	E.T.S.I. Informática	6,34	5,98	5,57	6,22	6,68	0,46
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	5,67	6,02	5,31	5,94	6,59	0,65
ETSIAMN	E.T.S. de Ing. Agronómica y Medio Natural	5,01	6,74	4,82	5,95	6,48	0,53
ETSA	E.T.S. Arquitectura	5,49	6,01	6,49	6,34	6,45	0,11
FBA	Facultad de Bellas Artes	5,58	7,22	4,06	5,81	6,32	0,51
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topo.	5,89	6,06	4,69	6,06	6,11	0,05
EPSA	E.P.S. de Alcoy	5,60	6,40	6,33	5,36	5,82	0,46
ETSII	E.T.S.I. Industriales	5,31	6,04	5,48	6,03	5,59	-0,44
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	6,15	4,21	6,31	6,75	5,59	-1,16
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	5,16	5,73	6,07	5,85	5,59	-0,26
EPG	E.P.S. de Gandía	6,79	4,15	5,83	4,83	5,40	0,57
FADE	Facultad de Admón. y Direc. de Empresas	7,31	4,65	6,00	6,09	5,11	-0,98
ETSIE	E.T.S. de Gestión de la Edificación	5,46	6,01	5,83	5,51	4,88	-0,63



### 5.2.3. Departamentos por áreas funcionales

#### % usuarios satisfechos: Administración

	ADM				
	2008	2009	2010	2011	Dif. 10/11
Ciencia Animal	96,70%	98,30%	98,80%	100,00%	1,20%
Composición Arquitectónica	100,00%	100,00%	91,70%	100,00%	8,30%
Dibujo	94,50%	97,00%	99,30%	100,00%	0,70%
Ecosistemas Agroforestales	96,70%	100,00%	95,40%	100,00%	4,60%
Escultura	100,00%	98,60%	98,20%	100,00%	1,80%
Ingeniería Cartográfica, Geodesia y Fotogrametría	98,60%	92,10%	77,80%	100,00%	22,20%
Ingeniería del Terreno	100,00%	75,00%	100,00%	100,00%	0,00%
Ingeniería Eléctrica	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
Ingeniería Gráfica	100,00%	81,30%	98,90%	100,00%	1,10%
Ingeniería Rural y Agroalimentaria	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
Máquinas y Motores Térmicos	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
Pintura	98,80%	100,00%	99,00%	100,00%	1,00%
Sistemas Informáticos y Computación	95,60%	99,20%	98,40%	100,00%	1,60%
Urbanismo	93,30%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
Informática de Sistemas y Computadores	80,00%	98,00%	97,10%	100,00%	2,90%
Ingeniería Electrónica	89,20%	96,40%	97,60%	99,30%	1,70%
Construcciones Arquitectónicas	100,00%	97,00%	98,30%	99,30%	1,00%
Organización de Empresas	98,50%	96,40%	79,30%	99,10%	19,80%
Tecnología de Alimentos	100,00%	98,50%	100,00%	99,00%	-1,00%
Ingeniería Hidráulica y Medio Ambiente	65,60%	95,60%	98,80%	98,90%	0,10%
Comunicaciones	65,80%	98,40%	94,90%	98,90%	4,00%
Matemática Aplicada	96,70%	88,30%	99,40%	98,80%	-0,60%
Expresión Gráfica Arquitectónica	87,70%	95,00%	97,50%	98,30%	0,80%
Mecánica Medios Cont. y Teoría de Estructuras	100,00%	100,00%	100,00%	98,00%	-2,00%
Proyectos de Ingeniería	93,30%	99,00%	98,90%	97,80%	-1,10%
Proyectos Arquitectónicos	96,00%	100,00%	90,50%	97,80%	7,30%
Estadística e Investigación Operativa Aplicada y Calidad	94,60%	100,00%	97,30%	97,70%	0,40%
Física Aplicada	96,90%	99,50%	100,00%	97,30%	-2,70%
Ingeniería Textil y Papelera	100,00%	96,00%	97,90%	97,00%	-0,90%
Ingeniería Química y Nuclear	83,20%	100,00%	100,00%	97,00%	-3,00%
Biotechnología	88,90%	100,00%	95,30%	96,60%	1,30%
Termodinámica Aplicada	94,30%	92,70%	95,80%	96,40%	0,60%
Economía y Ciencias Sociales	74,70%	90,50%	95,10%	96,20%	1,10%
Ingeniería e Infraestructuras de los Transportes	100,00%	95,80%	96,40%	96,10%	-0,30%
Ingeniería de la Construcción y Proyectos de Ing. Civil	100,00%	90,80%	98,00%	95,60%	-2,40%
Lingüística Aplicada	90,00%	63,30%	100,00%	95,50%	-4,50%
Comunicación Audiovisual, Documentación e Hª del Arte	94,20%	93,70%	94,60%	93,40%	-1,20%
Química	85,70%	96,00%	98,00%	92,20%	-5,80%
Ingeniería de Sistemas y Automática	100,00%	100,00%	100,00%	91,00%	-9,00%
Ingeniería Mecánica y de Materiales	80,80%	79,80%	87,70%	90,30%	2,60%
Producción Vegetal	78,30%	77,80%	100,00%	90,00%	-10,00%
Conservación y Restauración Bienes Culturales	100,00%	89,10%	89,20%	83,30%	-5,90%



**Media de Satisfacción general: Administración**

	ADM				
	2008	2009	2010	2011	Dif. 10/11
Urbanismo	7,52	8,84	8,54	9,67	1,13
Tecnología de Alimentos	7,75	8,79	9,59	9,64	0,05
Mecánica Medios Cont. y Teoría de Estructuras.	6,89	7,49	9,45	9,42	-0,03
Física Aplicada	7,81	8,75	9,09	9,40	0,31
Termodinámica Aplicada	7,17	7,71	6,77	9,26	2,49
Ingeniería Cartográfica, Geodesia. y Fotogrametría	6,92	6,67	7,05	9,22	2,17
Ingeniería e Infraestructura de los Transportes	6,24	8,23	9,02	9,06	0,04
Ciencia Animal	6,68	7,56	7,96	8,98	1,02
Comunicaciones	5,84	7,36	7,89	8,81	0,92
Proyectos Arquitectónicos	7,38	7,83	8,15	8,75	0,60
Ingeniería Rural y Agroalimentaria	8,08	8,14	8,91	8,73	-0,18
Ingeniería Eléctrica	7,68	8,55	9,40	8,69	-0,71
Sistemas Informáticos y Computación	7,06	8,55	7,73	8,68	0,95
Informática de Sistemas y Computadores	6,40	7,32	7,52	8,68	1,16
Máquinas y Motores Térmicos	8,73	9,21	8,50	8,65	0,15
Dibujo	8,52	7,76	8,64	8,58	-0,06
Expresión Gráfica Arquitectónica	6,14	8,04	8,60	8,52	-0,08
Biotechnología	6,82	8,74	8,43	8,52	0,09
Química	5,69	8,17	8,92	8,43	-0,49
Ingeniería Hidráulica y Medio Ambiente	5,87	8,62	8,67	8,29	-0,38
Proyectos de Ingeniería	6,99	7,89	7,51	8,24	0,73
Producción Vegetal	6,74	7,49	9,23	8,24	-0,99
Ingeniería Textil y Papelera	9,11	8,20	8,73	8,17	-0,56
Economía y Ciencias Sociales	6,26	6,49	6,63	8,16	1,53
Pintura	7,28	8,40	8,91	8,14	-0,77
Estadística e Investigación Operativa Aplicada y Calidad	7,67	9,36	8,26	8,10	-0,16
Ingeniería Química y Nuclear	6,63	7,63	8,92	8,07	-0,85
Composición Arquitectónica	8,96	9,27	8,85	7,99	-0,86
Matemática Aplicada	7,92	7,63	7,71	7,94	0,23
Ingeniería Electrónica	7,04	7,42	6,05	7,88	1,83
Comunicación Audiovisual, Documentación e Hª del Arte	5,90	8,30	8,17	7,81	-0,36
Ecosistemas Agroforestales	7,84	8,08	8,28	7,72	-0,56
Ingeniería de Sistemas y Automática	7,15	8,54	7,85	7,50	-0,35
Construcciones Arquitectónicas	7,54	6,64	8,14	7,50	-0,64
Ingeniería Gráfica	7,64	5,68	6,42	7,35	0,93
Ingeniería de Construcción y Proyectos de Ing. Civil	7,31	5,47	7,26	7,27	0,01
Lingüística Aplicada	5,92	5,03	7,76	7,23	-0,53
Ingeniería del Terreno	7,50	6,88	7,81	7,03	-0,78
Escultura	7,46	6,46	7,79	6,54	-1,25
Conservación y Restauración Bienes Culturales	7,51	6,09	6,55	6,42	-0,13
Organización de Empresas	7,13	6,62	6,38	6,17	-0,21
Ingeniería Mecánica y de Materiales	5,62	5,93	6,15	5,86	-0,29

**% usuarios satisfechos: Laboratorios**

	LAB				
	2008	2009	2010	2011	Dif. 10/11
Ciencia Animal	100,00%	92,00%	100,00%	100,00%	0,00%
Ecosistemas Agroforestales	78,90%	81,00%	85,10%	100,00%	14,90%
Expresión Gráfica Arquitectónica	96,80%	73,40%	100,00%	100,00%	0,00%
Ingeniería Cartográfica, Geodesia y Fotogrametría	100,00%	89,10%	88,60%	100,00%	11,40%
Ingeniería del Terreno	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
Ingeniería e Infraestructuras de los Transportes	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
Ingeniería Gráfica	100,00%	100,00%	90,00%	100,00%	10,00%
Máquinas y Motores Térmicos	100,00%	99,20%	99,40%	100,00%	0,60%
Pintura	90,70%	91,60%	100,00%	100,00%	0,00%
Proyectos Arquitectónicos	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
Proyectos de Ingeniería	99,20%	100,00%	99,30%	100,00%	0,70%
Sistemas Informáticos y Computación	100,00%	97,10%	99,80%	100,00%	0,20%
Química	81,60%	94,80%	94,10%	95,80%	1,70%
Ingeniería Electrónica	86,70%	90,40%	99,70%	95,60%	-4,10%
Biología	84,00%	93,80%	93,30%	95,60%	2,30%
Economía y Ciencias Sociales	100,00%	79,90%	87,40%	94,10%	6,70%
Organización de Empresas	61,40%	86,60%	92,90%	93,00%	0,10%
Lingüística Aplicada	100,00%	84,00%	91,10%	92,90%	1,80%
Ingeniería Rural y Agroalimentaria	100,00%	100,00%	100,00%	92,70%	-7,30%
Dibujo	87,00%	100,00%	100,00%	92,70%	-7,30%
Construcciones Arquitectónicas	100,00%	93,00%	100,00%	91,20%	-8,80%
Termodinámica Aplicada	76,80%	89,50%	86,00%	91,10%	5,10%
Producción Vegetal	99,20%	93,40%	98,30%	90,90%	-7,40%
Mecánica Medios Continuos y Teoría de Estructuras	100,00%	75,90%	77,00%	89,80%	12,80%
Física Aplicada	88,00%	94,60%	93,30%	89,20%	-4,10%
Ingeniería Textil y Papelera	66,30%	78,10%	79,40%	89,10%	9,70%
Ingeniería de Constr. y Proy. Ing. Civil	100,00%	84,70%	91,10%	87,60%	-3,50%
Comunicaciones	76,50%	93,50%	84,20%	85,80%	1,60%
Informática de Sistemas y Computadores	72,80%	80,50%	93,70%	85,40%	-8,30%
Tecnología de Alimentos	78,00%	77,10%	89,80%	84,50%	-5,30%
Matemática Aplicada	88,60%	88,80%	96,00%	84,30%	-11,70%
Ingeniería Hidráulica y Medio Ambiente	99,00%	90,70%	93,50%	83,60%	-9,90%
Estadística e Investigación Operativa Aplicada y Calidad	100,00%	92,50%	89,00%	82,00%	-7,00%
Ingeniería Eléctrica	100,00%	76,10%	90,00%	81,60%	-8,40%
Conservación y Restauración Bienes Culturales	82,80%	100,00%	87,60%	80,20%	-7,40%
Comunicación Audiovisual, Doc. e Hª del Arte	97,50%	94,70%	98,10%	79,10%	-19,00%
Escultura	86,10%	80,00%	75,40%	75,90%	0,50%
Ingeniería Mecánica y de Materiales	72,10%	75,30%	87,30%	66,60%	-20,70%
Ingeniería Química y Nuclear	60,00%	62,80%	72,20%	64,80%	-7,40%
Ingeniería de Sistemas y Automática	73,40%	72,00%	93,50%	64,30%	-29,20%
Composición Arquitectónica	-	-	-	-	-
Urbanismo	-	-	-	-	-

**Media de Satisfacción general: Laboratorios**

	LAB				
	2008	2009	2010	2011	Dif. 10/11
Ingeniería del Terreno	7,65	7,63	8,35	10,00	1,65
Proyectos de Ingeniería	7,44	8,94	8,65	9,75	1,10
Ingeniería e Infraestructuras de los Transportes	5,28	7,50	9,74	9,41	-0,33
Máquinas y Motores Térmicos	6,25	8,98	9,53	9,33	-0,20
Expresión Gráfica Arquitectónica	6,38	5,74	8,55	9,19	0,64
Ciencia Animal	6,60	6,75	8,95	8,68	-0,27
Ingeniería Cartográfica, Geodesia. y Fotogrametría	6,87	6,20	6,72	8,50	1,78
Biotecnología	6,83	7,35	7,67	8,41	0,74
Ingeniería Rural y Agroalimentaria	6,98	8,83	8,16	8,20	0,04
Mecánica Medios Cont. y Teoría de Estructuras	6,69	4,70	7,29	8,00	0,71
Ingeniería Gráfica	7,20	6,58	6,75	7,86	1,11
Economía y Ciencias Sociales	6,80	6,03	6,97	7,81	0,84
Pintura	6,86	7,08	8,01	7,77	-0,24
Organización de Empresas	4,32	6,28	6,92	7,74	0,82
Termodinámica Aplicada	5,56	5,66	6,05	7,71	1,66
Ingeniería Electrónica	7,72	7,08	7,76	7,66	-0,10
Proyectos Arquitectónicos	6,51	6,40	5,15	7,58	2,43
Producción Vegetal	6,67	7,85	8,23	7,45	-0,78
Ecosistemas Agroforestales	5,82	5,95	6,24	7,40	1,16
Tecnología de Alimentos	6,10	6,68	7,54	7,36	-0,18
Química	5,65	7,37	7,17	7,33	0,16
Estadística e Investigación Operativa Aplicada y Calidad	7,52	8,06	8,14	7,22	-0,92
Ingeniería de Construcción y Proyectos de Ing. Civil	6,35	6,59	6,58	7,21	0,63
Física Aplicada	8,21	7,64	7,78	7,14	-0,64
Dibujo	7,14	7,20	7,65	7,14	-0,51
Comunicación Audiovisual, Documentación e Hª del Arte	7,99	7,12	7,78	6,80	-0,98
Ingeniería Hidráulica y Medio Ambiente	6,95	7,09	7,05	6,77	-0,28
Ingeniería Textil y Papelera	5,39	6,40	6,21	6,77	0,56
Lingüística Aplicada	8,13	5,89	7,06	6,75	-0,31
Comunicaciones	6,69	6,52	6,64	6,61	-0,03
Construcciones Arquitectónicas	6,62	6,91	7,57	6,61	-0,96
Sistemas Informáticos y Computación	7,85	7,53	8,08	6,53	-1,55
Informática de Sistemas y Computadores	5,23	6,34	7,33	6,53	-0,80
Ingeniería Eléctrica	7,64	6,05	7,63	6,36	-1,27
Conservación y Restauración Bienes Culturales	5,26	6,00	7,11	6,21	-0,90
Ingeniería Química y Nuclear	5,92	5,30	6,44	5,83	-0,61
Matemática Aplicada	8,39	6,87	6,84	5,80	-1,04
Escultura	6,54	5,96	6,15	5,57	-0,58
Ingeniería Mecánica y de Materiales	6,41	6,09	6,94	5,39	-1,55
Ingeniería de Sistemas y Automática	5,89	5,36	6,98	5,27	-1,71
Composición Arquitectónica	-	-	-	-	-
Urbanismo	-	-	-	-	-

## 6. Anexo técnico 1: Relación entre los atributos

### Estudio comparativo de los descriptores

El presente estudio comparativo pretende responder a las siguientes preguntas:

- ¿El atributo Satisfacción General puede ser considerado como variable criterio o resumen de los demás atributos?
- ¿Cómo se relacionan entre sí los atributos?
- ¿Cuáles de los atributos evaluados son los que más pesan en la satisfacción general de los encuestados?

### Encuestas a la comunidad universitaria

#### Relaciones entre los atributos

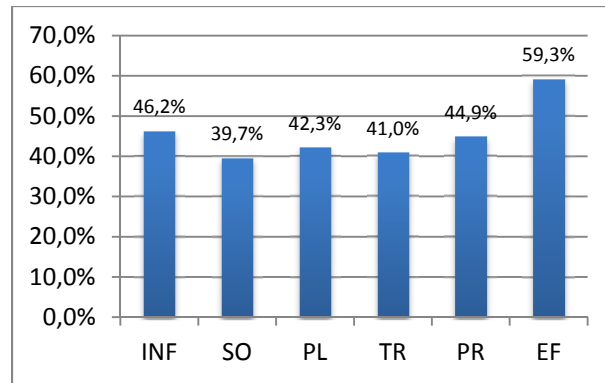
El estudio de las correlaciones entre los 7 atributos arroja los resultados siguientes:

	SG	INF	SO	PL	TR	PR	EF
SG	1	0,68	0,63	0,65	0,64	0,67	0,77
INF	0,68	1	0,65	0,66	0,62	0,66	0,71
SO	0,63	0,65	1	0,71	0,57	0,62	0,68
PL	0,65	0,66	0,71	1	0,64	0,65	0,72
TR	0,64	0,62	0,57	0,64	1	0,85	0,73
PR	0,67	0,66	0,62	0,65	0,85	1	0,74
EF	0,77	0,71	0,68	0,72	0,73	0,74	1

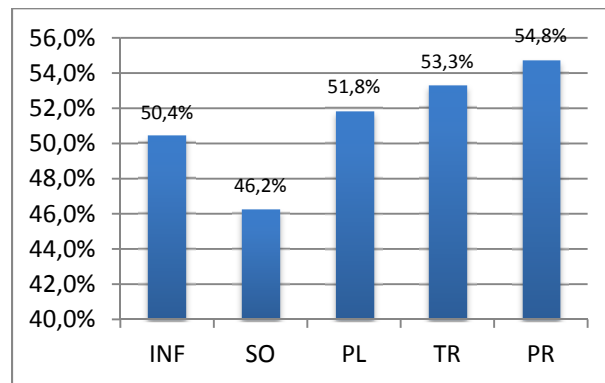
En la matriz se observan que las variables TRATO (TR) y PROFESIONALIDAD (PR) tienen una correlación muy alta entre sí (la más alta de la tabla). Estas dos variables tienen en común un porcentaje muy elevado de información común (72.5%). Asimismo tienen una correlación más baja con SATISFACCIÓN GENERAL que el resto.

Si se toma el atributo SG como resumen de la información que aporta el resto de los atributos (de acuerdo con el diseño inicial de la encuesta):

La variable que tiene mayor relación con el nivel de SATISFACCIÓN es LA EFICACIA (que por sí sola puede explicar el 59,3% de la variabilidad de los datos de SATISFACCIÓN); en segundo lugar las siguientes variables más influyentes son INFORMACIÓN y PROFESIONALIDAD (con un porcentaje de varianza explicado de 46% y 45% aproximadamente).

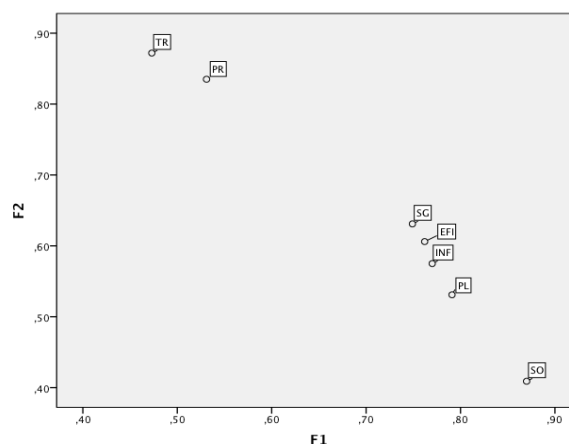


Del mismo modo, la variable con mayor relación con la EFICACIA es la PROFESIONALIDAD (con un porcentaje de varianza explicada de 54,8%), seguido del TRATO y los PLAZOS, con porcentajes de varianza explicada que se muestran:



Una forma de explicar estas relaciones entre SATISFACCIÓN y el resto de atributos, e igualmente con EFICACIA, es mediante la aplicación de un análisis factorial.

Los resultados del análisis factorial muestran que con dos componentes principales, extraídas mediante rotación Varimax, es posible retener el 83% de la variabilidad. El primer factor (que explica el 74% de la variabilidad) resume la información de EF, INF, SG, PL y SO. El segundo factor (que explica el 9 % de la variabilidad) resume la información que aporta TR y PR. Se ha comprobado que los atributos quedan bien representados en los factores.



Por tanto, se deduce que:

El atributo SATISFACCIÓN GENERAL puede considerarse como resumen del resto de atributos y puede ser tomado como indicador general.

Existen tres grupos de dos variables muy relacionadas entre sí:

- TRATO Y PROFESIONALIDAD
- EFICACIA E INFORMACIÓN
- SOLICITUD Y PLAZOS

#### **Consistencia interna de la encuesta**

La fiabilidad o consistencia interna de la encuesta es el grado en que las mediciones están libres de error aleatorio, es decir, que se lograría la consecución de resultados muy similares utilizando el mismo instrumento de medida.

La encuesta presenta unos niveles muy altos de consistencia interna:

$$\text{Alfa de Cronbach} = 0,94$$

Los valores Alfa de Cronbach varían entre 0 y 1 considerándose mejores cuanto más cercanos a la unidad. Habitualmente se considera como aceptable una encuesta si este parámetro supera el valor de 0.70.

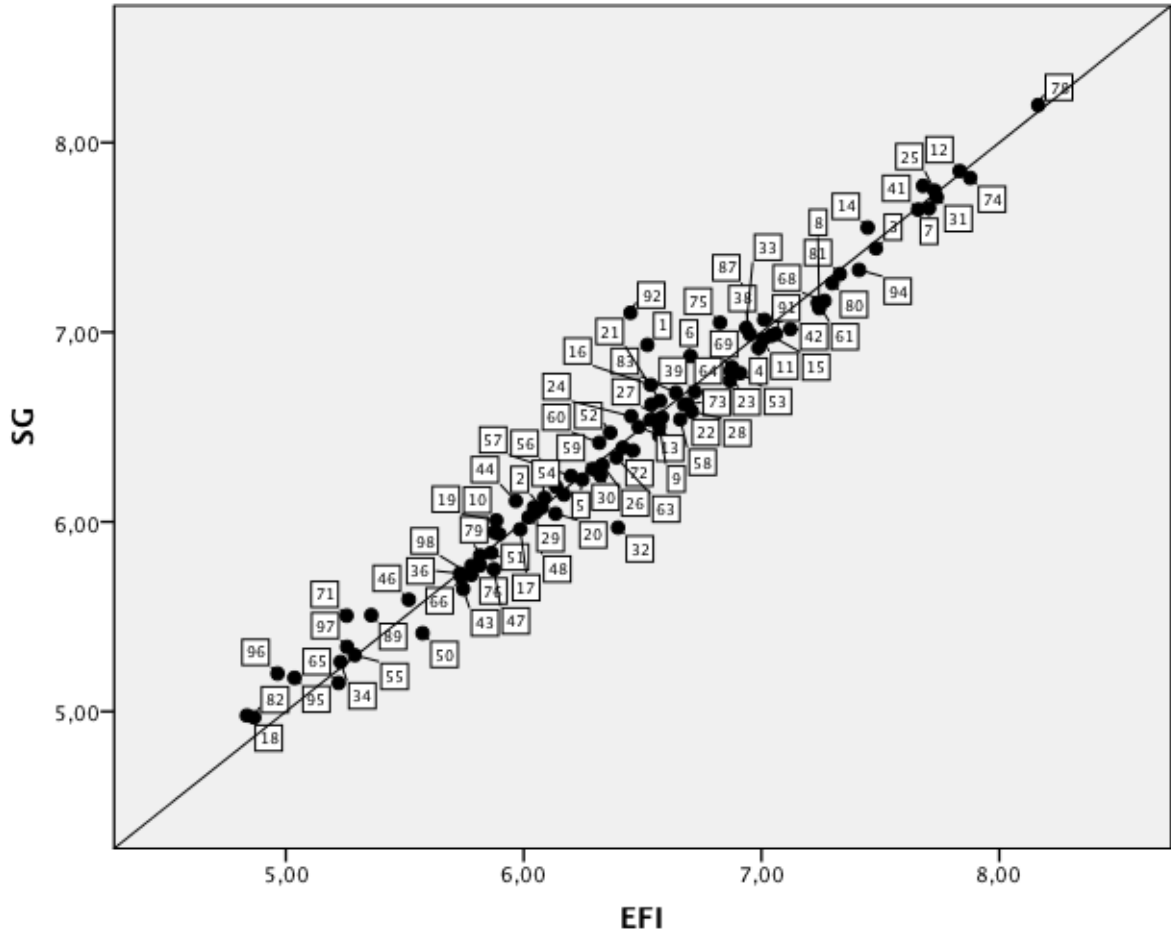
#### **Conclusiones sobre las relaciones entre atributos**

1. El atributo SATISFACCIÓN GENERAL puede ser tomado como indicador global de la calidad percibida por los usuarios.
2. Relaciones:
  - a) Todos los atributos muestran unos niveles elevados de correlación entre sí, lo que nos informa de que la calidad percibida es apreciada globalmente por todos ellas de forma simultánea.
  - b) Si se estudian detalladamente las relaciones entre atributos se puede observar que el indicador global de SATISFACCIÓN GENERAL está relacionado sobre todo con la EFICIENCIA. Ésta a su vez tiene una relación fuerte con la PROFESIONALIDAD, que es la que más influye sobre ella. Al mismo tiempo la SATISFACCIÓN GENERAL también se ve influenciada por la PROFESIONALIDAD, así como con la INFORMACIÓN.
  - c) Las variables TRATO y PROFESIONALIDAD, muy relacionadas entre sí y menos con el resto, tienen un peso menor en la valoración global de la satisfacción de los usuarios.
3. La encuesta presenta un alto grado de fiabilidad.

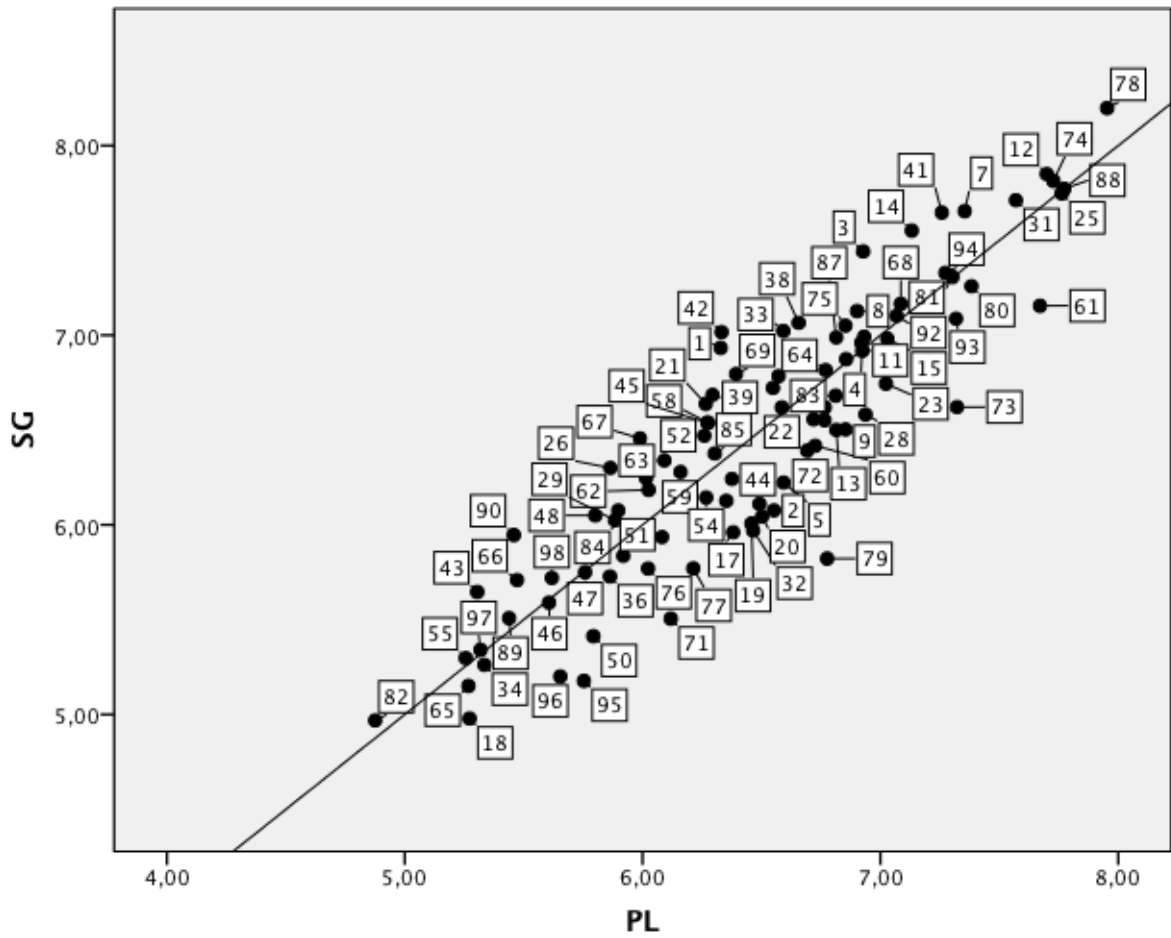
### Estudio de las relaciones entre los atributos tomados por pares

A continuación se representan los valores promedios para los descriptores de servicio para cada uno de los atributos. La etiqueta corresponde al número de código asignado a cada uno de los descriptores:

**SATISFACCIÓN GENERAL vs. EFICACIA**

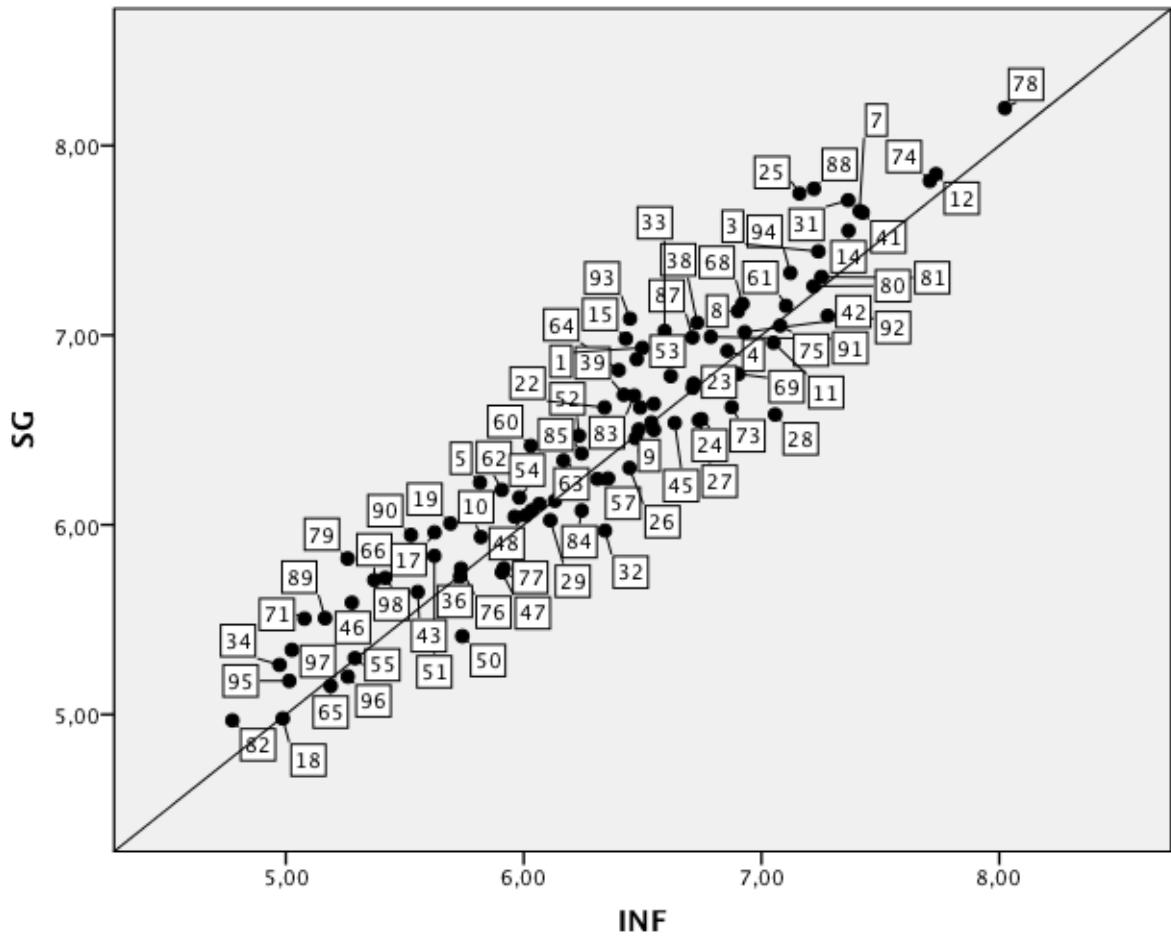


### SATISFACCIÓN GENERAL vs. PLAZOS

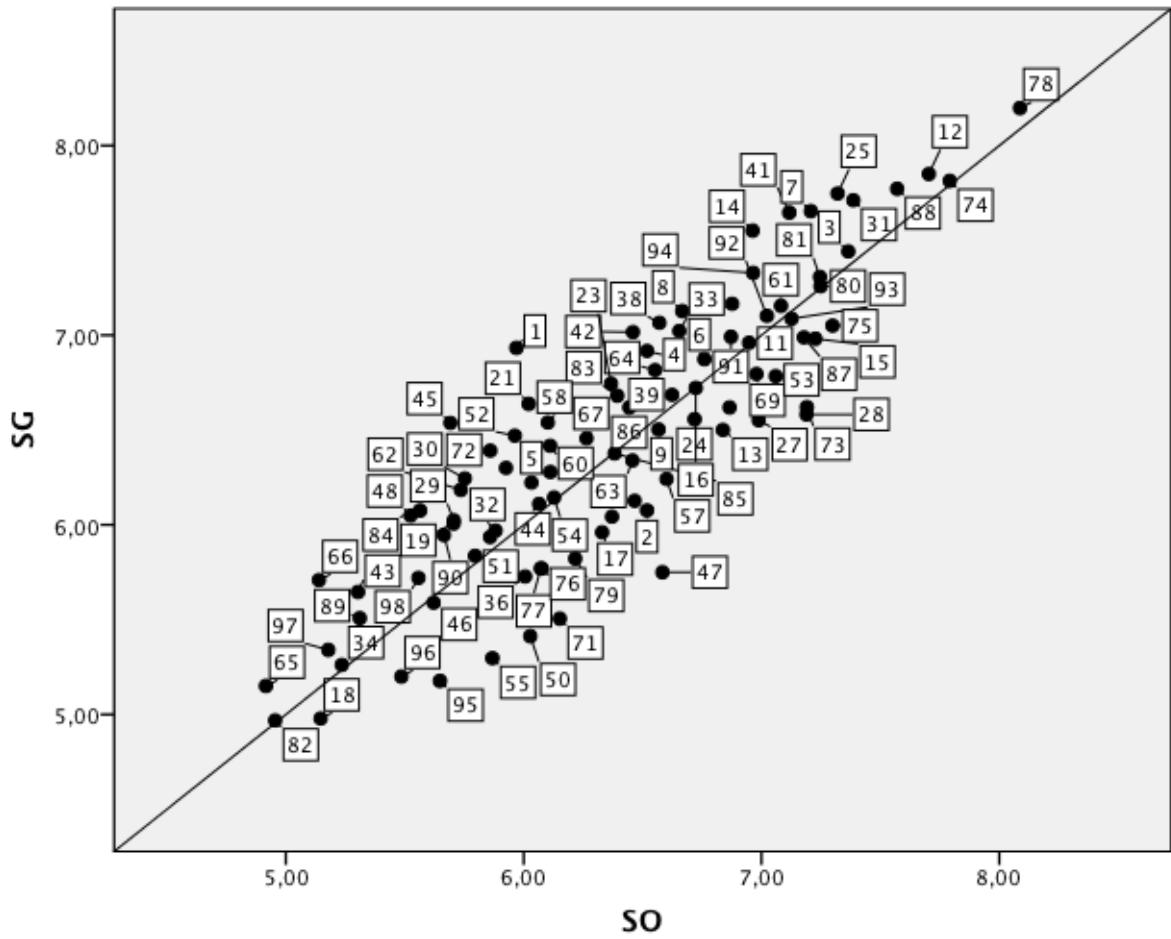




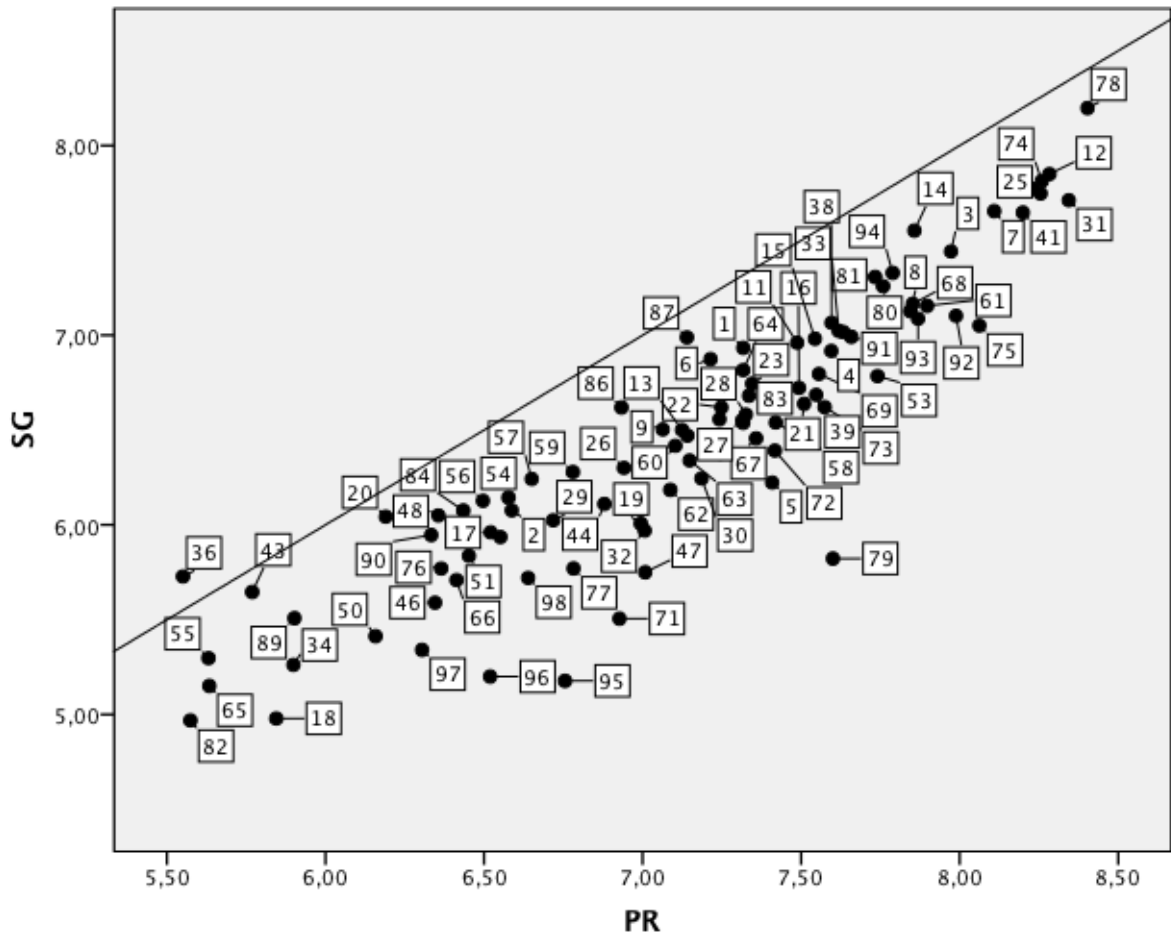
### SATISFACCIÓN GENERAL vs. INFORMACIÓN



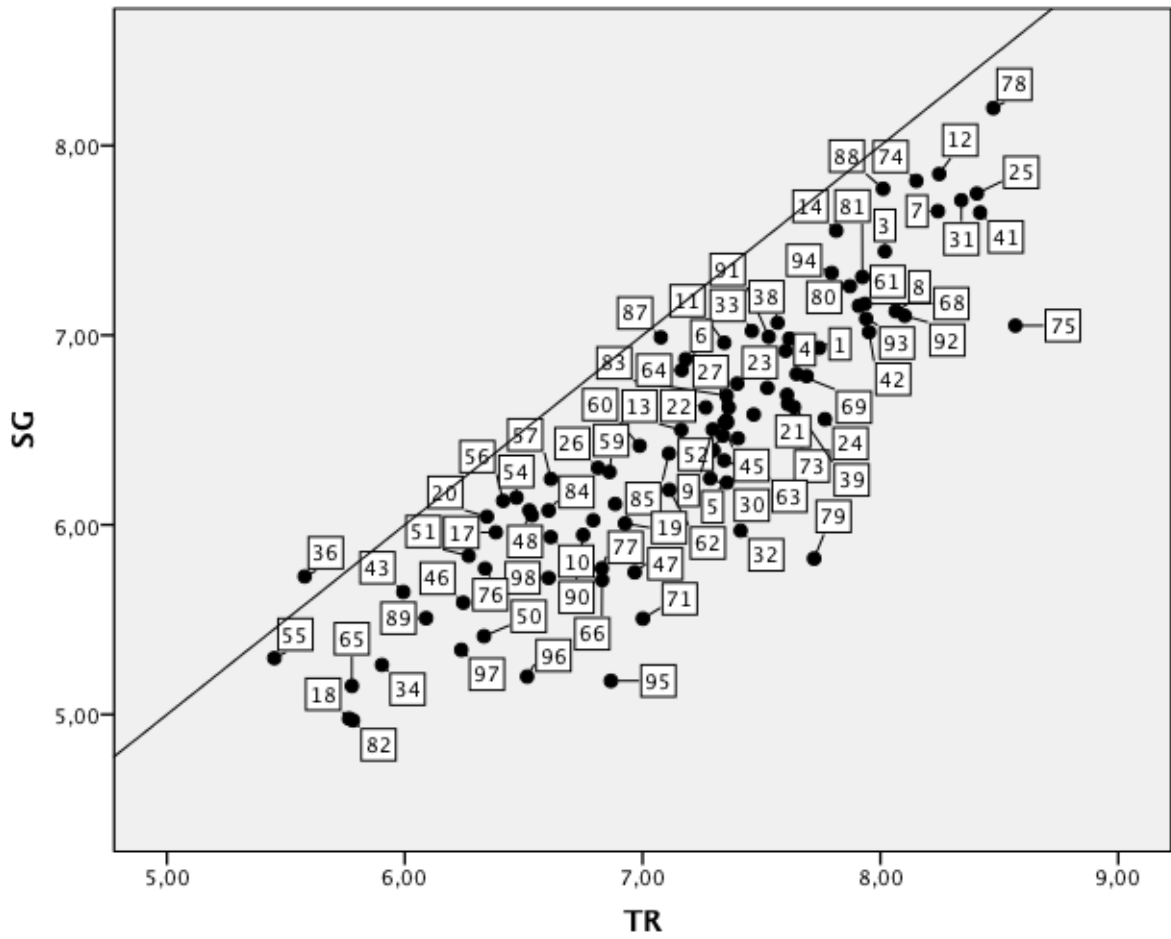
### SATISFACCIÓN GENERAL vs. SENCILLEZ



### SATISFACCIÓN GENERAL vs. PROFESIONALIDAD



### SATISFACCIÓN GENERAL vs. TRATO



### Encuesta a cargos y personas con responsabilidad directiva

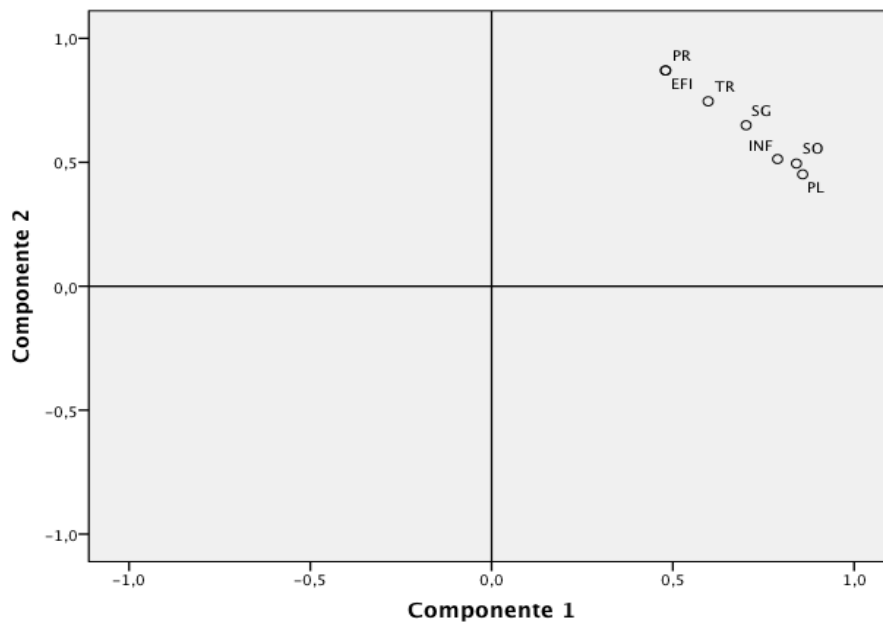
#### Relaciones entre los atributos

El estudio de las correlaciones entre los 7 atributos arroja los resultados siguientes:

	SG	INF	SO	PL	TR	PR	EF
SG	1	0,832	0,876	0,926	0,911	0,887	0,887
INF	0,832	1	0,923	0,855	0,802	0,847	0,847
SO	0,876	0,923	1	0,911	0,888	0,835	0,835
PL	0,926	0,855	0,911	1	0,847	0,804	0,804
TR	0,911	0,802	0,888	0,847	1	0,908	0,908
PR	0,887	0,847	0,835	0,804	0,908	1	1
EF	0,887	0,847	0,835	0,804	0,908	1	1

Si se toma el atributo SG como resumen de la información que aporta el resto de los atributos (de acuerdo con el diseño inicial de la encuesta):

- Todas las variables tienen una alta relación con la variable satisfacción general, con valores de varianza explicada superiores al 83% en todos los casos llegando a superar incluso el 90% en dos casos.



### **Consistencia interna de la encuesta**

La fiabilidad o consistencia interna de la encuesta es el grado en que las mediciones están libres de error aleatorio, es decir que se lograría la consecución de resultados muy similares utilizando el mismo instrumento de medida.

La encuesta presenta unos niveles muy altos de consistencia interna:

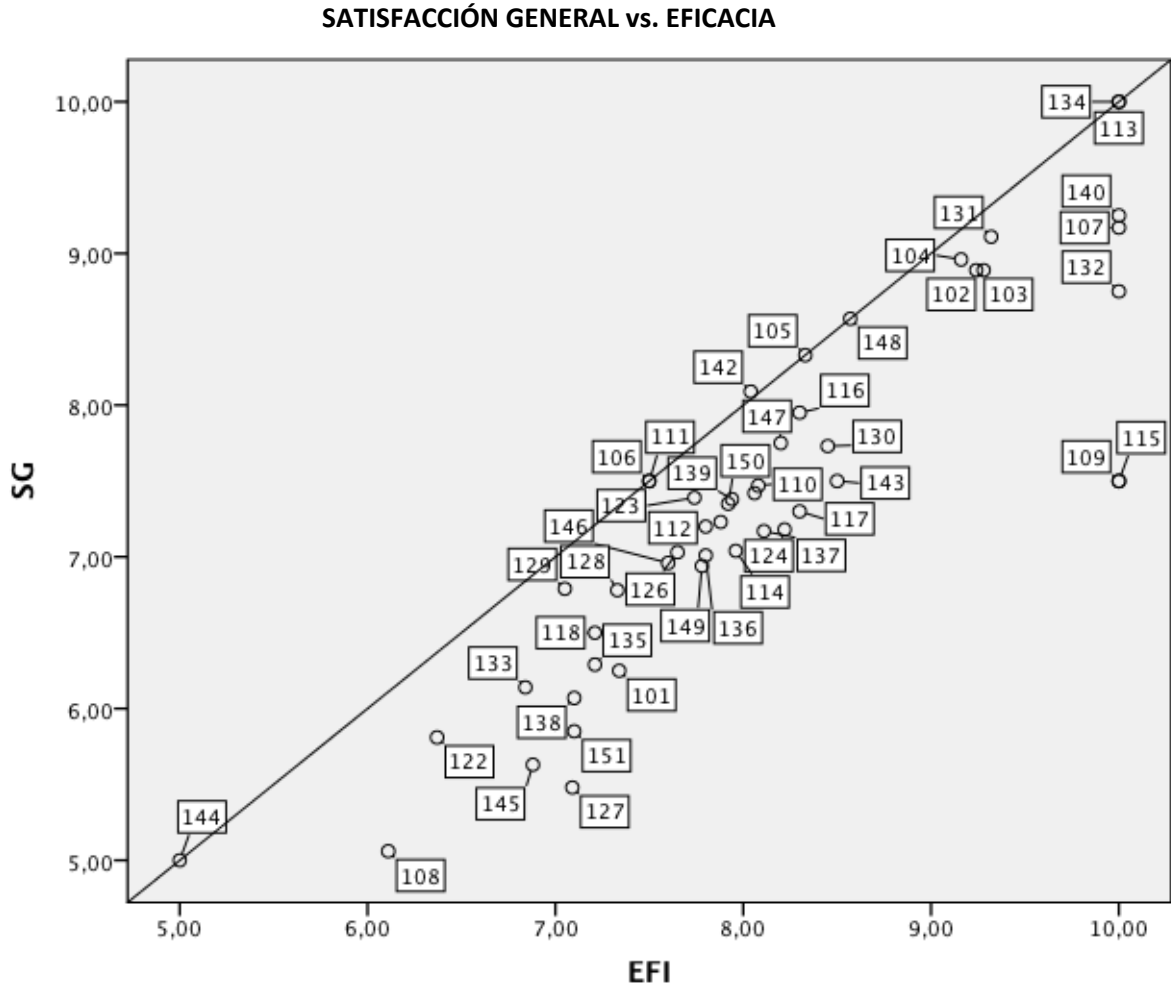
Alfa de Cronbach = 0.95

### **Conclusiones**

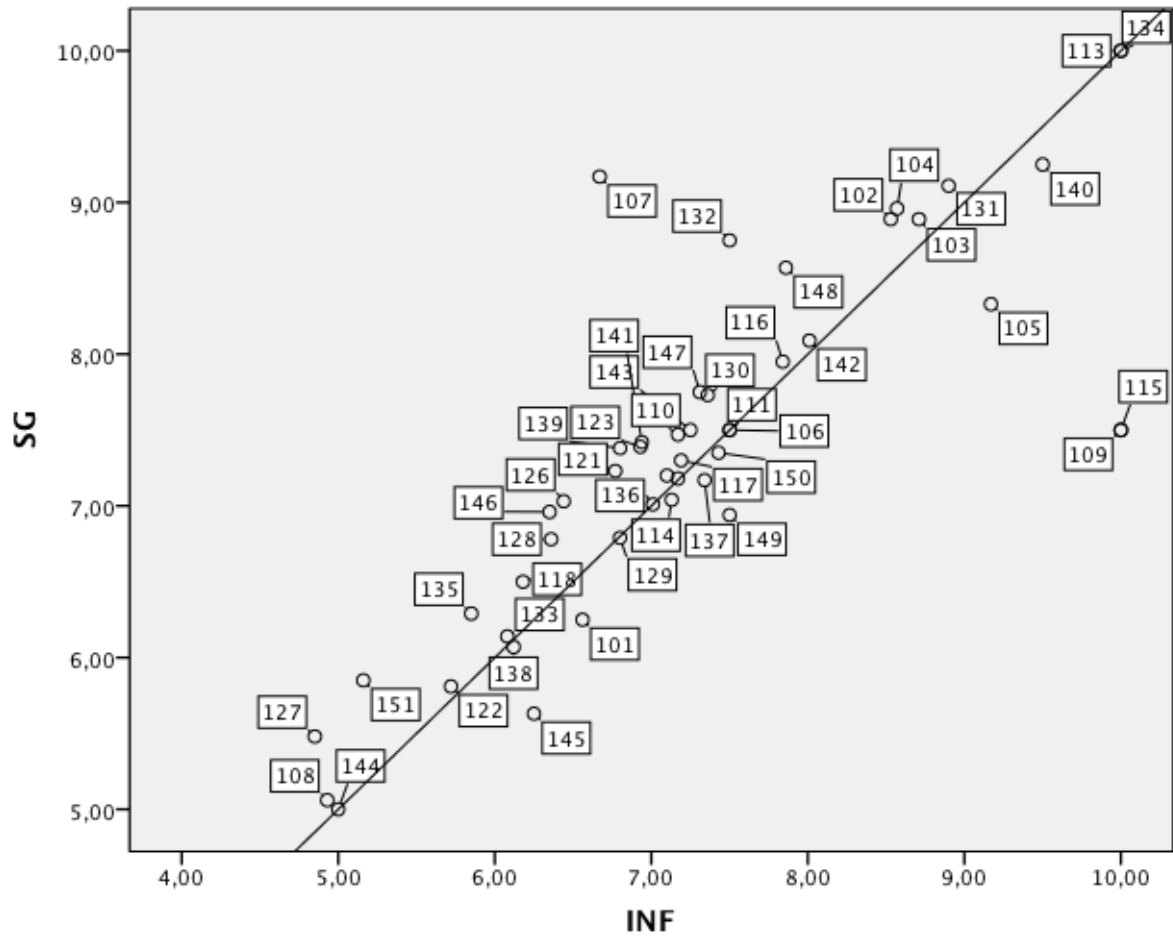
1. El atributo SATISFACCIÓN GENERAL puede ser tomado como indicador global de la calidad percibida por los usuarios
2. Relaciones
  - a. Todos los atributos muestran unos niveles elevados de correlación entre sí. En esta encuesta la calidad percibida es casi un atributo unidimensional, medido de forma parcial por cada uno de estos atributos
3. La encuesta presenta un alto grado de fiabilidad

### Estudio de las relaciones entre los atributos tomados por pares

A continuación se representan los valores promedios para los 45 descriptores de servicio para cada uno de los atributos. La etiqueta corresponde al número de código asignado a cada uno de los descriptores

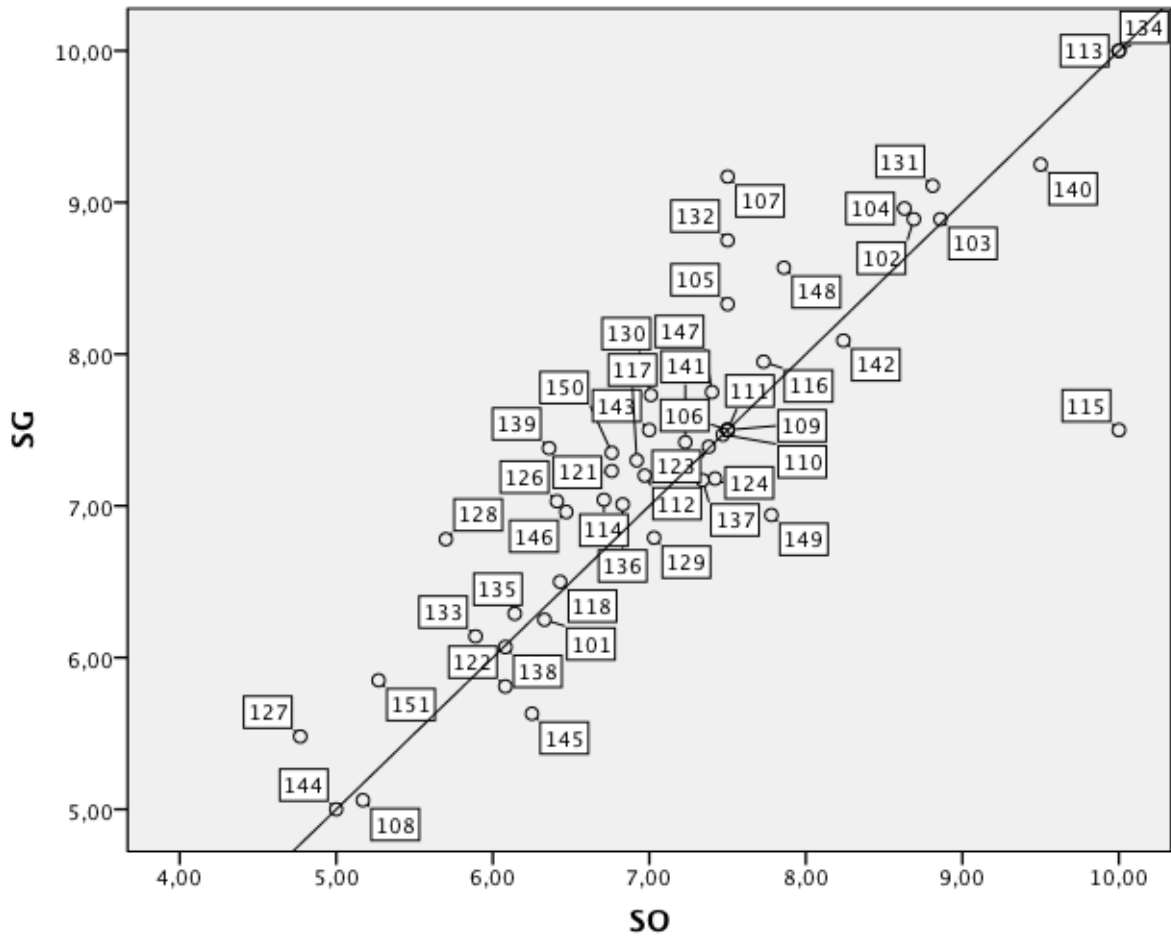


### SATISFACCIÓN GENERAL vs. INFORMACIÓN

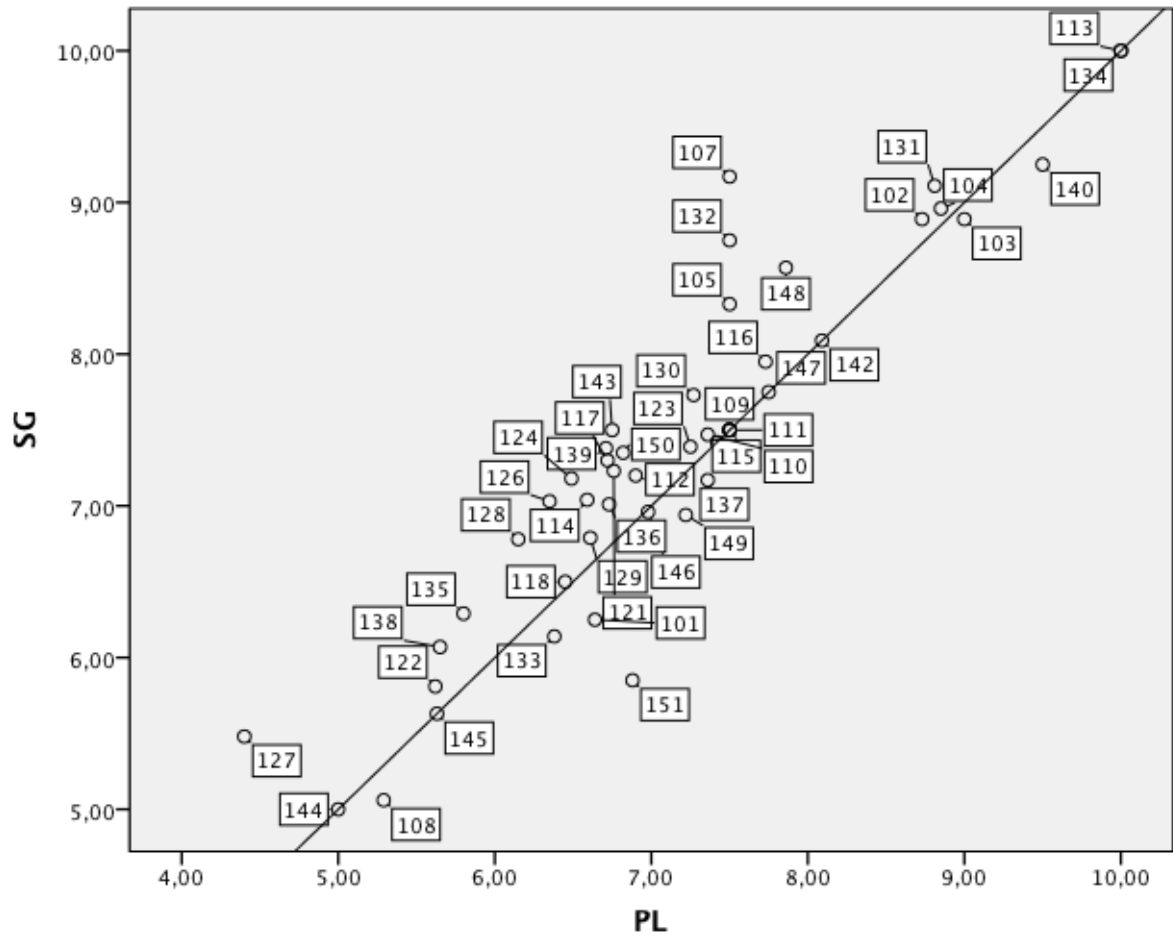




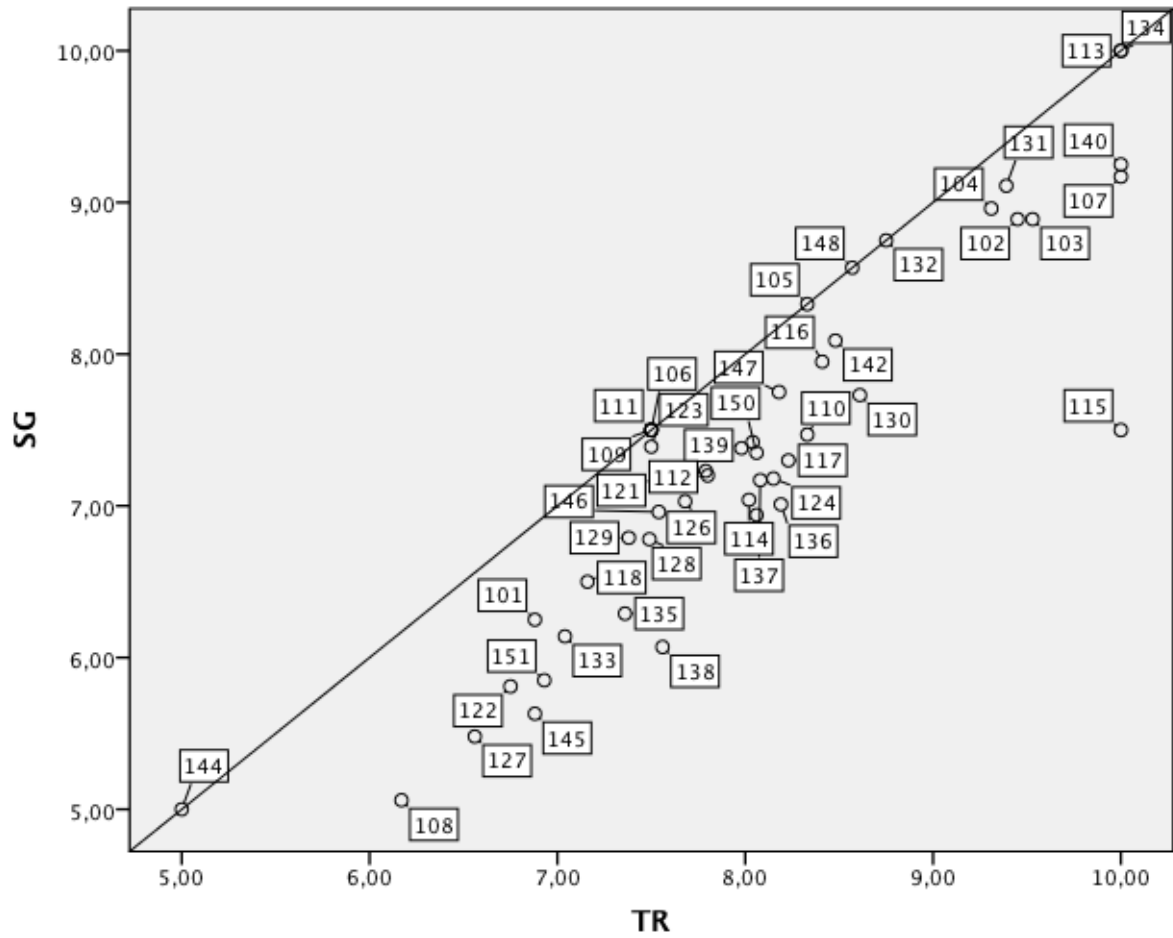
### SATISFACCIÓN GENERAL vs. SENCILLEZ



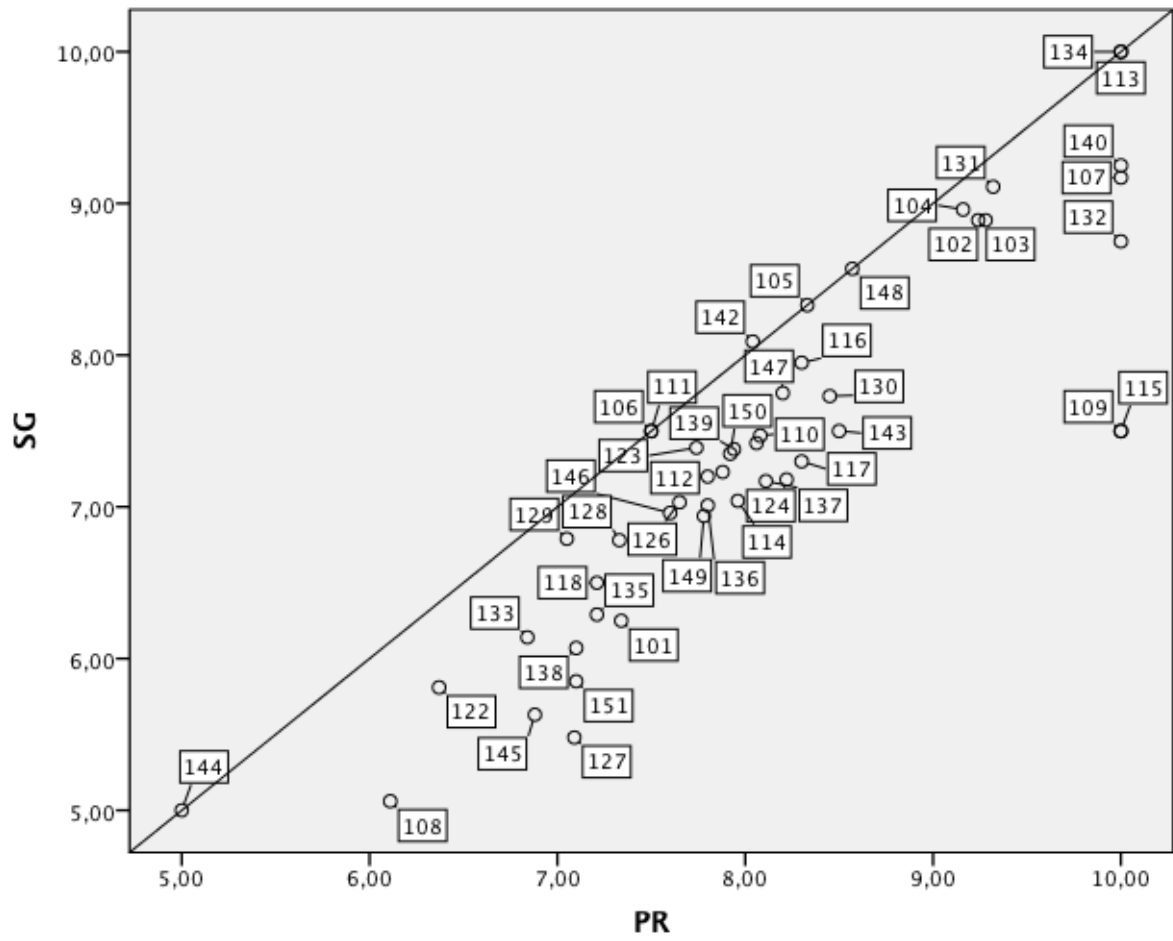
### SATISFACCIÓN GENERAL vs. PLAZOS



### SATISFACCIÓN GENERAL vs. TRATO



### SATISFACCIÓN GENERAL vs. PROFESIONALIDAD

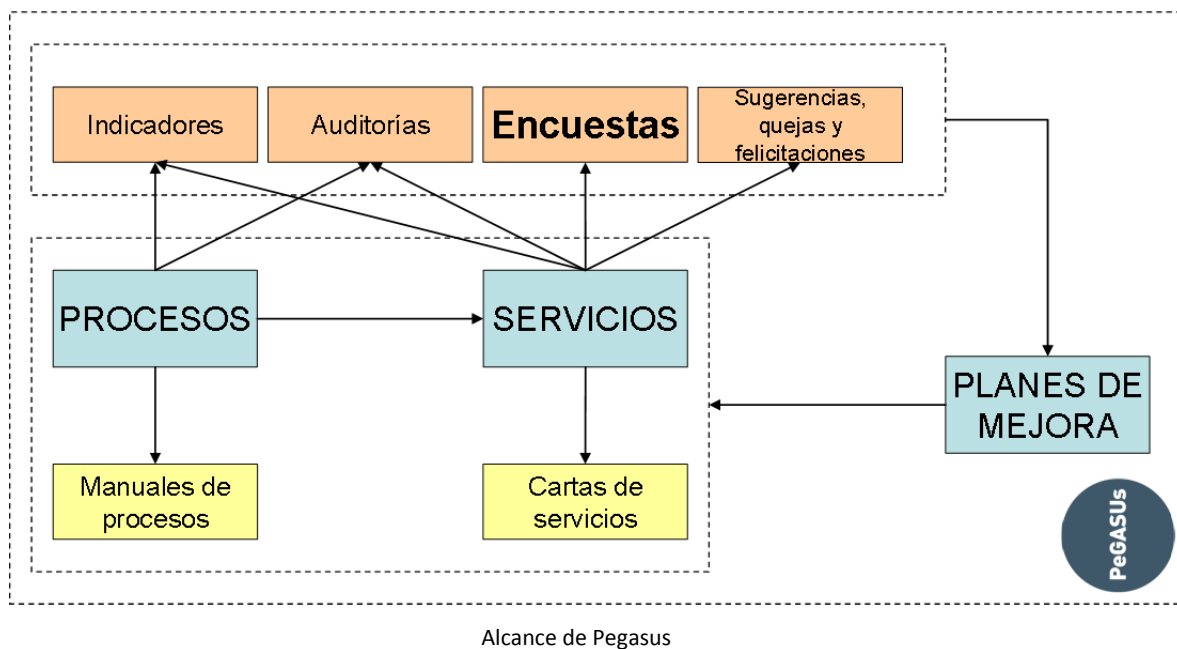


## 7. Anexo técnico 2: Características de la encuesta

### Antecedentes

La encuestación a los usuarios de los servicios prestados por las unidades administrativas y de gestión de la UPV es uno de los elementos del Nivel 2 del Plan Pegasus. Los tres niveles del alcance de este Plan son:

- NIVEL 1: identificación, definición y documentación de los procesos de las Unidades y de los servicios prestados por las mismas. Resultado de ello son los Manuales de procesos (fichas identificativas de procesos y diagramas de los mismos) y las Cartas de servicios.
- NIVEL 2: seguimiento de los procesos y servicios a través de un sistema de indicadores, auditorías internas, encuestas de satisfacción y el sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones.
- NIVEL 3: establecimiento de planes de mejora sobre la base de los resultados del seguimiento, que reviertan en la mejora de procesos y servicios, cerrando así el ciclo de mejora continua.



En el marco del Plan, la identificación y definición de los procesos clave de las distintas unidades prestatarias, y como derivada la elaboración de las correspondientes cartas de servicios, ha supuesto la información base sobre la que se han estructurado las distintas encuestas. Otro tipo de información también ha sido determinante, como se comenta en los siguientes apartados.

La quinta edición de la encuesta, referida al año 2011, ha tenido en cuenta todas las incidencias ocurridas en las ediciones anteriores, introduciéndose mejoras.

Los estudios sobre fiabilidad y validez de la encuesta han corroborado que la encuesta es una herramienta adecuada para la medición de la calidad de los servicios de la UPV mediante la opinión de los usuarios.

## Descriptorios de servicios y atributos evaluados

En la edición de 2012 (sobre los servicios prestados en 2011) se han identificado 142 descriptorios de servicios: 94 para las encuestas dirigidas a la comunidad universitaria y 48 para las dirigidas a cargos y personas con responsabilidad directiva en la UPV. Estos descriptorios ya han sido listados en el presente informe.

La valoración de los usuarios para cada descriptor de servicio ha sido recogida de manera desagregada en base a los siguientes atributos:

- Nivel de SATISFACCIÓN GENERAL con el servicio recibido
- Nivel de satisfacción con la INFORMACIÓN RECIBIDA relacionada con la prestación del servicio
- Nivel de satisfacción con la SENCILLEZ DE LOS MECANISMOS DE SOLICITUD en la prestación del servicio
- Nivel de satisfacción con la ADECUACIÓN DE LOS PLAZOS en la prestación del servicio
- Nivel de satisfacción con el TRATO RECIBIDO por las personas que te prestaron el servicio
- Nivel de satisfacción con la PROFESIONALIDAD de las personas que te prestaron el servicio
- EFICACIA: “El servicio me ha proporcionado lo que quería o necesitaba al solicitarlo”

Para evaluar el grado de satisfacción con cada uno de los atributos se usó una escala Likert de 5 puntos

La serie de descriptorios de servicios y atributos asociados han sido la base para el diseño de las encuestas mediante la herramienta *LimeSurvey* (herramienta que permite crear encuestas y formularios para ser explotados a través de Internet). El diseño técnico y explotación de la encuesta ha recaído en el Área de Sistemas de Información y Comunicaciones de la UPV.

## Colectivos encuestados

17 encuestas se han lanzado a los potenciales usuarios de los servicios. Éstas se pueden agrupar en 3 tipos:

- A la comunidad universitaria UPV: a una muestra de los alumnos matriculados en centros y la totalidad de los departamentos, al igual que a la totalidad del personal docente e investigador y personal de administración y servicios.
- A todos los cargos y personas con responsabilidad directiva de la UPV: Equipo rectoral, Equipos directivos de escuelas, facultades y departamentos, Dirección de institutos universitarios y EPIs, Jefes de administración de escuelas y facultades, y Responsables de unidades de gestión (Servicios y Áreas).
- A otros colectivos: del Centro de Formación Permanente, Servicio Integrado de Empleo (alumnos, titulados y empresas), Oficina de Programas Internacionales de Intercambio (alumnos recibidos y enviados), Instituto IDEAS, y Servicio de Microscopía Electrónica

## Diseño muestral

De igual manera a la edición de 2011, en esta edición las encuestas se han dirigido a toda la población para los colectivos de PAS, PDI, alumnos matriculados en títulos oficiales de Departamento, cargos y personal directivo. Sólo en el caso de los alumnos matriculados en títulos oficiales de Centro se ha seguido un proceso de extracción.

En ambos métodos se ha realizado una ponderación adecuada de los datos obtenidos en la encuesta para asegurar la representación correcta del peso de cada estrato en los indicadores finales.

Los criterios generales del muestreo han sido:

- Cada población se ha clasificado según las diferentes variables:
  - PAS: Tipo de contrato y grupo
  - PDI: Departamento, categoría y dedicación
  - Alumnos matriculados en centros: centro, año de primera matrícula y curso más alto en que se encuentran matriculados
  - Alumnos matriculados en departamentos: tipo de matrícula en estudios de Doctorado o Posgrado
- Se han asumido costes iguales para cada estrato y población
- Se ha establecido el tamaño de la muestra en función del error máximo aceptado para una estimación de una proporción, con un nivel de confianza del 95%

**PAS:**

El plan de muestreo se ha diseñado bajo las siguientes condiciones:

- Dado que el objeto de la investigación se ha orientado a la evaluación de actividades de gestión, se ha considerado que la variable Grupo está más relacionada con el tipo de tareas que la variable Tipo de contrato, por lo que esta última no se ha utilizado como criterio de estratificación
- Del mismo modo la adscripción a un determinado Tipo de unidad
- Por otra parte, la desagregación de resultados simultáneamente por Tipo de contrato y Grupo no sería posible al tratarse de colectivos muy reducidos en algunos casos.
- Entre las categorías de la variable Grupo se han realizado las siguientes agrupaciones:
  - Grupo A1 + A
  - Grupo A2 + B
  - Grupo C1 + C
  - Grupo C2 + D

El diseño muestral ha tenido las siguientes características:

- Muestreo estratificado por Tipo de unidad y Grupo
- Errores máximos para las estimaciones
  - Para el colectivo PAS, del  $\pm 1.9\%$ , con un nivel de confianza de 95%
  - Por Grupo:
    - Grupo A1 + A: 3.7%
    - Grupo A2 + B: 4.2%
    - Grupo C1 + C: 2.6%
    - Grupo C2 + D: 7.0%

Así pues, los tamaños muestrales establecidos han sido:

PAS Tipo de unidad a la que pertenece	Grupo				Muestra
	A1+A	A2+B	C1+C	C2+D	
Centros	28	35	114	59	236
Departamentos	28	63	74	0	165
Unidades de gestión	193	95	314	24	626
Otras Uds. (incluyendo Institutos)	188	37	15	3	424
<b>Total</b>	<b>437</b>	<b>230</b>	<b>517</b>	<b>86</b>	<b>1270</b>

**PDI:**

El plan de muestreo se ha diseñado bajo las siguientes condiciones:

- Por su reducido tamaño, no se ha incluido en la población objetivo los colectivos de profesores eméritos y visitantes
- La clasificación por dedicación no es relevante a efectos del muestreo, pues en todos los casos, excepto profesores asociados, más del 99% lo son a tiempo completo. Los profesores asociados son, por el contrario, a tiempo parcial en el 98%.
- No es posible considerar el Departamento como variable de estratificación, por el gran número de departamentos existentes (42)
- La única variable de estratificación ha quedado, por tanto, definida por la Categoría. Se ha agrupado a todos los TEU funcionario e interinos, así como a todos los profesores ayudantes (doctores y otros).

El diseño muestral ha tenido las siguientes características:

- Muestreo estratificado por Categoría
- Errores máximos para las estimaciones, menores de  $\pm 15\%$ :
  - Para el colectivo PDI, de  $\pm 2.1\%$ , con un nivel de confianza del 95%
  - Por categoría:
    - Profesor/a Ayudante:  $\pm 14.8\%$
    - Catedrático/a de Escuela Universitaria:  $\pm 14.9\%$
    - Catedrático/a de Universidad:  $\pm 5.2\%$
    - Profesor/a Asociado/a:  $\pm 5.3\%$
    - Profesor/a Colaborador/a:  $\pm 7.8\%$
    - Profesor/a Contratado Doctor:  $\pm 5.7\%$
    - Titular de Escuela Universitaria (incluye interinos):  $\pm 6.1\%$
    - Titular de Universidad:  $\pm 3.5\%$

Así pues, los tamaños muestrales establecidos han sido:

Categoría PDI	N
Ayudante	23
Catedrático/a de Escuela Universitaria	22
Catedrático/a de Universidad	172
Profesor/a Asociado/a	237
Profesor/a Ayudante Doctor	4
Profesor/a Colaborador	69
Profesor/a Contratado Doctor	141
Titular de Escuela Universitaria	159
Titular de Universidad	414
Total	1242

**Alumnos:**

El plan de muestreo, para el caso de los alumnos matriculados en títulos oficiales de Centro, se ha diseñado bajo las siguientes condiciones:

- La antigüedad en la UPV (Alumnos con algún curso completado / Alumnos sin ningún curso completado en la UPV)
- Centro en que se han matriculado



- Reducción del error muestral asociado a las valoraciones relativas a los descriptores referidos a Técnicos de prácticas en empresa y Técnicos de relaciones internacionales en cada centro respecto a años anteriores

El diseño muestral ha tenido las siguientes características:

- Muestreo estratificado por curso más alto en que están matriculados y Centro
- Errores máximos para las estimaciones:
  - Para el colectivo de alumnos matriculados en centros, de  $\pm 2.2\%$  con un nivel de confianza de 95%
  - Errores máximos en los estratos:
    - Alumnos con ningún curso completado:  $\pm 5.6\%$
    - Alumnos con algún curso completado:  $\pm 2.4\%$
    - Alumnos matriculados en E.T.S.I. Agronómica y del Medio Natural:  $\pm 6.8\%$
    - Alumnos matriculados en E.T.S. de Arquitectura:  $\pm 8.8\%$
    - Alumnos matriculados en E.T.S.I. Caminos, Canales y Puertos:  $\pm 8.0\%$
    - Alumnos matriculados en E.T.S.I. Industriales:  $\pm 8.5\%$
    - Alumnos matriculados en E.T.S. de Ingeniería del Diseño:  $\pm 8.5\%$
    - Alumnos matriculados en E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topográfica:  $\pm 9.0\%$
    - Alumnos matriculados en E.T.S. de Ingeniería de la Edificación:  $\pm 8.0\%$
    - Alumnos matriculados en E. Politécnica Superior de Alcoi:  $\pm 8.9\%$
    - Alumnos matriculados en Facultad de Bellas Artes:  $\pm 8.7\%$
    - Alumnos matriculados en Facultad de Administración y Dirección de Empresas:  $\pm 7.6\%$
    - Alumnos matriculados en Escuela Politécnica Superior de Gandía:  $\pm 7.2\%$
    - Alumnos matriculados en E.T.S. de Ingeniería Informática:  $\pm 7.2\%$
    - Alumnos matriculados en E.T.S.I. de Telecomunicación:  $\pm 8.6\%$

Así pues, los tamaños muestrales establecidos han sido:

	1er Año	> 1 Año	Total
E.T.S.I. Agronómica y del Medio Natural	36	156	192
E.T.S. de Arquitectura	11	112	123
E.T.S.I. Caminos, Canales y Puertos	13	139	152
E.T.S.I. Industriales	30	106	136
E.T.S. de Ingeniería del Diseño	30	162	192
E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topografía	17	87	104
E.T.S. DE Gestión en la Edificación	14	132	146
E. Politécnica Superior de Alcoy	29	91	120
Facultad de Bellas Artes	30	95	125
Facultad de Administración y Dirección de Empresas	26	136	162
Escuela Politécnica Superior de Gandía	19	156	175
E.T.S de Ingeniería Informática	30	157	187
E.T.S.I. de Telecomunicación	18	103	121
Total	303	1.632	1.935

El proceso de extracción ha sido el que sigue:

- Estratificación (segmentación) del colectivo por ciclo y antigüedad
- En cada estrato, ordenación alfabética por:
  1. Centro
  2. Primer apellido
  3. Segundo apellido
- En cada estrato, extracción de una muestra:
  - Cálculo de K como siguiente entero a  $N/n$ , donde  $n$  es el tamaño de la muestra y  $N$  el tamaño del estrato
  - Generación de un número aleatorio R entero entre 1 y K
  - Selección de los n alumnos que corresponden a los número de orden  $R, R+K, R+2K..., R+(n-1) K$ .

De esta manera se ha garantizado la distribución de la muestra en todos los Centros sin sesgo.

El plan de muestreo, para el caso de alumnos matriculados en títulos oficiales de Departamento, se ha diseñado bajo las siguientes condiciones:

- Se han clasificado en función del tipo de estudios en que se haya matriculado.
- Errores máximos para las estimaciones:
  - Para el colectivo de alumnos matriculados en Departamento, de  $\pm 4.0\%$  con un nivel de confianza de 95%
  - Errores máximos para los estratos
    - Alumnos de posgrado:  $\pm 4.7\%$
    - Alumnos de doctorado:  $\pm 7.6\%$

Así pues, los tamaños muestrales establecidos han sido:

Tipo de estudios	N
Doctorado	142
Posgrado	366
Total	508

### Participación

Las encuestas para PAS, PDI, ALUC y ALUD permanecieron activas desde el 30 de enero hasta el 19 de febrero de 2012. El índice de respuesta en estas encuestas dirigidas a la comunidad universitaria se muestra a continuación:

Colectivo	Nº respuestas	% / población
Alumnos de Centros	1.936	6%
Alumnos de Departamentos	508	20%
PAS	1.270	54%
PDI	1.244	45%

El índice de respuesta en las encuestas dirigidas a todos los cargos y personas con responsabilidad directiva de la UPV, activas entre el 22 de febrero y el 11 de marzo de 2012, ha sido el que sigue:

<b>Colectivo</b>	<b>Nº respuestas</b>	<b>% / población</b>
Equipo rectoral	12	80%
Equipos directivos de escuelas y facultades	82	73%
Equipos directivos de departamentos	111	67%
Dirección de institutos universitarios y EPIs	21	70%
Jefes de administración de escuelas y facultades	13	100%
Responsables de unidades de gestión (Servicios y Áreas)	42	91%

El índice de respuesta en las encuestas dirigidas a otros colectivos de usuarios, activas entre el 23 de febrero y el 11 de marzo de 2012, ha sido el que sigue:

<b>Colectivo</b>	<b>Nº respuestas</b>	<b>% / población</b>
Alumnos de cursos de formación permanente	1.147	8%
Personas usuarias del SIE en orientación profesional y formación para el empleo	123	36%
Empresas usuarias del SIE en gestión de ofertas de empleo	88	35%
Empresas usuarias del SIE en prácticas en empresas	519	28%
Titulados usuarios del SIE en gestión de búsqueda de empleo	480	23%
Alumnos UPV enviados en programas de movilidad	392	23%
Alumnos no UPV recibidos en programas de movilidad	288	22%
Usuarios externos del Servicio de Microscopía Electrónica	57	41%
Usuarios del Instituto IDEAS	89	26%

### **Metodología de análisis**

De cada uno de los colectivos y para cada uno de los estratos se han realizado estimaciones de los siguientes parámetros:

- Nivel medio de satisfacción con el servicio prestado (para cada uno de los siete atributos)
- Porcentaje de usuarios satisfechos e insatisfechos con el servicio prestado

Se han realizado estudios sobre fiabilidad de la encuesta a través del Alfa de Cronbach y de validez aparente mediante análisis factorial exploratorios con rotaciones Varimax.

## Indicadores obtenidos

Los indicadores construidos a partir del análisis estadístico realizado han sido:

Para los descriptores de servicio:

- Valor medio de satisfacción en los siete atributos con el servicio prestado.
- Percentil de ese valor medio, tomando como referencia al resto de descriptores.
- Porcentaje de usuarios satisfechos.
- Porcentaje de usuarios insatisfechos.

Para las unidades de gestión:

- Valores medios de satisfacción general de cada uno de los descriptores asociados a la unidad: global y
- desagregado por colectivos.
- Porcentaje de usuarios satisfechos en cada descriptor (sin desagregar).
- Valor medio ponderado de satisfacción general en la unidad.
- Porcentaje ponderado de usuarios satisfechos en la unidad.

Las ponderaciones lo han sido en base a los pesos asociados a cada descriptor de servicio, consensuados con los responsables de la unidad prestataria del mismo.

## 8. Anexo técnico 3: Sistema de ponderación de resultados

En las investigaciones mediante encuestas debe establecerse con claridad cual es el diseño muestral para asegurar la representatividad de los datos obtenidos y minimizar los posibles sesgos. Sin embargo es muy difícil conseguir una muestra que cumpla estrictamente los requisitos especificados en el diseño muestral. Un procedimiento para corregir esta situación es el método de la ponderación. Con él podemos ajustar los resultados en función de la desviación entre el diseño muestral propuesto y la muestra realmente obtenida, de modo que esa desviación no genere sesgos en los resultados. Así pues, la ponderación hará que en la estimación final de los indicadores (en nuestro caso el valor medio de satisfacción y el porcentaje de satisfechos) el resultado obtenido en cada estrato tenga un peso adecuado al tamaño de ese estrato. Al hablar de estrato nos referimos a cada uno de los grupos homogéneos en los que se ha dividido cada colectivo y que aseguran la representatividad de la muestra. Esta ponderación es la que hemos denominado **ponderación interna**.

Por otra parte, cuando se calcula un indicador global para un descriptor, deben tenerse en cuenta tanto el tamaño del colectivo como el uso que ese colectivo hace del servicio evaluado. El procedimiento que ajusta el valor final del indicador en función de estas dos cuestiones es lo que hemos denominado **ponderación externa**. Este método hace que en el indicador final las valoraciones pesen de forma proporcional a su frecuencia de uso.

El proceso es el que se describe a continuación:

Previamente al envío del cuestionario, se realiza una previsión del número de envíos necesarios para obtener una muestra cuyo tamaño permita realizar análisis estadísticos. Para ello se siguen distintos criterios en función del colectivo analizado:

- Alumnos matriculados en centros (ALUC): Diseño muestral estratificado, en función del curso en que esté matriculado (1º curso o superiores) y la escuela o facultad
- Alumnos matriculados en departamentos (ALUD), Personal de Administración y Servicios (PAS) y Personal Docente e Investigador (PDI): envío a toda la población

Una vez finalizado el pase de encuestas se aplica una doble ponderación sobre los resultados, de acuerdo con los siguientes criterios:

- **Ponderación Interna:** Composición de cada colectivo en función de sus características intrínsecas que determinan los siguientes estratos:
  - Alumnos matriculados en centros (ALUC): Diseño muestral estratificado, en función del curso en que esté matriculado (1º curso o superiores) y la escuela o facultad
  - Alumnos matriculados en departamentos (ALUD): Tipo de estudios (Posgrado o Doctorado)
  - Personal de Administración y Servicios (PAS): Tipo de unidad y Categoría profesional
  - Personal Docente e Investigador (PDI): Categoría profesional

Según las proporciones de individuos en los estratos de cada colectivo, en población y muestra, se asigna un coeficiente de ponderación a cada persona según el cual se ponderan sus valoraciones a cada atributo.

- **Ponderación Externa:** Uso estimado de cada descriptor por cada colectivo

A partir de la sección de la encuesta sobre el uso de los descriptores, se construyen las matrices de uso, expresadas en porcentajes, con descriptores en filas y colectivos en columnas ( $U_{92,5}$  para la Comunidad Universitaria y  $U_{46,6}$  para Cargos).

Cada columna de ambas matrices se multiplica por una constante, correspondiente a la población del colectivo en el curso anterior. De esta forma se obtienen las matrices de estimación del uso, expresadas en frecuencias absolutas, e igualmente estructuradas con descriptores en filas y colectivos en columnas ( $E_{92,5}$  para la Comunidad Universitaria y  $E_{46,6}$  para Cargos).

Calculando el sumatorio de todas las celdas de cada columna, se obtiene un vector fila con la estimación de uso de cada colectivo, expresado en frecuencias absolutas ( $e_{1,5}$  para la Comunidad Universitaria y  $e_{1,6}$  para Cargos). El sumatorio de todas las celdas de este vector proporciona la estimación total de uso en la universidad. Tomando como referencia este total es posible expresar este mismo vector en frecuencias relativas ( $e'_{1,5}$  para la Comunidad Universitaria y  $e'_{1,6}$  para Cargos).

Por otro lado, es posible expresar las matrices de estimación del uso como frecuencias condicionales del descriptor respecto al colectivo ( $E_{92,5}^*$  para la Comunidad Universitaria y  $E_{46,6}^*$  para Cargos), así como frecuencias condicionales del colectivo respecto al descriptor ( $E_{92,5}^{**}$  para la Comunidad Universitaria y  $E_{46,6}^{**}$  para Cargos)

Independientemente, se calculan los resultados (media y porcentaje de satisfechos/as) para cada atributo (1 – Satisfacción General, 2 – Información, 3 – Sencillez, 4 – Plazos, 5 – Trato, 6 – Profesionalidad y 7 – Eficacia) y colectivo, ponderados internamente por los coeficientes de ponderación anteriores. Estos resultados se almacenan en matrices con la misma estructura que las anteriores ( $R_{92,5}$  para la Comunidad Universitaria y  $R_{46,6}$  para Cargos).

A continuación se obtiene el primer vector de resultados por descriptor ( $D_{92,1}$  para la Comunidad Universitaria y  $D_{46,1}$  para Cargos), que contiene los resultados para cada descriptor, con independencia del colectivo. Este vector se obtiene mediante el producto escalar de cada fila entre la matriz de estimación del uso, expresada como frecuencias condicionales del descriptor respecto al colectivo ( $E_{92,5}^*$  para la Comunidad Universitaria y  $E_{46,6}^*$  para la Comunidad de Cargos) y la matriz de resultados ( $R_{92,5}$  para la Comunidad Universitaria y  $R_{46,6}$  para la Comunidad de Cargos).

$$\begin{array}{ll}
 d_{1.} = e_{1.}^* \cdot r_{1.} & d_{1.} = e_{1.}^* \cdot r_{1.} \\
 d_{2.} = e_{2.}^* \cdot r_{2.} & d_{2.} = e_{2.}^* \cdot r_{2.} \\
 \dots & \dots \\
 d_{92.} = e_{92.}^* \cdot r_{92.} & d_{46.} = e_{46.}^* \cdot r_{46.}
 \end{array}$$

Para la Comunidad Universitaria

Para Cargos

Del mismo modo se obtiene el vector fila de resultados por colectivo ( $C_{1,5}$  para la Comunidad Universitaria y  $C_{1,6}$  para Cargos), que contiene los resultados para cada colectivo, con independencia del descriptor. Este vector se obtiene mediante el producto escalar de cada columna entre la matriz de estimación del uso, expresada como frecuencias condicionales del colectivo respecto al descriptor ( $E_{92,5}^{**}$  para la Comunidad Universitaria y  $E_{46,6}^{**}$  para Cargos) y el vector de resultados por descriptor ( $D_{92,1}$  para la Comunidad Universitaria y  $D_{46,1}$  para Cargos).

$$\begin{array}{ll}
 c_{11} = e_{.1}^{**} \cdot d_{.1} & c_{11} = e_{.1}^{**} \cdot d_{.1} \\
 c_{12} = e_{.2}^{**} \cdot d_{.1} & c_{12} = e_{.2}^{**} \cdot d_{.1} \\
 \dots & \dots \\
 c_{15} = e_{.5}^{**} \cdot d_{.1} & c_{16} = e_{.6}^{**} \cdot d_{.1}
 \end{array}$$

Para la Comunidad Universitaria

Para Cargos

Así, el resultado final de la universidad, expresado en media o porcentaje de satisfechos/as, se obtiene como la suma ponderada entre el vector de estimación total de uso en la universidad, expresado en frecuencias relativas ( $e'_{1,5}$  para la Comunidad Universitaria y  $e'_{1,6}$  para Cargos) y este vector de resultados por colectivo ( $C_{1,5}$  para la Comunidad Universitaria y  $C_{1,6}$  para Cargos).