



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
2012 en la Universitat Politècnica de València

Resumen general



Índice

1.	Introducción	2
2.	Descripción general de la encuesta.....	2
3.	Planes de mejora.....	4
4.	Resultados generales de la encuesta	7
4.1.	Evaluación de la satisfacción general	7
4.2.	Evaluación de la satisfacción por atributos.....	10
5.	Resultados específicos de la encuesta	13
5.1.	Evaluación por descriptores de servicio.....	13
5.2.	Síntesis de la evaluación por unidades	23
5.2.1.	Servicios y Áreas.....	23
5.2.2.	Centros por áreas funcionales.....	29
5.2.3.	Departamentos por áreas funcionales.....	42
6.	Anexo técnico I: Relación entre los atributos	46
7.	Anexo técnico II: características técnicas de la encuesta	63
8.	Anexo técnico III: Sistema de ponderación de resultados	69

1. Introducción

Es imprescindible, para mejorar los servicios de gestión, apoyo a la docencia y la I+D+i que se prestan en la Universitat Politècnica de València, conocer la opinión de los usuarios. En este sentido las encuestas se revelan como una herramienta apropiada para conocerla. El presente documento es el compendio de resultados generales de la sexta edición de estas encuestas respecto de los servicios prestados en 2012.

Como en ediciones anteriores, se ha extendido el alcance de la encuesta en lo que a colectivos encuestados se refiere. En esta ocasión a directores y empresas de Cátedras de empresa gestionadas por el Servicio Integrado de Empleo (SIE).

Previo a la presentación de los resultados generales en los apartados subsiguientes de este informe, renovar el agradecimiento a los participantes en la consolidación de este proceso: a la comunidad universitaria y otros colectivos encuestados por su participación generalizada, al Rector que mantiene su respaldo a la aplicación del Plan Pegasus y al trabajo del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPQ), del Área de Sistemas de Información y Comunicaciones (ASIC) y del Centro de Gestión de la Calidad y del Cambio de la UPV.

2. Descripción general de la encuesta

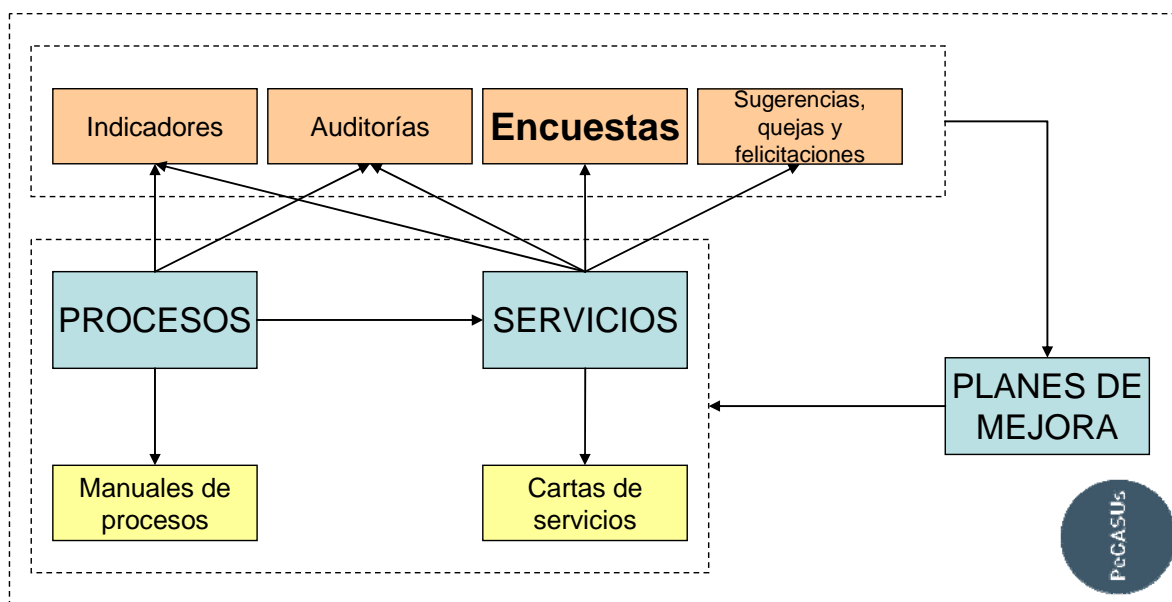
La encuestación a los usuarios de los servicios prestados por las unidades administrativas, técnicas y de gestión de la UPV es uno de los elementos esenciales del Plan Pegasus, que se estructura en tres niveles del alcance:

- 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.

En esta edición, como en ocasiones anteriores, se ha tenido en cuenta todas las incidencias ocurridas en las ediciones precedentes a la vez que se han introducido 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.



Alcance de Pegasus

Descriptores de servicios y atributos evaluados

Se han identificado 150 descriptores de servicio: 99 para las encuestas dirigidas a la comunidad universitaria y algunos colectivos específicos y 51 para las dirigidas a cargos y personas con responsabilidad directiva en la UPV. Estos descriptores se listan más adelante 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. 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”.

Para evaluar el grado de satisfacción con cada uno de los atributos se usó una escala Likert de 5 puntos (donde 1 indica nada satisfecho y 5 muy satisfecho).

A parte de la valoración cuantitativa de los atributos, en esta edición se ha incluido la posibilidad de que el encuestado pueda aportar valoraciones cualitativas en las que indicar, de las necesidades y expectativas que hubieran motivado su valoración, cuáles habían sido cubiertas de manera destacada y cuáles no satisfechas adecuadamente.

La serie de descriptores 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.

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

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

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. Directores y empresas de Cátedras de empresa
 - 3.6. Alumnos UPV enviados en programas de movilidad
 - 3.7. Alumnos no UPV recibidos en programas de movilidad
 - 3.8. Usuarios del Servicio de Microscopía Electrónica externos a la UPV
 - 3.9. Usuarios del Instituto IDEAS

3. Planes de mejora

Anualmente, tras el análisis de los resultados de las encuestas, las Unidades presentan propuestas de planes de mejora centrados en aquellos servicios y atributos en los que se detectan áreas de mejora susceptibles de ser abordadas. Como derivada de la edición anterior, 27 nuevos planes fueron presentados en 2012, y de ediciones anteriores se encuentran en desarrollo 28 planes.

Como se puede observar en los apartados 4 y 5 de este informe, en términos generales los atributos con valoraciones más bajas son: la información relacionada con la prestación del servicio, la sencillez de los mecanismos de solicitud y la adecuación de los plazos. A continuación se listan planes abordados por las Unidades, ya concluidos, precisamente orientados a mejorar estos aspectos.

Referidos a la información:

- Instituto de Ciencias de la Educación: Mejora de la difusión y gestión de las acciones de los equipos de innovación al objeto de: generar una base de datos en la que se gestione, de modo integrado con la bases de datos de la UPV, toda la información

relacionada con las acciones de innovación educativa que realizan los profesores, potenciar el desarrollo de una red de colaboración de profesores de nuestra universidad que comparten objetivos comunes y desarrollan actividades de innovación e investigación educativa; favorecer una mayor visibilidad de las acciones de innovación docente realizada por los profesores, desarrollando estrategias de difusión de los equipos de innovación y de sus resultados.

- Área de Comunicación: Mejora de la información relativa a acreditaciones, especialmente sobre los servicios a los que se tiene derecho en función del tipo de colectivo.
- Área Económica: Automatización del cálculo del IVA. De esta manera se centraliza la información necesaria, antes dispersa en diferentes aplicaciones, con lo que ésta es homogénea y fiable, permitiendo detectar posibles errores antes del cálculo de la liquidación mensual. También se facilita la tarea de informar a posibles auditores o cualquier otro agente que necesite este tipo de información, ya que además del histórico mensual y anual que se guarda puede calcularse cualquier día del mes corriente.
- Área Económica: Desarrollo de una herramienta para el control de la gestión descentralizada, permitiendo corregir los errores antes de que lleguen a una siguiente fase, con lo que se agiliza la gestión. Además de ser una ayuda al usuario a la hora de llevar su gestión en el cierre, informando de documentos pendientes, y durante el resto del ejercicio, avisándole de errores antes de que llegue el documento a fiscalización.
- Instituto IDEAS: Nuevo sistema de análisis de ideas de negocio como parte introductoria al plan de empresa, aportando mayor información al usuario y favoreciendo un mayor entendimiento por parte del emprendedor en cuanto a la realidad y posibilidades de su oportunidad de negocio.
- Servicio de Infraestructuras: Sistema para el seguimiento de obras, proporcionando información a dos niveles: a la comunidad universitaria sobre las obras más significativas, indicando estimación de fecha de finalización; y al usuario que tiene una obra aprobada para el seguimiento de la misma por Web.
- Área de Medio Ambiente: Mejora de la información ofrecida al usuario sobre la gestión de los residuos en la UPV.
- Oficina de Programas Internacionales de Intercambio: Ampliación y mejora de la información tanto para estudiantes UPV como para estudiantes recibidos.
- Área de Promoció i Normalització Lingüística: Mejora de la información aportada al usuario de ayudas (especialmente a PFCs) durante la solicitud, y mejora del sistema de tramitación.

Referidos a los mecanismos de solicitud:

- Servicio de Contratación: Simplificación de los mecanismos de solicitud al inicio del proceso de contratación.
- Servicio de Deportes: Mejora del sistema de inscripción a los diferentes programas de actividades deportivas, a la vez que se hace más equitativo el reparto de plazas en aquellas actividades altamente demandadas.

Referidos a los plazos:

- Servicio de Abogacía de la Universidad: Mejora y difusión de la información de plazos en la tramitación de los expedientes, con un calendario con las fechas de vencimiento

de plazos y un sistema de avisos a las personas responsables de cada expediente con antelación suficiente.

- Servicio de Alumnado: Implantación de lectores de tarjetas para el control de las becas de comedor al objeto de: minimizar el tiempo de espera de los alumnos entre la resolución de la beca y entrega de vales; evitar desplazamientos para recoger los vales; poder consultar el consumo de vales a través de la Intranet; agilizar el procedimiento de sustitución del carné por pérdida o robo del mismo; y evitar la posibilidad de pérdida de vales por parte de las cafeterías.
- Centro de Formación Permanente: Diseño y puesta en marcha de la certificación electrónica para la emisión de certificados de profesor y alumnos con el objetivo de llegar a emitir el 85% de los certificados en dos meses.
- Instituto IDEAS: Mejora de plazos de emisión de certificados relativos a conferencias, jornadas y formación a emprendedores.
- Àrea de Promoció i Normalització Lingüística: Mejora de plazos de solicitud de servicios.

Otros planes no directamente relacionados con los tres atributos mencionados son:

- Servicio de Alumnado / Área de Sistemas de Información y Comunicaciones: Mejora de la aplicación de automatrícula. Revisión del funcionamiento de la aplicación y realizar una simulación previa a la matrícula para detectar cualquier incidencia de manera que pueda ser subsanada antes de que afecte a los usuarios.
- Instituto de Ciencias de la Educación: Ampliación de la oferta general de actividades para la mejora de la actividad docente en el contexto de la puesta en marcha de las nuevas titulaciones y en el estadio actual del proceso de convergencia con el Espacio Europeo de Educación Superior.
- Centro de Formación Permanente: Potenciación de la utilización de las infraestructuras de las aulas y herramientas para la realización de cursos on-line, así como el asesoramiento y formación a los profesores.
- Servicio de Microscopía Electrónica: Asignación de un solo número de orden a cada grupo en función del tipo de trabajo, de manera que para el usuario es mucho más fácil recordarlo y para el Servicio localizarlo. Ello ha permitido también eliminar de la base datos fichas obsoletas y poner al día la relación de personas que integran cada uno de los grupos.
- Área de Sistemas de Información y Comunicaciones: Mejora de la atención en consultas e incidencias en servicios informáticos.

Independientemente de los planes de mejora resultantes 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).

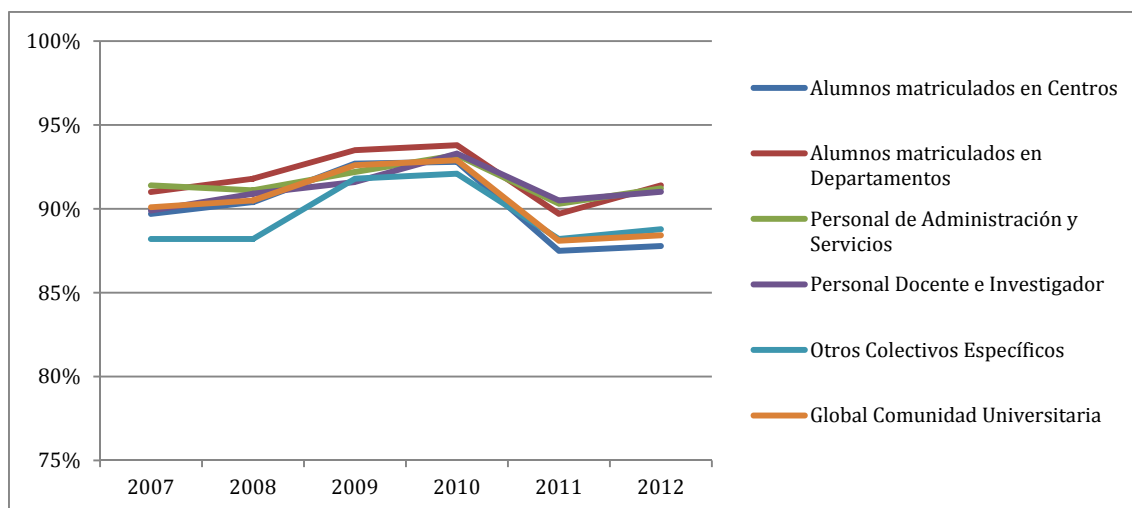
4. Resultados generales de la encuesta

4.1. Evaluación de la satisfacción general

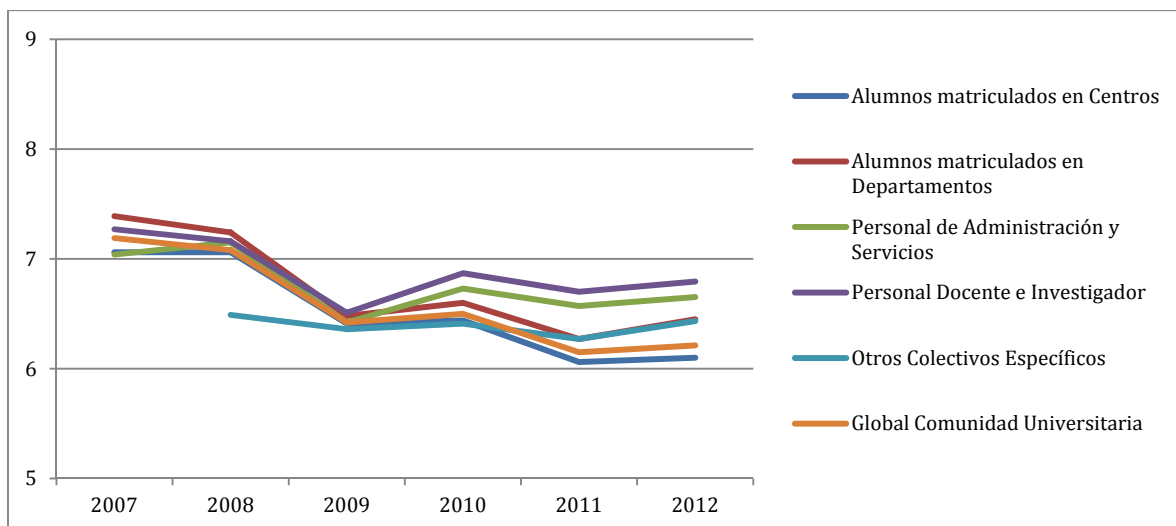
Encuestas a la comunidad universitaria y otros colectivos

El nivel de usuarios satisfechos con los servicios de gestión, apoyo a la docencia y la I+D+i, ha mejorado ligeramente respecto a la edición del año anterior alcanzando en el caso de la comunidad universitaria el 88.4%. Asimismo el valor promedio de satisfacción general toma un valor de 6.21.

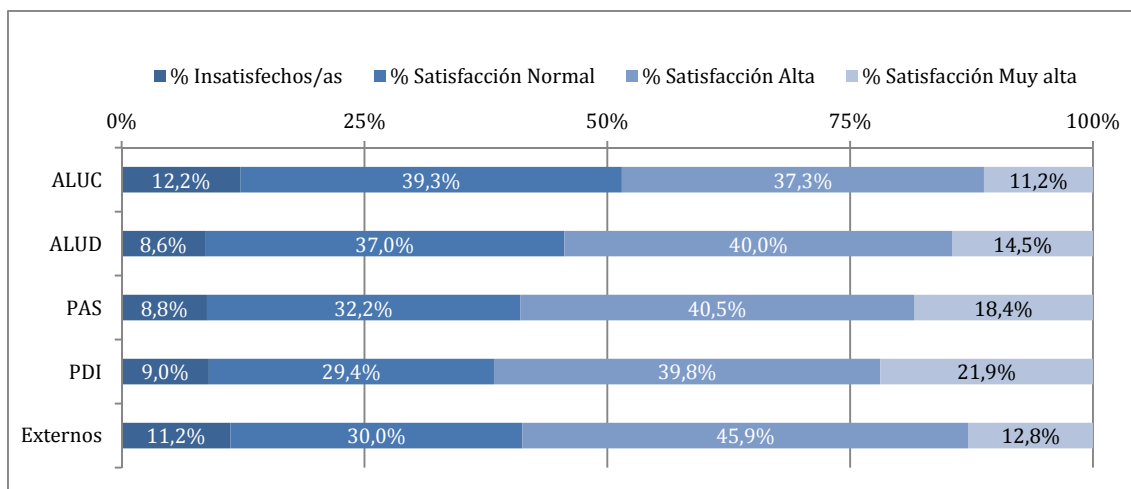
Colectivo	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Alumnos matriculados en Centros	89,7%	90,4%	92,7%	92,8%	87,5%	87,8%
Alumnos matriculados en Departamentos	91,0%	91,8%	93,5%	93,8%	89,7%	91,4%
Personal de Administración y Servicios	91,4%	91,1%	92,2%	93,2%	90,3%	91,2%
Personal Docente e Investigador	89,9%	90,9%	91,6%	93,3%	90,5%	91,0%
Otros Colectivos Específicos	88,2%	88,2%	91,8%	92,1%	88,2%	88,8%
Global Comunidad Universitaria	90,1%	90,5%	92,6%	92,9%	88,1%	88,4%



Colectivo	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Alumnos matriculados en Centros	7,06	7,06	6,41	6,44	6,06	6,10
Alumnos matriculados en Departamentos	7,39	7,24	6,48	6,60	6,27	6,45
Personal de Administración y Servicios	7,04	7,15	6,42	6,73	6,57	6,65
Personal Docente e Investigador	7,27	7,16	6,51	6,87	6,70	6,79
Otros Colectivos Específicos	-	6,49	6,36	6,41	6,27	6,43
Global Comunidad Universitaria	7,19	7,08	6,42	6,50	6,15	6,21



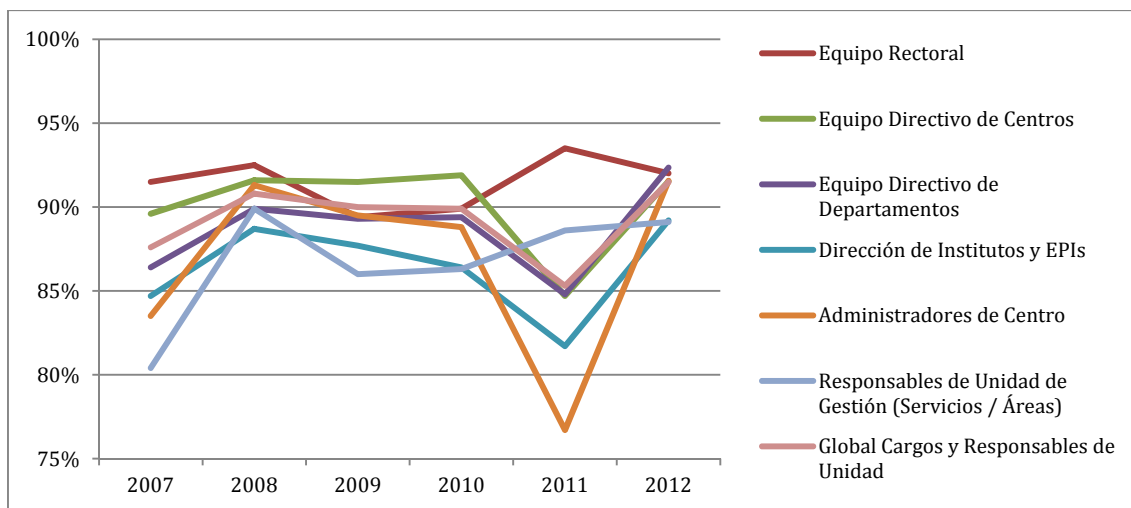
Respecto a los estratos de satisfacción alta y muy alta, en todos los colectivos de la comunidad universitaria se alcanzan porcentajes de satisfacción alta superiores al 40%, excepto en el colectivo de PDI, donde el porcentaje de satisfacción muy alta alcanza el valor más elevado (21.9%). Por el contrario, los colectivos de alumnos matriculados en centros y otros colectivos específicos muestran los mayores porcentajes de insatisfacción.



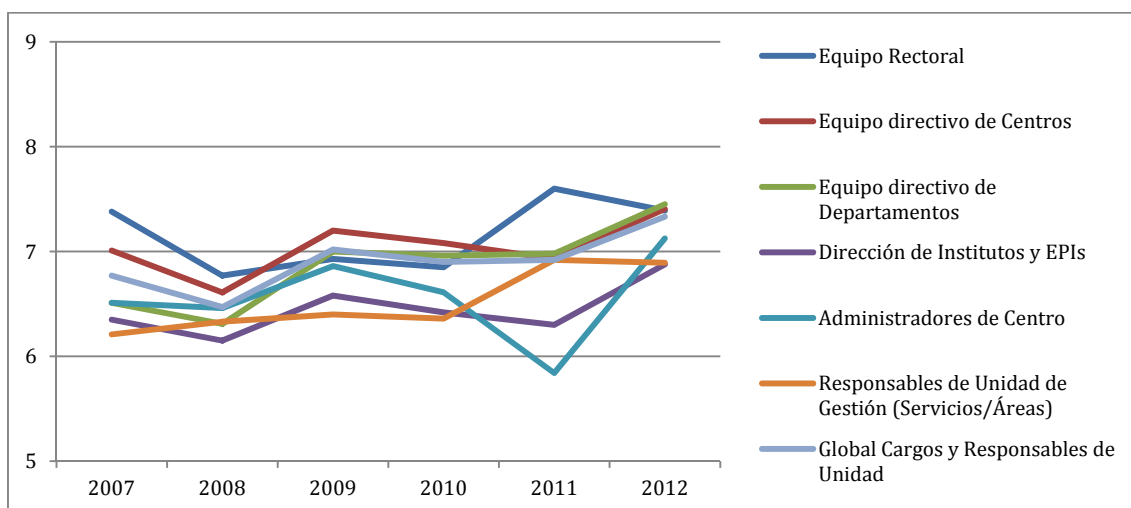
Encuestas a cargos y personas con responsabilidad directiva

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 91.5% y alcanza un valor promedio de 7.33.

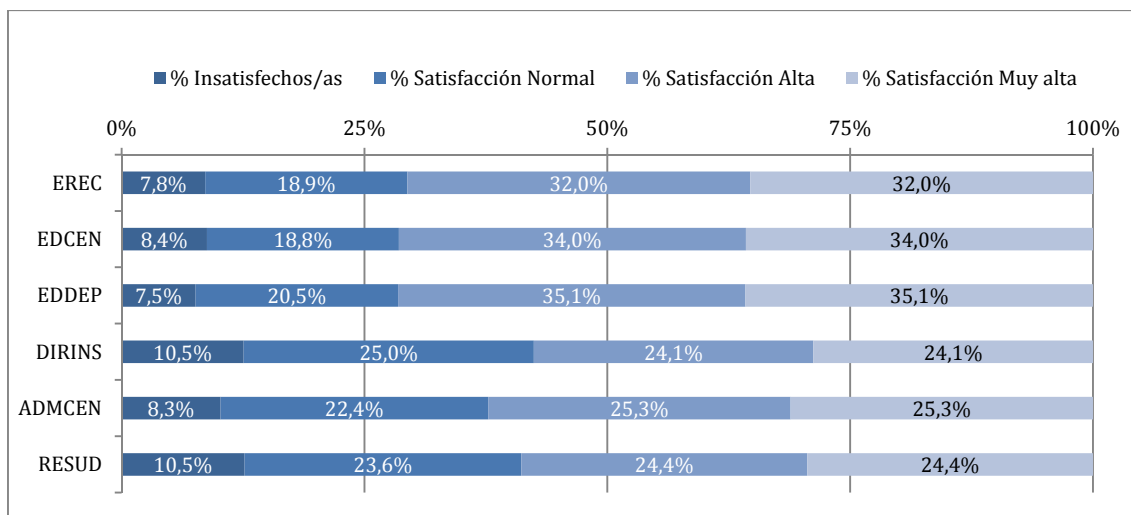
Colectivo	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Equipo Rectoral	91,5%	92,5%	89,4%	89,9%	93,5%	92,0%
Equipo Directivo de Centros	89,6%	91,6%	91,5%	91,9%	84,7%	91,5%
Equipo Directivo de Departamentos	86,4%	89,9%	89,3%	89,4%	84,8%	92,4%
Dirección de Institutos y EPIS	84,7%	88,7%	87,7%	86,4%	81,7%	89,2%
Administradores de Centro	83,5%	91,3%	89,5%	88,8%	76,7%	91,6%
Responsables de Unidad de Gestión (Servicios / Áreas)	80,4%	89,9%	86,0%	86,3%	88,6%	89,1%
Global Cargos y Responsables de Unidad	87,6%	90,8%	90,0%	89,9%	85,3%	91,5%



Colectivo	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Equipo Rectoral	7,38	6,77	6,93	6,85	7,60	7,39
Equipo directivo de Centros	7,01	6,61	7,20	7,08	6,93	7,40
Equipo directivo de Departamentos	6,51	6,31	7,00	6,96	6,98	7,45
Dirección de Institutos y EPIs	6,35	6,15	6,58	6,42	6,30	6,88
Administradores de Centro	6,51	6,46	6,86	6,61	5,84	7,13
Responsables de Unidad de Gestión (Servicios/Áreas)	6,21	6,33	6,40	6,36	6,92	6,89
Global Cargos y Responsables de Unidad	6,77	6,47	7,02	6,90	6,92	7,33



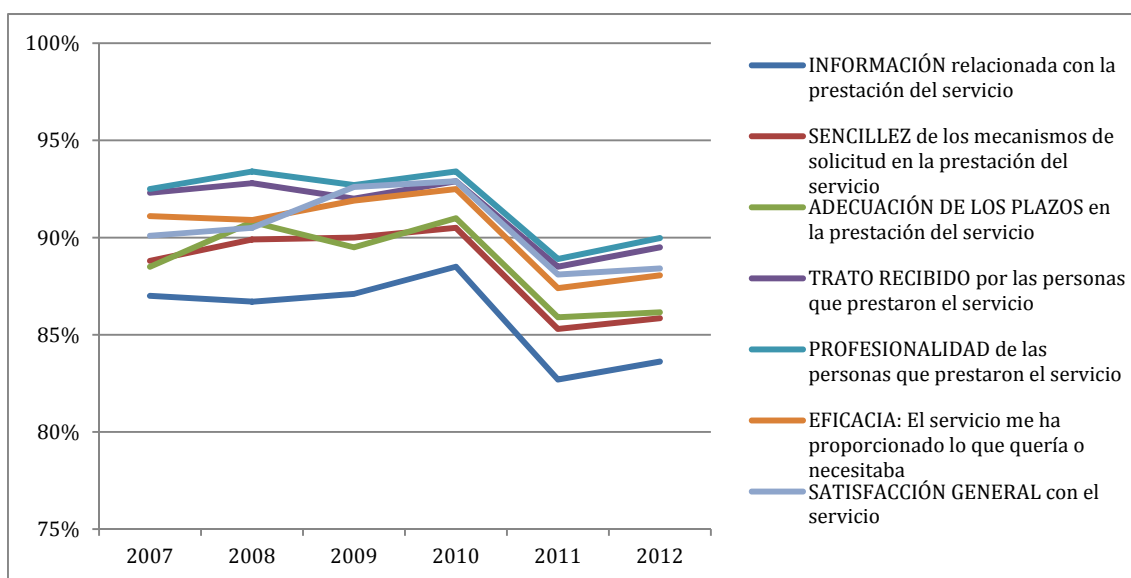
En este caso los porcentaje de satisfacción muy alta resultan superiores a los obtenidos para la comunidad universitaria, con valores comprendidos entre el 24.1% para el colectivo de directores de instituto y el 35.1% para los miembros del equipo directivo de departamentos.



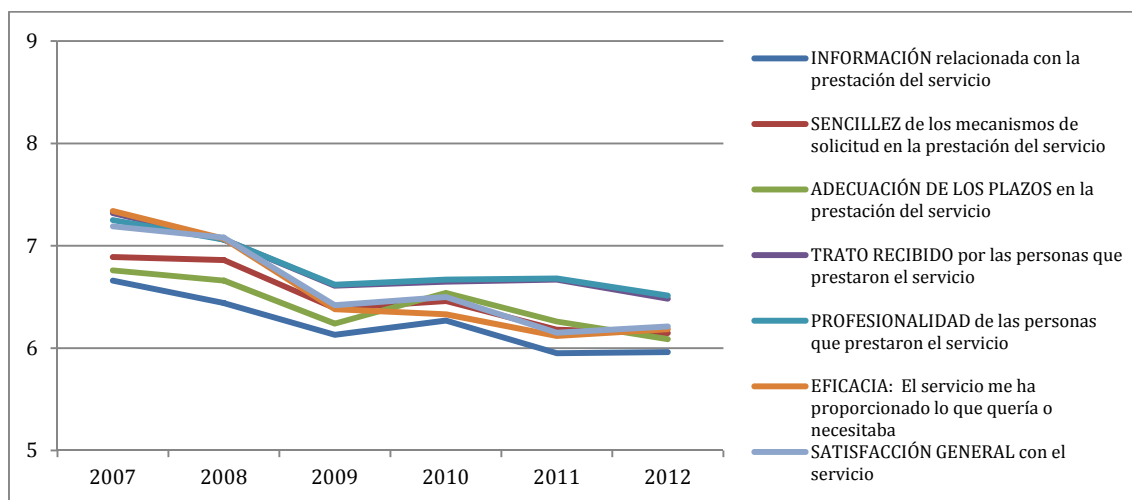
4.2. Evaluación de la satisfacción por atributos

Encuestas a la comunidad universitaria

Atributo	2007	2008	2009	2010	2011	2012
INFORMACIÓN relacionada con la prestación del servicio	87,0%	86,7%	87,1%	88,5%	82,7%	83,6%
SENCILLEZ de los mecanismos de solicitud en la prestación del servicio	88,8%	89,9%	90,0%	90,5%	85,3%	85,9%
ADECUACIÓN DE LOS PLAZOS en la prestación del servicio	88,5%	90,8%	89,5%	91,0%	85,9%	86,2%
TRATO RECIBIDO por las personas que prestaron el servicio	92,3%	92,8%	92,0%	92,9%	88,5%	89,5%
PROFESIONALIDAD de las personas que prestaron el servicio	92,5%	93,4%	92,7%	93,4%	88,9%	90,0%
EFICACIA: El servicio me ha proporcionado lo que quería o necesitaba	91,1%	90,9%	91,9%	92,5%	87,4%	88,1%
SATISFACCIÓN GENERAL con el servicio	90,1%	90,5%	92,6%	92,9%	88,1%	88,4%

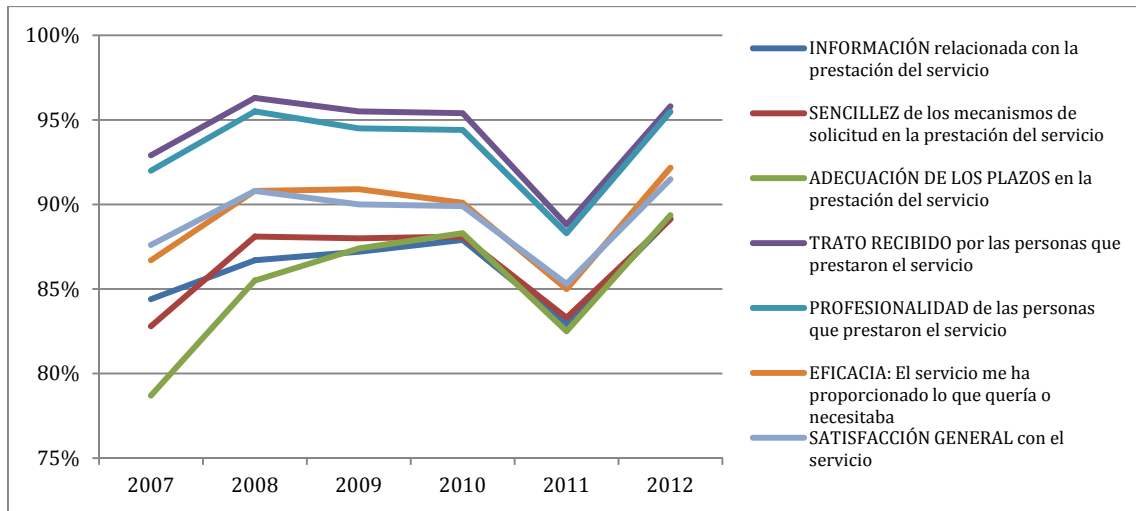


Atributo	2007	2008	2009	2010	2011	2012
INFORMACIÓN relacionada con la prestación del servicio	6,66	6,44	6,13	6,27	5,95	5,96
SENCILLEZ de los mecanismos de solicitud en la prestación del servicio	6,89	6,86	6,39	6,46	6,18	6,15
ADECUACIÓN DE LOS PLAZOS en la prestación del servicio	6,76	6,66	6,24	6,54	6,26	6,09
TRATO RECIBIDO por las personas que prestaron el servicio	7,32	7,06	6,61	6,65	6,67	6,48
PROFESIONALIDAD de las personas que prestaron el servicio	7,25	7,06	6,62	6,67	6,68	6,51
EFICACIA: El servicio me ha proporcionado lo que quería o necesitaba	7,34	7,07	6,38	6,33	6,12	6,18
SATISFACCIÓN GENERAL con el servicio	7,19	7,08	6,42	6,50	6,15	6,21

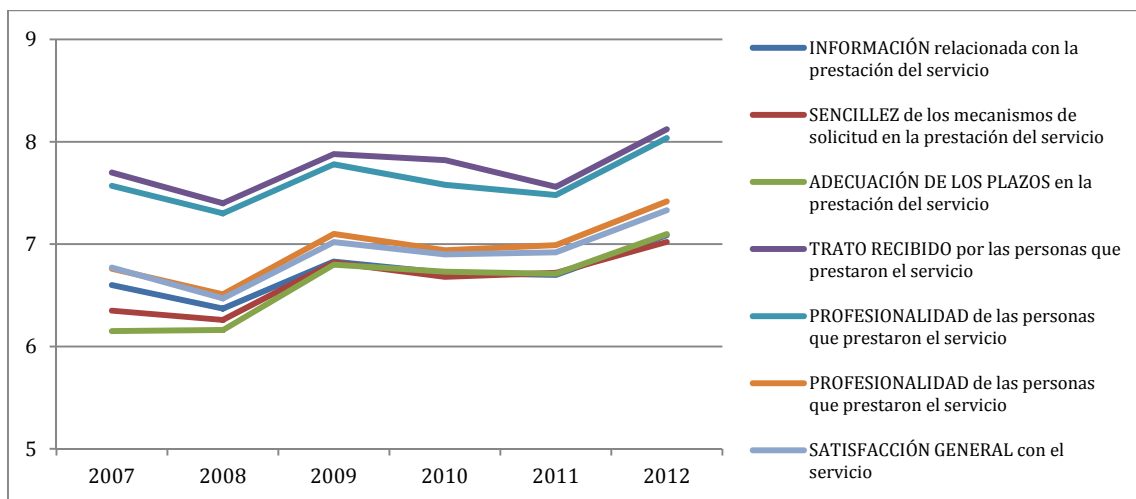


Encuestas a cargos y personas con responsabilidad directiva

Atributo	2007	2008	2009	2010	2011	2012
INFORMACIÓN relacionada con la prestación del servicio	84,4%	86,7%	87,2%	87,9%	82,9%	89,2%
SENCILLEZ de los mecanismos de solicitud en la prestación del servicio	82,8%	88,1%	88,0%	88,1%	83,3%	89,1%
ADECUACIÓN DE LOS PLAZOS en la prestación del servicio	78,7%	85,5%	87,4%	88,3%	82,5%	89,4%
TRATO RECIBIDO por las personas que prestaron el servicio	92,9%	96,3%	95,5%	95,4%	88,8%	95,8%
PROFESIONALIDAD de las personas que prestaron el servicio	92,0%	95,5%	94,5%	94,4%	88,3%	95,5%
EFICACIA: El servicio me ha proporcionado lo que quería o necesitaba	86,7%	90,8%	90,9%	90,1%	85,0%	92,2%
SATISFACCIÓN GENERAL con el servicio	87,6%	90,8%	90,0%	89,9%	85,3%	91,5%



Atributo	2007	2008	2009	2010	2011	2012
INFORMACIÓN relacionada con la prestación del servicio	6,60	6,37	6,83	6,72	6,70	7,09
SENCILLEZ de los mecanismos de solicitud en la prestación del servicio	6,35	6,26	6,82	6,68	6,72	7,02
ADECUACIÓN DE LOS PLAZOS en la prestación del servicio	6,15	6,16	6,80	6,73	6,71	7,10
TRATO RECIBIDO por las personas que prestaron el servicio	7,70	7,40	7,88	7,82	7,56	8,12
PROFESIONALIDAD de las personas que prestaron el servicio	7,57	7,30	7,78	7,58	7,48	8,04
EFICACIA: El servicio me ha proporcionado lo que quería o necesitaba	6,76	6,51	7,10	6,94	6,99	7,42
SATISFACCIÓN GENERAL con el servicio	6,77	6,47	7,02	6,90	6,92	7,33



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	Descriptor	% Sat
78	Actividades de la Escola d'Estiu, PascuaAcampada, Escola de la Neu	98,7%
31	Gestión administrativa de actas de asignaturas	98,0%
94	Retirada de residuos a solicitud del usuario	97,7%
83	Servicios multimedia / cálculo del ASIC: Polimedia, Politube, Docencia en Red, Videoapuntes, computación...	97,4%
92	Gestión y publicación de ofertas de empleo para titulados UPV	97,0%
3	Adquisición y/o catalogación de productos bibliográficos	96,8%
87	Préstamo bibliotecario, renovación y lista de espera	96,7%
63	Talleres de formación y apoyo psicopedagógico del ICE	96,5%
73	BOUPV: Información de la UPV sobre los acuerdos, convenios e información del Consejo Social.	96,3%
93	Suministro de sobres multienvío y material para la recogida de residuos	95,8%
68	Trámites laborales (bajas, permisos, compatibilidades...)	95,8%
16	Atención recibida en el CFP como alumno de Títulos Propios y Formación Específica	95,7%
88	Préstamo interbibliotecario y obtención de documentos	95,7%
41	Gestión economico-administrativa de la actividad I+D+i realizada por PAS de Departamento	95,6%
24	Edición de tesis doctorales leídas en la UPV	95,4%
6	Utilidades informáticas de apoyo a la docencia (Intranet, PoliformaT, Automatrícula)	95,3%
7	Apoyo administrativo del Departamento en la solicitud y tramitación de ayudas (APICID, ACE, ACI, equipamiento...)	95,2%
38	Gestión de incidencias de nómina y de otras percepciones no ordinarias	95,2%
22	Correo interno y postal	94,9%
74	Asesoramiento, preparación de muestras y puesta a punto de equipos en el Servicio de Microscopía Electrónica	94,6%
64	Telefonía móvil, fija y líneas de datos (altas, averías, portabilidad, renovación...)	94,6%
57	Salas de Bibliotecas de Centro/Campus para estudio y consulta de la colección	94,4%
26	Cursos, autoaprendizaje, tutorías y otras actividades para aprender valenciano por parte del APNL	94,1%
2	Adquisición de publicaciones editadas por la UPV	93,9%
1	Acogida como alumno de intercambio, atención y gestión de tu documentación	93,9%
23	Edición de publicaciones a través de la Editorial UPV	93,8%
72	Información y material bibliográfico y técnico del Centro de Información Arquitectónica	93,6%
25	Escuela Infantil	93,3%
33	Programa actividades dirigidas y Aula salud: aerobio, step, pilates, yoga...	93,3%
91	Consultas e incidencias en servicios informáticos por parte del Centro de Atención a Usuarios del ASIC	93,2%
21	Tramitación de la contratación de servicios y suministros	93,0%
15	Asistencia médica	93,0%
56	Salas de Biblioteca Central para estudio y consulta de la colección	92,8%
32	Gestión administrativa para la defensa de tesis doctorales y obtención del DEA	92,7%
53	Reconocimientos médicos planificados	92,6%
85	Programa escuelas deportivas: ajedrez, escalada, natación, tiro con arco, remo, esgrima...	92,4%
9	Apoyo de técnicos de laboratorio de Centro a la actividad de I+D+i	92,4%
77	Oferta de actividades culturales UPV (exposiciones, conciertos, etc)	92,3%
27	Formación para el Personal de Administración y Servicios a través del UFASU	92,2%
10	Apoyo de técnicos en laboratorios/talleres para PFC/TFG/TFM, créditos de libre elección, idiomas, trabajos de curso o 3er ciclo	92,1%

54	Registro General	92,0%
59	Servicio de Asuntos Generales: reserva de espacios, suministro de mobiliario, incidencias de seguros, de seguridad...	91,6%
61	Soporte audiovisual para congresos y eventos	91,5%
13	Asesoramiento lingüístico, traducción, corrección y normalización de textos al valenciano	91,4%
5	Herramientas informáticas corporativas de gestión de la UPV (Algar, Vinalopó, Padrino, Intranet...)	91,1%
11	Apoyo de técnicos de laboratorio y modelos a prácticas y gestión de laboratorios del Centro	90,9%
86	Gestión de ayudas y actividades de promoción del valenciano por parte del APNL	90,7%
76	Información y difusión de la cultura emprendedora a través de IDEAS (conferencias, jornadas...) y formación a emprendedores	90,7%
19	Acceso y uso de la Biblioteca Digital	90,5%
28	Formación para la mejora de la actividad docente a través del ICE	90,4%
60	Servicios de red y sistemas: conectividad, cuentas de usuario, correo electrónico, antivirus, espacio de almacenamiento...	90,4%
81	Apoyo de técnicos de laboratorio a prácticas y gestión de laboratorios del Departamento	90,3%
44	Información general de la Universidad a través del Área de Comunicación	90,0%
101	Gestión de las Cátedras de Empresa	89,7%
20	Conserjería de Centro: información general y otras labores de apoyo	89,6%
58	Selección, provisión y contratación de personal y becarios de investigación	89,4%
8	Apoyo de la Oficina de Acción Internacional en la gestión y participación en programas de formación	89,2%
75	Asesoramiento para la creación y desarrollo de empresas a través de IDEAS	89,2%
4	Apertura del presupuesto a las oficinas gestoras	88,4%
47	Orientación profesional y formación para el empleo	88,2%
80	Apoyo de técnicos de laboratorio del Departamento a la actividad de I+D+i	88,2%
51	Programas de formación deportiva	88,1%
50	Programa de integración de alumnos de nuevo ingreso y acción tutorial	87,9%
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	87,8%
99	Información, asesoramiento y tramitación de Ayudas públicas de I+D+i a través del CTT	87,5%
62	Herramientas para la tramitación de la gestión económica	87,4%
39	Gestión del alta y mantenimiento de las acreditaciones/carné UPV	87,2%
69	Ayudas de Acción Social de la UPV para personal UPV	86,8%
37	Consultas e incidencias en servicios informáticos (alumnos)	86,6%
48	Prácticas en empresa	86,2%
17	Aulas informáticas de Centro: hardware y software	85,6%
30	Apoyo en la justificación de ayudas públicas por parte del CTT	85,0%
29	Gestión a través del CFP de ingresos de cursos, convenios de formación y prestaciones de servicios de formación	84,8%
96	Becas y ayudas del Centro de Cooperación al Desarrollo	84,4%
90	Gestión de pagos y reconocimiento de créditos como consecuencia de un periodo de intercambio	84,1%
67	Tramitación del pago de documentos contables	83,9%
14	Asesoramiento y apoyo a la planificación de congresos científicos por parte del CTT	83,6%
100	Información, asesoramiento y tramitación de Contratos y Convenios de I+D+i a través del CTT	83,5%
46	Matrícula de estudios universitarios oficiales de grado, máster, 1er y/o 2º ciclo	82,9%
71	Suministro de información ambiental	82,1%
42	Gestión económico-administrativa de la act. I+D+i realizada por personal del S. Gestión Económica en Institutos de Investigación y EPIS	81,8%
97	Formación de lenguas extranjeras	80,7%
43	Gestiones académico-administrativas en las secretarías de Centro	80,4%
36	Programa competiciones deportivas: ligas internas, trofeo UPV, torneo social...	80,2%
103	Uso de las instalaciones de UPV RTV en la producción y emisión de programas propuestos por el usuario	77,9%
52	Protección de resultados de I+D+i	77,8%
34	Tramitación de las solicitudes de becas de estudios convocadas por MEC/GVA por el Servicio de Alumnado	76,4%
55	Reserva de instalaciones y préstamo de material deportivo	76,1%

98	Traducción y revisión de artículos de investigación y documentación institucional, y asesoramiento lingüístico en lenguas extranjeras	75,7%
102	Sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones de la UPV	75,4%
95	Gestión de búsqueda de empleo para titulados UPV	74,5%
66	Asesoramiento y apoyo en el diseño, tramitación, promoción, puesta en marcha, certificación y encuestas de Títulos Propios por el CFP	73,7%
84	Secretaría Técnica del CFP de apoyo a Jornadas y Congresos (promoción, inscripción, logística y certificación)	73,4%
82	Gestiones relacionadas con la convalidación y reconocimiento de estudios	72,4%
89	Tramitación de solicitudes de becas de intercambio	70,8%
65	Asesoramiento, apoyo en diseño, tramitación, promoción, puesta en marcha, certificación, encuestas de cursos Formación Específica (CFP)	66,0%
18	Ayudas de Acción Social y becas de comedor de la UPV para alumnos	60,2%

Media de Satisfacción general

Descriptor de servicio incluidos en las encuestas a la comunidad universitaria

Id	Descriptor	Media
78	Actividades de la Escola d'Estiu, PascuaAcampada, Escola de la Neu	8,18
25	Escuela Infantil	7,99
31	Gestión administrativa de actas de asignaturas	7,82
41	Gestión economico-administrativa de la actividad I+D+i realizada por PAS de Departamento	7,80
101	Gestión de las Cátedras de Empresa	7,76
74	Asesoramiento, preparación de muestras y puesta a punto de equipos en el Servicio de Microscopía Electrónica	7,74
88	Préstamo interbibliotecario y obtención de documentos	7,71
7	Apoyo administrativo del Departamento en la solicitud y tramitación de ayudas (APICID, ACE, ACI, equipamiento, etc.)	7,58
9	Apoyo de técnicos de laboratorio de Centro a la actividad de I+D+i	7,58
3	Adquisición y/o catalogación de productos bibliográficos	7,53
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	7,47
81	Apoyo de técnicos de laboratorio a prácticas y gestión de laboratorios del Departamento	7,43
80	Apoyo de técnicos de laboratorio del Departamento a la actividad de I+D+i	7,32
38	Gestión de incidencias de nómina y de otras percepciones no ordinarias	7,30
68	Trámites laborales (bajas, permisos, compatibilidades...)	7,29
94	Retirada de residuos a solicitud del usuario	7,26
93	Suministro de sobres multienvío y material para la recogida de residuos	7,23
13	Asesoramiento lingüístico, traducción, corrección y normalización de textos al valenciano	7,23
63	Talleres de formación y apoyo psicopedagógico del ICE	7,18
83	Servicios multimedia / cálculo del ASIC: Polimedia, Politube, Docencia en Red, Videoapuntes, computación...	7,17
91	Consultas e incidencias en servicios informáticos por parte del Centro de Atención a Usuarios del ASIC	7,15
53	Reconocimientos médicos planificados	7,13
1	Acogida como alumno de intercambio, atención y gestión de tu documentación	7,10
92	Gestión y publicación de ofertas de empleo para titulados UPV	7,08
11	Apoyo de técnicos de laboratorio y modelos a prácticas y gestión de laboratorios del Centro	7,08
87	Préstamo bibliotecario, renovación y lista de espera	7,06
15	Asistencia médica	7,05
61	Soprote audiovisual para congresos y eventos	7,04
14	Asesoramiento y apoyo a la planificación de congresos científicos por parte del CTT	7,00
85	Programa escuelas deportivas: ajedrez, escalada, natación, tiro con arco, remo, esgrima...	6,99
23	Edición de publicaciones a través de la Editorial UPV	6,96
72	Información y material bibliográfico y técnico del Centro de Información Arquitectónica	6,95
33	Programa actividades dirigidas y Aula salud: aerobico, step, pilates, yoga...	6,95
64	Telefonía móvil, fija y líneas de datos (altas, averías, portabilidad, renovación...)	6,95
6	Utilidades informáticas de apoyo a la docencia (Intranet, PoliformaT, Automatrícula)	6,92
42	Gestión economico-administrativa de la act. I+D+i realizada por personal del S. Gestión Económica en Institutos de Investigación y EPIs	6,92
16	Atención recibida en el CFP como alumno de Títulos Propios y Formación Específica	6,86
22	Correo interno y postal	6,85
32	Gestión administrativa para la defensa de tesis doctorales y obtención del DEA	6,79
21	Tramitación de la contratación de servicios y suministros	6,77
26	Cursos, autoaprendizaje, tutorías y otras actividades para aprender valenciano por parte del APNL	6,74
24	Edición de tesis doctorales leídas en la UPV	6,74
47	Orientación profesional y formación para el empleo	6,72
8	Apoyo de la Oficina de Acción Internacional en la gestión y participación en programas de formación	6,70

86	Gestión de ayudas y actividades de promoción del valenciano por parte del APNL	6,65
27	Formación para el Personal de Administración y Servicios a través del UFASU	6,64
73	BOUPV: Información de la UPV sobre los acuerdos, convenios e información del Consejo Social.	6,64
28	Formación para la mejora de la actividad docente a través del ICE	6,63
59	Servicio de Asuntos Generales: reserva de espacios, suministro de mobiliario, incidencias de seguros, de seguridad...	6,60
99	Información, asesoramiento y tramitación de Ayudas públicas de I+D+i a través del CTT	6,60
58	Selección, provisión y contratación de personal y becarios de investigación	6,49
57	Salas de Bibliotecas de Centro/Campus para estudio y consulta de la colección	6,44
30	Apoyo en la justificación de ayudas públicas por parte del CTT	6,43
60	Servicios de red y sistemas: conectividad, cuentas de usuario, correo electrónico, antivirus, espacio de almacenamiento...	6,42
56	Salas de Biblioteca Central para estudio y consulta de la colección	6,42
5	Herramientas informáticas corporativas de gestión de la UPV (Algar, Vinalopó, Padrino, Intranet...)	6,39
75	Asesoramiento para la creación y desarrollo de empresas a través de IDEAS	6,39
100	Información, asesoramiento y tramitación de Contratos y Convenios de I+D+i a través del CTT	6,35
4	Apertura del presupuesto a las oficinas gestoras	6,34
39	Gestión del alta y mantenimiento de las acreditaciones/carné UPV	6,31
69	Ayudas de Acción Social de la UPV para personal UPV	6,29
52	Protección de resultados de I+D+i	6,25
54	Registro General	6,24
71	Suministro de información ambiental	6,23
77	Oferta de actividades culturales UPV (exposiciones, conciertos, etc)	6,22
62	Herramientas para la tramitación de la gestión económica	6,19
19	Acceso y uso de la Biblioteca Digital	6,14
37	Consultas e incidencias en servicios informáticos (alumnos)	6,12
67	Tramitación del pago de documentos contables	6,09
2	Adquisición de publicaciones editadas por la UPV	6,09
90	Gestión de pagos y reconocimiento de créditos como consecuencia de un periodo de intercambio	6,04
48	Prácticas en empresa	6,03
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	6,01
51	Programas de formación deportiva	6,00
76	Información y difusión de la cultura emprendedora a través de IDEAS (conferencias, jornadas...) y formación a emprendedores	5,96
50	Programa de integración de alumnos de nuevo ingreso y acción tutorial	5,93
103	Uso de las instalaciones de UPV RTV en la producción y emisión de programas propuestos por el usuario	5,91
10	Apoyo de técnicos en laboratorios/talleres para PFC/TFG/TFM, créditos de libre elección, idiomas, trabajos de curso o 3er ciclo	5,91
17	Aulas informáticas de Centro: hardware y software	5,85
44	Información general de la Universidad a través del Área de Comunicación	5,75
84	Secretaría Técnica del CFP de apoyo a Jornadas y Congresos (promoción, inscripción, logística y certificación)	5,74
66	Asesoramiento y apoyo en el diseño, tramitación, promoción, puesta en marcha, certificación y encuestas de Títulos Propios por el CFP	5,61
36	Programa competiciones deportivas: ligas internas, trofeo UPV, torneo social...	5,59
43	Gestiones académico-administrativas en las secretarías de Centro	5,52
97	Formación de lenguas extranjeras	5,52
46	Matrícula de estudios universitarios oficiales de grado, máster, 1er y/o 2º ciclo	5,47
98	Traducción y revisión de artículos de investigación y documentación institucional, y asesoramiento lingüístico en lenguas extranjeras	5,45
96	Becas y ayudas del Centro de Cooperación al Desarrollo	5,44
34	Tramitación de las solicitudes de becas de estudios convocadas por MEC/GVA por el Servicio de Alumnado	5,24

89	Tramitación de solicitudes de becas de intercambio	5,17
55	Reserva de instalaciones y préstamo de material deportivo	5,17
102	Sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones de la UPV	5,13
95	Gestión de búsqueda de empleo para titulados UPV	5,13
65	Asesoramiento, apoyo en diseño, tramitación, promoción, puesta en marcha, certificación, encuestas de cursos Formación Específica (CFP)	4,99
82	Gestiones relacionadas con la convalidación y reconocimiento de estudios	4,98
18	Ayudas de Acción Social y becas de comedor de la UPV para alumnos	4,47

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

Id	Descriptor	% Sat
505	Apoyo de la Oficina de Acción Internacional en acciones y propuestas de colaboración con instituciones extranjeras	100,0%
506	Apoyo en la elaboración y liquidación del Presupuesto de la UPV	100,0%
507	Apoyo operativo a comisiones y grupos de trabajo de la UPV por parte del SE PQ	100,0%
511	Asesoramiento técnico en materia de prevención laboral por parte del SIPSL	100,0%
513	Cierre y apertura del ejercicio presupuestario	100,0%
515	Control de la programación presupuestaria del gasto en infraestructura	100,0%
521	Elaboración de estudios a demanda y de prospectiva por parte del SE PQ	100,0%
527	Gestión de la ejecución y control de garantía de obras mayores por parte del Servicio de Infraestructuras	100,0%
531	Gestión económica del presupuesto ordinario realizada por el PAS del Centro o Departamento del cual es miembro directivo	100,0%
534	Informes de fiscalización del gasto	100,0%
540	Secretaría de dirección y apoyo administrativo a los miembros del Consejo de Dirección de la UPV	100,0%
544	Tramitación y gestión de recursos y reclamaciones en vía administrativa	100,0%
549	Asesoramiento jurídico por el Servicio de Abogacía de la Universidad	100,0%
504	Apoyo al equipo de dirección del Departamento (órganos colegiados, agenda, viajes y eventos, informes...) por parte del PAS del mismo	98,4%
553	Gestión de programas de calidad relacionados con los servicios, por parte del SE PQ	95,7%
514	Tramitación de la contratación de servicios y suministros	95,6%
529	Gestión de las encuestas de opinión del alumnado sobre la actuación docente del profesorado, por parte del ICE	95,4%
503	Apoyo al equipo de dirección del Centro (órganos colegiados, agenda, viajes y eventos, informes...) por parte del PAS del mismo	95,2%
502	Apoyo a la gestión de la organización docente del Centro (POD, grupos de matrícula, horarios y espacios) por parte del PAS del mismo	94,9%
541	Servicios de seguridad informática: antivirus, copia y recuperación de datos, respuesta ante incidentes de seguridad...	94,7%
542	Conserjería del Centro: supervisión y control del estado de las instalaciones e infraestructuras propias del Centro y otras labores de apoyo	94,0%
547	Cobertura de actos por parte de la UPV RTV	93,8%
552	Gestión de programas de calidad relacionados con los títulos oficiales, por parte del SE PQ	93,1%
550	Gestiones relacionadas con la convalidación y reconocimiento de estudios	92,8%
537	Prevención y salud laboral: evaluación de puestos y lugares de trabajo por parte del SIPSL	92,8%
528	Gestión de la matrícula de máster y doctorado por parte del Servicio de Alumnado	92,1%
516	Coordinación de estrategias por parte de la Oficina de Programas Internacionales de Intercambio para difundir acciones de movilidad	92,0%
518	Difusión de información a través del Área de Comunicación (web, informativos de RTV, gabinete de prensa...)	91,8%
523	Elaboración y difusión por el SIE de la información del proceso de inserción laboral de los egresados UPV	91,5%
538	Resolución de emergencias por el Servicio de Mantenimiento	91,5%
517	Coordinación de la gestión de alumnos efectuada por el Servicio de Alumnado	91,4%
543	Tramitación e información económica por parte del Servicio de Gestión Económica	90,9%
526	Gestión de la ejecución de obras menores por parte del Servicio de Infraestructuras	90,3%
554	Gestión del Sistema SQF (sugerencias, quejas y felicitaciones) por parte del SE PQ	89,7%
501	Acciones de promoción orientadas a futuros alumnos a través del Área de Comunicación	89,4%
551	Sistema de Información UPV para la dirección, Mediterrània	87,5%
535	Mantenimiento de instalaciones e infraestructuras por el Servicio de Mantenimiento	86,7%

524	Asesoría técnica y coordinación/desarrollo de aplicaciones informáticas para la automatización de servicios, por parte del ASIC	86,7%
533	Asesoramiento y apoyo en la ejecución de convenios institucionales de formación a través del CFP	85,6%
536	Planificación y gestión de la formación del personal de Administración y Servicios (UFASU)	85,0%
512	Asesoramiento y apoyo del ICE a iniciativas de mejora docente (grupos, comisiones, informes)	84,8%
522	Elaboración de materiales informativos o divulgativos a través del Área de Comunicación	82,2%
510	Asesoramiento jurídico, redacción o revisión de documentos, y control de legalidad	81,6%
508	Asesoramiento en identidad visual corporativa a través del Área de Comunicación	78,4%
548	Sistema de Información UPV (Mediterrània)	73,2%
509	Asesoramiento energético y de suministros por parte del Servicio de Mantenimiento	50,0%

Media de Satisfacción general

Descriptor de servicio incluidos en las encuestas a cargos y personas con responsabilidad directiva

Id	Descriptor	Media
513	Cierre y apertura del ejercicio presupuestario	10,00
540	Secretaría de dirección y apoyo administrativo a los miembros del Consejo de Dirección de la UPV	9,77
507	Apoyo operativo a comisiones y grupos de trabajo de la UPV por parte del SEPQ	9,38
531	Gestión económica del presupuesto ordinario realizada por el PAS del Centro o Departamento del cual es miembro directivo	8,97
521	Elaboración de estudios a demanda y de prospectiva por parte del SEPQ	8,65
549	Asesoramiento jurídico por el Servicio de Abogacía de la Universidad	8,61
504	Apoyo al equipo de dirección del Departamento (órganos colegiados, agenda, viajes y eventos, informes...) por parte del PAS del mismo	8,61
502	Apoyo a la gestión de la organización docente del Centro (POD, grupos de matrícula, horarios y espacios) por parte del PAS del mismo	8,43
503	Apoyo al equipo de dirección del Centro (órganos colegiados, agenda, viajes y eventos, informes...) por parte del PAS del mismo	8,35
516	Coordinación de estrategias por parte de la Oficina de Programas Internacionales de Intercambio para difundir acciones de movilidad	8,00
553	Gestión de programas de calidad relacionados con los servicios, por parte del SEPQ	7,73
541	Servicios de seguridad informática: antivirus, copia y recuperación de datos, respuesta ante incidentes de seguridad...	7,71
542	Conserjería del Centro: supervisión y control del estado de las instalaciones e infraestructuras propias del Centro y otras labores de apoyo	7,60
552	Gestión de programas de calidad relacionados con los títulos oficiales, por parte del SEPQ	7,58
505	Apoyo de la Oficina de Acción Internacional en acciones y propuestas de colaboración con instituciones extranjeras	7,50
506	Apoyo en la elaboración y liquidación del Presupuesto de la UPV	7,50
511	Asesoramiento técnico en materia de prevención laboral por parte del SIPSL	7,50
515	Control de la programación presupuestaria del gasto en infraestructura	7,50
534	Informes de fiscalización del gasto	7,50
544	Tramitación y gestión de recursos y reclamaciones en vía administrativa	7,50
547	Cobertura de actos por parte de la UPV RTV	7,40
550	Gestiones relacionadas con la convalidación y reconocimiento de estudios	7,29
527	Gestión de la ejecución y control de garantía de obras mayores por parte del Servicio de Infraestructuras	7,27
554	Gestión del Sistema SQF (sugerencias, quejas y felicitaciones) por parte del SEPQ	7,22
529	Gestión de las encuestas de opinión del alumnado sobre la actuación docente del profesorado, por parte del ICE	7,21
517	Coordinación de la gestión de alumnos efectuada por el Servicio de Alumnado	7,16
514	Tramitación de la contratación de servicios y suministros	7,14
533	Asesoramiento y apoyo en la ejecución de convenios institucionales de formación a través del CFP	7,13
523	Elaboración y difusión por el SIE de la información del proceso de inserción laboral de los egresados UPV	7,08
518	Difusión de información a través del Área de Comunicación (web, informativos de RTV, gabinete de prensa...)	7,06
537	Prevención y salud laboral: evaluación de puestos y lugares de trabajo por parte del SIPSL	7,03
501	Acciones de promoción orientadas a futuros alumnos a través del Área de Comunicación	6,98
528	Gestión de la matrícula de máster y doctorado por parte del Servicio de Alumnado	6,96
526	Gestión de la ejecución de obras menores por parte del Servicio de Infraestructuras	6,93
538	Resolución de emergencias por el Servicio de Mantenimiento	6,92
551	Sistema de Información UPV para la dirección, Mediterrània	6,88

524	Asesoría técnica y coordinación/desarrollo de aplicaciones informáticas para la automatización de servicios, por parte del ASIC	6,68
543	Tramitación e información económica por parte del Servicio de Gestión Económica	6,59
512	Asesoramiento y apoyo del ICE a iniciativas de mejora docente (grupos, comisiones, informes)	6,57
522	Elaboración de materiales informativos o divulgativos a través del Área de Comunicación	6,55
536	Planificación y gestión de la formación del personal de Administración y Servicios (UFASU)	6,53
510	Asesoramiento jurídico, redacción o revisión de documentos, y control de legalidad	6,48
535	Mantenimiento de instalaciones e infraestructuras por el Servicio de Mantenimiento	6,35
508	Asesoramiento en identidad visual corporativa a través del Área de Comunicación	6,21
548	Sistema de Información UPV (Mediterrània)	5,50
509	Asesoramiento energético y de suministros por parte del Servicio de Mantenimiento	5,00

5.2.Síntesis de la evaluación por unidades

5.2.1. Servicios y Áreas

Unidades de gestión de recursos¹

% de usuarios satisfechos

Unidad	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Dif. 11/12
Oficina de Correos	90,6%	93,6%	92,1%	94,6%	93,2%	94,9%	↑ 1,7%
Servicio Integrado de Prevención y Salud Laboral	95,4%	95,5%	95,1%	94,8%	92,8%	94,6%	↑ 1,7%
Servicio de Contratación	89,8%	92,8%	95,6%	94,9%	93,2%	94,4%	↑ 1,2%
Servicio de Infraestructuras	75,9%	82,9%	86,2%	80,8%	83,5%	94,1%	↑ 10,6%
Área de Medio Ambiente	-	90,9%	93,0%	92,2%	92,0%	93,8%	↑ 1,8%
Servicio de Fiscalización	94,0%	94,1%	94,1%	96,0%	92,0%	93,1%	↑ 1,1%
ASIC - Sistemas y Redes de Comunicación	90,6%	90,4%	91,6%	92,3%	92,3%	92,3%	-
ASIC - Aplicaciones	90,0%	91,9%	91,7%	89,9%	91,4%		
Servicio de Recursos Humanos	91,3%	92,9%	93,2%	94,5%	90,8%	92,1%	↑ 1,3%
Registro General	93,9%	94,4%	95,7%	95,9%	92,6%	92,0%	↓ -0,6%
Servicio de Asuntos Generales	83,0%	84,6%	89,2%	87,7%	85,3%	91,6%	↑ 6,3%
Servicio de Gestión Económica - S. de Financiación y Presupuesto	90,6%	93,4%	93,5%	92,9%	94,4%	90,7%	↓ -3,7%
Servicio de Mantenimiento	78,9%	80,7%	78,4%	80,9%	83,5%	82,5%	↓ -1,0%

¹ El resultado de 2007 del Servicio de Gestión Económica – Servicio de Financiación y Presupuesto corresponde únicamente al Servicio de Gestión Económica

Media de Satisfacción general

Unidad	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Dif. 11/12
Servicio de Gestión Económica - S. de Financiación y Presupuesto	7,02	7,37	6,89	7,56	7,57	7,19	↓ -0,38
Servicio Integrado de Prevención y Salud Laboral	7,66	7,57	7,38	7,31	7,10	7,17	↑ 0,07
Servicio de Fiscalización	7,67	7,47	6,81	7,36	7,64	7,11	↓ -0,53
Área de Medio Ambiente	-	7,00	6,47	6,57	7,12	7,04	↓ -0,08
Servicio de Infraestructuras	5,93	6,11	6,29	5,95	6,59	7,00	↑ 0,41
Servicio de Contratación	6,76	6,74	6,65	6,99	6,81	6,96	↑ 0,15
Servicio de Recursos Humanos	7,14	7,40	6,63	7,08	6,81	6,87	↑ 0,05
Oficina de Correos	7,22	7,41	6,30	6,63	6,63	6,85	↑ 0,22
ASIC - Sistemas y Redes de Comunicación	7,18	7,03	6,40	6,79	6,76	6,79	-
ASIC - Aplicaciones	7,09	7,12	6,57	6,49	6,74		
Servicio de Asuntos Generales	6,31	6,40	6,16	6,47	6,21	6,60	↑ 0,39
Registro General	7,04	6,94	5,90	6,31	6,12	6,24	↑ 0,12
Servicio de Mantenimiento	5,83	5,65	5,99	6,34	6,44	6,20	↓ -0,24

Unidades de apoyo a la docencia y a la I+D+i

% de usuarios satisfechos

Unidad	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Dif. 11/12
Servicio de Microscopía Electrónica	-	92,2%	97,9%	92,2%	98,7%	94,6%	↓ -4,1%
Biblioteca y Documentación Científica	94,6%	93,6%	94,2%	94,6%	92,4%	94,1%	↑ 1,7%
Editorial UPV	90,3%	92,1%	89,9%	94,5%	90,7%	94,0%	↑ 3,3%
Centro de Información Arquitectónica - ETSA	-	92,3%	96,0%	96,0%	94,8%	93,6%	↓ -1,2%
Oficina de Acción Internacional	93,3%	95,0%	95,4%	95,3%	95,3%	92,4%	↓ -2,8%
Área de Promoción i Normalitzación Lingüística	89,0%	72,4%	91,8%	93,1%	89,9%	92,3%	↑ 2,4%
Instituto de Ciencias de la Educación	90,4%	90,7%	91,5%	91,3%	87,1%	91,1%	↑ 4,0%
Instituto IDEAS para la Creación y Desarrollo de Empresas	-	94,4%	91,4%	93,5%	89,7%	89,6%	↓ -0,1%
Institutos - Apoyo a la I+D+i	92,5%	90,4%	84,9%	90,6%	92,2%	87,8%	↓ -4,4%
Servicio de Alumnado	92,5%	87,7%	88,6%	89,7%	89,7%	86,9%	↓ -2,8%
Oficina de Programas Internacionales de Intercambio	79,9%	87,7%	88,3%	91,9%	90,8%	86,9%	↓ -3,9%
Servicio Integrado de Empleo	87,0%	82,8%	85,0%	86,8%	86,2%	86,8%	↑ 0,6%
Centro de Apoyo a la Innovación, la Investigación y la Transf. de Tec.	84,1%	85,5%	86,9%	90,0%	85,2%	84,1%	↓ -1,1%
Centro de Formación Permanente	86,8%	89,0%	85,9%	87,9%	82,6%	80,7%	↓ -1,9%
Centro de Lenguas	-	-	-	-	73,2%	79,5%	↑ 6,3%

Media de Satisfacción general

Unidad	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Dif. 11/12
Servicio de Microscopía Electrónica	-	8,17	7,34	8,17	7,80	7,74	↓ -0,06
Institutos - Apoyo a la I+D+i	7,85	7,57	6,53	7,59	7,83	7,47	↓ -0,36
Centro de Información Arquitectónica - ETSA	-	7,53	6,82	6,86	6,66	6,95	↑ 0,29
Oficina de Acción Internacional	7,53	7,70	7,96	7,35	7,53	6,94	↓ -0,59
Área de Promoción i Normalitzación Lingüística	6,52	5,67	6,45	6,58	6,73	6,92	↑ 0,18
Biblioteca y Documentación Científica	7,79	7,60	6,59	6,80	6,58	6,78	↑ 0,20
Instituto de Ciencias de la Educación	6,88	6,66	6,62	6,38	6,59	6,76	↑ 0,17
Oficina de Programas Internacionales de Intercambio	6,03	6,64	6,55	6,56	6,64	6,68	↑ 0,04
Servicio de Alumnado	6,59	6,37	6,76	6,69	6,58	6,64	↑ 0,05
Editorial UPV	7,16	6,99	6,13	6,61	6,40	6,56	↑ 0,16
Centro de Apoyo a la Innovación, la Investigación y la Transf. de Tec.	6,63	6,80	6,24	6,62	6,48	6,45	↓ -0,03
Servicio Integrado de Empleo	6,88	6,44	6,14	6,43	6,24	6,34	↑ 0,10
Instituto IDEAS para la Creación y Desarrollo de Empresas	-	7,05	6,69	6,84	6,66	6,26	↓ -0,40
Centro de Formación Permanente	6,73	6,67	6,13	6,48	6,06	6,15	↑ 0,10
Centro de Lenguas	-	-	-	-	5,45	5,50	↑ 0,05

Unidades de apoyo a órganos de dirección

% de usuarios satisfechos

Unidad	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Dif. 11/12
Secretarías del Equipo Rectoral	100,0%	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%	100,0%	→ 0,0%
Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad	96,2%	98,2%	92,1%	93,1%	98,7%	95,0%	↓ -3,7%
ACOM - Área de Comunicación	-	90,40%	89,80%	88,60%	90,05%	89,0%	-
ACOM - Área de Información	89,7%	92,1%	90,4%	92,8%	84,5%		
Oficina de Secretaría general	-	93,2%	92,7%	85,6%	86,4%	87,7%	↑ 1,3%

Media de Satisfacción general

Unidad	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Dif. 11/12
Secretarías del Equipo Rectoral	9,38	8,27	9,64	8,64	9,25	9,77	↑ 0,52
Servicio de Abogacía de la Universidad	6,63	6,12	7,97	6,92	5,58	7,83	↑ 2,25
Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad	7,99	7,55	6,98	6,96	7,94	7,81	↓ -0,13
ACOM - Área de Comunicación	-	6,18	6,57	6,53	6,87	6,68	-
ACOM - Área de Información	6,93	6,59	6,38	6,45	6,10		
Oficina de Secretaría general	-	7,29	7,06	6,24	7,18	6,45	↓ -0,73

Unidades de extensión universitaria

% de usuarios satisfechos

Unidad	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Dif. 11/12
Escola d'Estiu	-	96,9%	96,5%	97,9%	98,2%	98,7%	↑ 0,5%
Escuela Infantil	95,7%	95,8%	98,4%	94,4%	90,1%	93,3%	↑ 3,2%
Área de Gestión Cultural	-	90,6%	90,3%	94,2%	89,4%	92,3%	↑ 2,9%
Servicio de Deportes	90,3%	90,8%	93,2%	93,9%	83,6%	86,1%	↑ 2,5%
Área de Cooperación al Desarrollo	-	-	-	-	79,00%	84,4%	↑ 5,4%

Media de Satisfacción general

Unidad	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Dif. 11/12
Escola d'Estiu	-	8,51	7,64	7,94	8,24	8,18	↓ -0,06
Escuela Infantil	8,55	8,61	8,42	8,24	7,76	7,99	↑ 0,23
Área de Gestión Cultural	-	6,86	6,12	6,46	5,83	6,22	↑ 0,39
Servicio de Deportes	7,17	7,18	6,65	6,75	5,98	6,14	↑ 0,15
Área de Cooperación al Desarrollo	-	-	-	-	5,22	5,44	↑ 0,22

5.2.2. Centros por áreas funcionales

% de usuarios satisfechos

		ADM	LAB	SI	SA	TPE	TRI
EPSA	E.P.S. de Alcoi	95,6%	90,9%	93,2%	91,9%	100,0%	72,8%
EPSG	E.P.S. de Gandía	97,6%	92,6%	93,4%	95,2%	96,1%	91,4%
ETSA	E.T.S. Arquitectura	89,9%	90,1%	88,0%	88,9%	93,8%	80,2%
ETSIAMN	E.T.S. de Ingeniería Agronómica y Medio Natural	92,5%	90,3%	86,7%	88,6%	89,4%	88,3%
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	89,1%	-	85,2%	90,4%	71,2%	56,9%
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	81,9%	93,0%	84,0%	91,9%	79,6%	72,0%
ETSIE	E.T.S. de Gestión de la Edificación	84,9%	92,7%	84,8%	87,1%	67,7%	90,8%
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topografía	94,5%	-	92,6%	95,2%	87,5%	93,9%
ETSII	E.T.S.I. Industriales	85,8%	92,7%	90,1%	85,4%	91,8%	85,3%
ETSINF	E.T.S.I. Informática	87,5%	-	93,5%	94,9%	96,1%	92,4%
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	92,2%	-	93,8%	95,2%	87,6%	83,9%
FADE	Facultad de Admón. y Dirección de Empresas	96,2%	-	90,1%	93,0%	90,9%	90,9%
FBA	Facultad de Bellas Artes	90,5%	91,3%	90,4%	85,4%	88,4%	91,3%

Media de Satisfacción general

		ADM	LAB	SI	SA	TPE	TRI
EPSA	E.P.S. de Alcoi	7,63	7,08	6,60	6,71	6,88	5,43
EPSG	E.P.S. de Gandía	7,59	7,16	6,09	7,17	5,92	5,27
ETSA	E.T.S. Arquitectura	7,05	6,05	6,33	6,62	6,03	6,08
ETSIAMN	E.T.S. de Ingeniería Agronómica y Medio Natural	7,55	7,17	6,12	6,50	6,72	6,48
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	6,07	-	5,89	6,41	4,94	4,59
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	6,22	6,99	6,11	6,60	5,42	5,24
ETSIE	E.T.S. de Gestión de la Edificación	6,75	6,92	5,78	6,46	4,47	6,00
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topografía	7,70	-	6,00	7,14	5,31	5,88
ETSII	E.T.S.I. Industriales	6,92	7,22	6,58	6,51	6,65	6,10
ETSINF	E.T.S.I. Informática	7,07	-	6,59	6,97	6,91	6,83
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	6,92	-	6,62	7,15	6,88	6,95
FADE	Facultad de Admón. y Dirección de Empresas	8,39	-	6,25	7,31	6,59	6,42
FBA	Facultad de Bellas Artes	7,67	6,98	5,78	5,94	4,47	6,24

NOTA

Áreas funcionales:

ADM Administración

LAB Laboratorios

SI Servicios informáticos

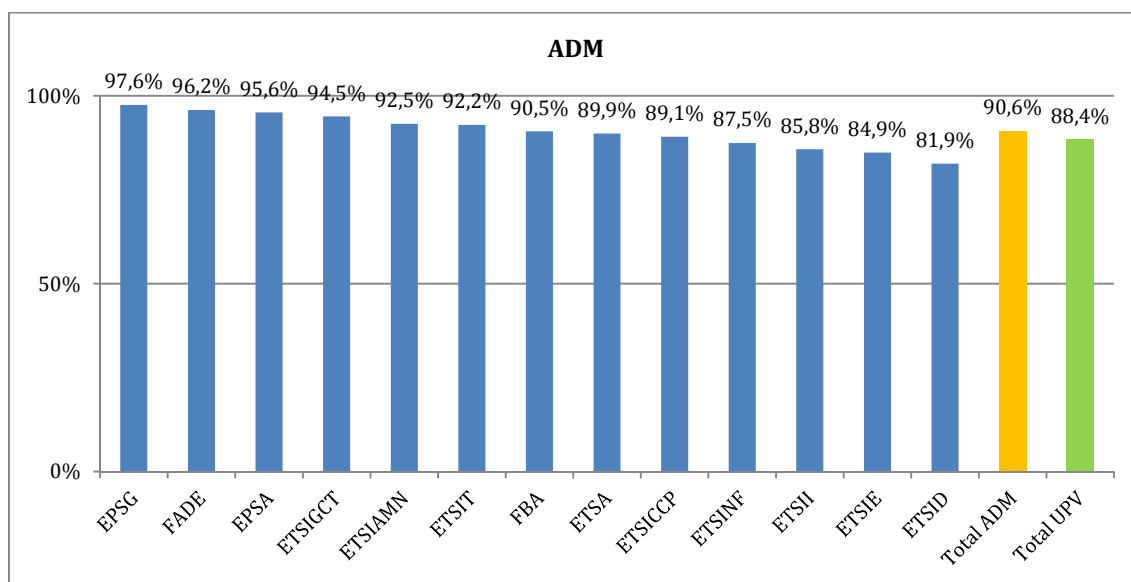
SA Servicios auxiliares

TPE Técnicos de prácticas en empresas

TRI Técnicos de relaciones internacionales

% de usuarios satisfechos: Administración

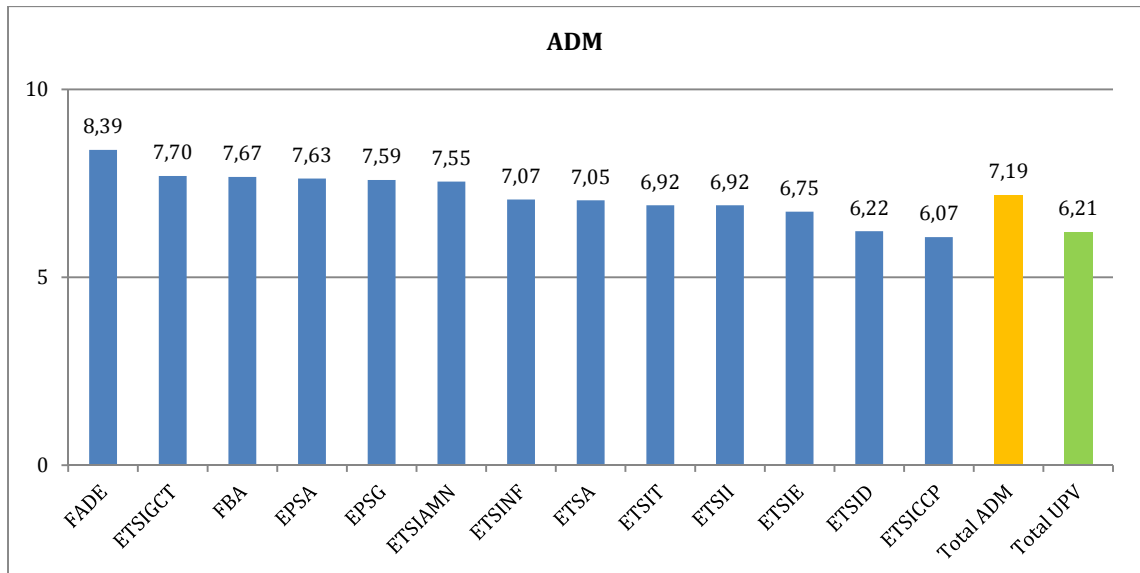
		ADM							
		2007	2008	2009	2010	2011	2012	Dif. 11/12	
EPSG	E.P.S. de Gandía	84,8%	96,2%	97,8%	97,8%	97,8%	97,6%	↓ -0,2%	
FADE	Facultad de Admón. y Direc. de Empresas	95,2%	97,3%	94,4%	97,4%	95,9%	96,2%	↑ 0,3%	
EPSA	E.P.S. de Alcoy	93,3%	93,2%	96,6%	98,2%	95,4%	95,6%	↑ 0,2%	
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topo.	77,2%	97,4%	93,7%	96,5%	93,2%	94,5%	↑ 1,3%	
ETSIAMN	E.T.S. de Ing. Agronómica y Medio Natural	91,0%	87,3%	91,8%	95,0%	85,9%	92,5%	↑ 6,6%	
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	85,1%	88,4%	95,7%	96,0%	93,9%	92,2%	↓ -1,7%	
FBA	Facultad de Bellas Artes	92,5%	87,2%	90,7%	95,3%	92,1%	90,5%	↓ -1,6%	
ETSA	E.T.S. Arquitectura	92,8%	88,0%	96,9%	97,8%	96,0%	89,9%	↓ -6,1%	
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	89,4%	84,5%	94,9%	90,6%	94,1%	89,1%	↓ -5,0%	
ETSINF	E.T.S.I. Informática	96,1%	92,5%	97,5%	98,3%	83,2%	87,5%	↑ 4,3%	
ETSHI	E.T.S.I. Industriales	93,1%	83,2%	93,5%	95,4%	89,2%	85,8%	↓ -3,4%	
ETSIE	E.T.S. de Gestión de la Edificación	93,4%	84,5%	92,9%	91,9%	80,6%	84,9%	↑ 4,3%	
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	87,1%	87,9%	93,7%	94,6%	88,9%	81,9%	↓ -7,0%	



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

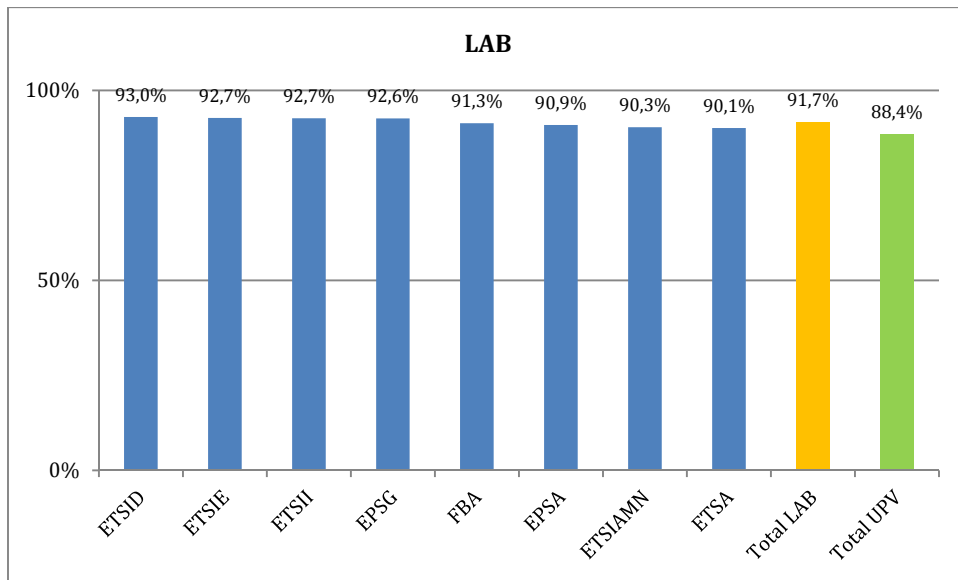
Media de Satisfacción general: Administración

		ADM							
		2007	2008	2009	2010	2011	2012	Dif. 11/12	
FADE	Facultad de Admón. y Direc. de Empresas	7,91	7,75	7,93	8,25	8,05	8,39	↑0,34	
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topo.	6,52	7,06	7,05	6,80	8,05	7,70	↓0,35	
FBA	Facultad de Bellas Artes	7,00	6,61	7,01	7,65	7,59	7,67	↑0,08	
EPSA	E.P.S. de Alcoy	6,37	6,56	8,23	8,15	7,98	7,63	↓0,35	
EPSG	E.P.S. de Gandía	6,64	7,97	7,61	8,03	7,76	7,59	↓0,17	
ETSIAMN	E.T.S. de Ing. Agronómica y Medio Natural	6,78	6,73	6,66	7,29	7,18	7,55	↑0,37	
ETSINF	E.T.S.I. Informática	7,71	7,66	7,27	6,90	7,10	7,07	↓0,03	
ETSA	E.T.S. Arquitectura	6,63	6,71	6,87	7,31	7,22	7,05	↓0,17	
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	7,16	6,41	7,84	7,46	7,89	6,92	↓0,97	
ETSII	E.T.S.I. Industriales	6,61	6,36	6,61	8,17	6,83	6,92	↑0,09	
ETSIE	E.T.S. de Gestión de la Edificación	6,91	6,05	6,75	6,51	6,44	6,75	↑0,31	
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	6,61	6,46	7,08	6,47	6,88	6,22	↓0,66	
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	7,06	6,82	6,75	7,15	7,47	6,07	↓1,40	



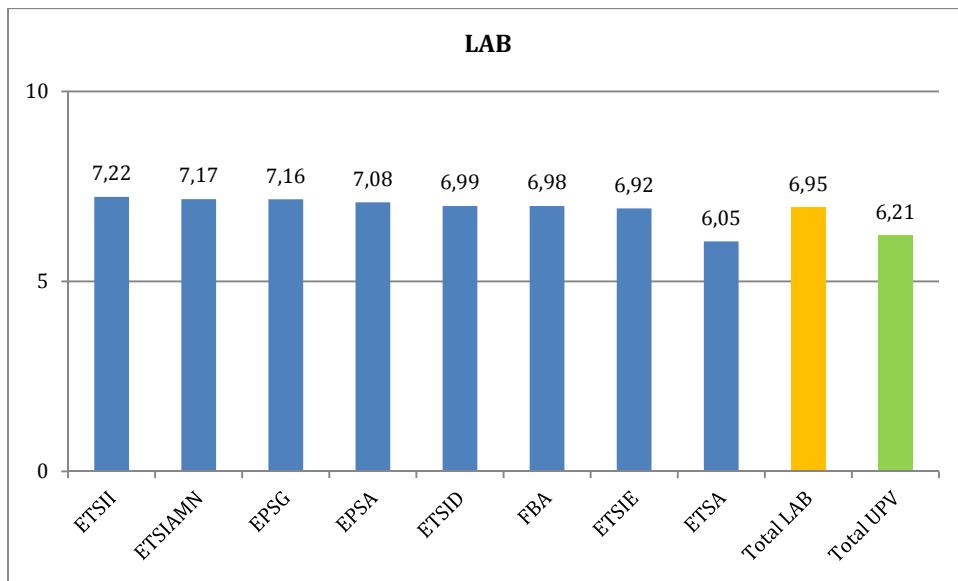
% de usuarios satisfechos: Técnicos de laboratorio

		LAB							
		2007	2008	2009	2010	2011	2012	Dif. 11/12	
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	87,8%	89,0%	86,9%	93,1%	86,7%	93,0%	↑ 6,3%	
ETSIE	E.T.S. de Gestión de la Edificación	88,0%	89,1%	81,3%	89,6%	86,4%	92,7%	↑ 6,3%	
ETSII	E.T.S.I. Industriales	88,0%	93,7%	93,1%	96,4%	83,0%	92,7%	↑ 9,7%	
EPSP	E.P.S. de Gandía	85,3%	89,3%	83,3%	94,1%	85,4%	92,6%	↑ 7,2%	
FBA	Facultad de Bellas Artes	85,4%	86,0%	84,7%	91,1%	88,8%	91,3%	↑ 2,5%	
EPSA	E.P.S. de Alcoy	88,2%	89,1%	81,3%	89,8%	88,7%	90,9%	↑ 2,2%	
ETSIAMN	E.T.S. de Ing. Agronómica y Medio Natural	85,4%	89,1%	81,3%	94,2%	89,2%	90,3%	↑ 1,1%	
ETSA	E.T.S. Arquitectura	88,2%	84,2%	89,0%	91,3%	87,7%	90,1%	↑ 2,4%	



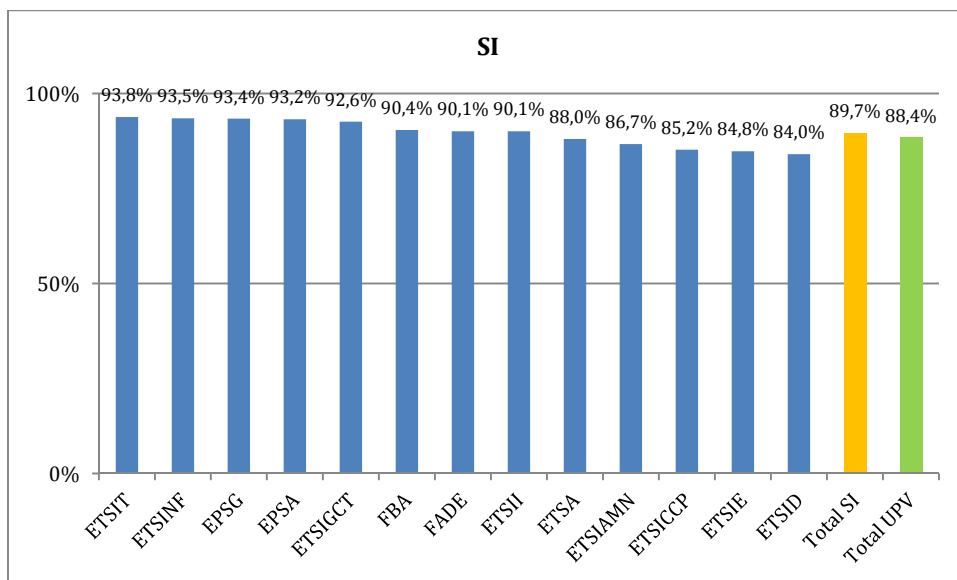
Media de Satisfacción general: Técnicos de Laboratorio

		LAB							
		2007	2008	2009	2010	2011	2012	Dif. 11/12	
ETSII	E.T.S.I. Industriales	7,07	6,95	6,58	7,73	6,19	7,22	↑1,03	
ETSIAMN	E.T.S. de Ing. Agronómica y Medio Natural	6,58	6,71	6,16	7,32	6,69	7,17	↑0,48	
EPSG	E.P.S. de Gandía	6,75	6,65	6,24	7,48	6,52	7,16	↑0,64	
EPSA	E.P.S. de Alcoy	6,58	6,71	6,16	7,09	6,91	7,08	↑0,17	
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	6,80	6,66	6,33	6,88	6,44	6,99	↑0,55	
FBA	Facultad de Bellas Artes	6,61	6,42	6,14	7,03	6,83	6,98	↑0,15	
ETSIE	E.T.S. de Gestión de la Edificación	6,58	6,71	6,16	6,74	6,56	6,92	↑0,36	
ETSA	E.T.S. Arquitectura	6,15	6,11	6,50	6,42	6,11	6,05	↓-0,06	



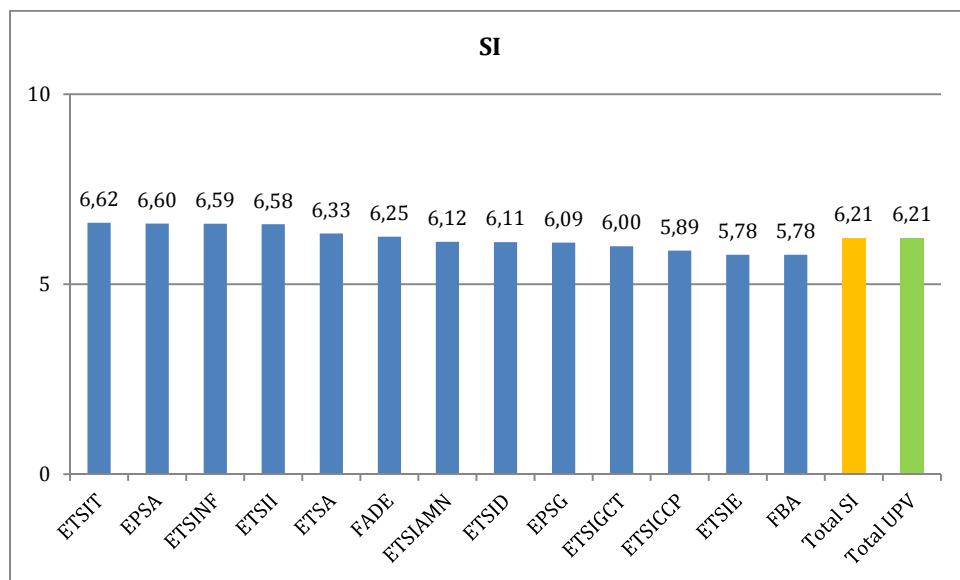
% de usuarios satisfechos: Servicios informáticos

		SI							
		2007	2008	2009	2010	2011	2012	Dif. 11/12	
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	85,1%	90,2%	91,5%	93,4%	91,2%	93,8%	↑ 2,6%	
ETSINF	E.T.S.I. Informática	90,7%	91,2%	91,7%	95,3%	89,3%	93,5%	↑ 4,2%	
EPSG	E.P.S. de Gandía	84,3%	84,8%	89,1%	92,4%	89,9%	93,4%	↑ 3,5%	
EPSA	E.P.S. de Alcoy	86,3%	91,9%	94,1%	93,0%	93,5%	93,2%	↓ -0,3%	
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topo.	91,2%	81,6%	84,0%	92,7%	85,4%	92,6%	↑ 7,2%	
FBA	Facultad de Bellas Artes	82,1%	76,4%	94,6%	88,7%	90,1%	90,4%	↑ 0,3%	
FADE	Facultad de Admón. y Direc. de Empresas	88,6%	89,2%	88,2%	93,0%	88,2%	90,1%	↑ 1,9%	
ETSII	E.T.S.I. Industriales	91,4%	90,2%	87,8%	91,1%	88,7%	90,1%	↑ 1,4%	
ETSA	E.T.S. Arquitectura	83,7%	82,4%	86,9%	90,1%	86,7%	88,0%	↑ 1,3%	
ETSIAMN	E.T.S. de Ing. Agronómica y Medio Natural	91,6%	88,8%	88,2%	88,8%	87,7%	86,7%	↓ -1,0%	
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	89,8%	91,8%	92,0%	93,4%	89,1%	85,2%	↓ -3,9%	
ETSIE	E.T.S. de Gestión de la Edificación	89,0%	90,6%	87,7%	92,2%	79,1%	84,8%	↑ 5,7%	
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	89,9%	92,1%	91,1%	87,8%	89,4%	84,0%	↓ -5,4%	



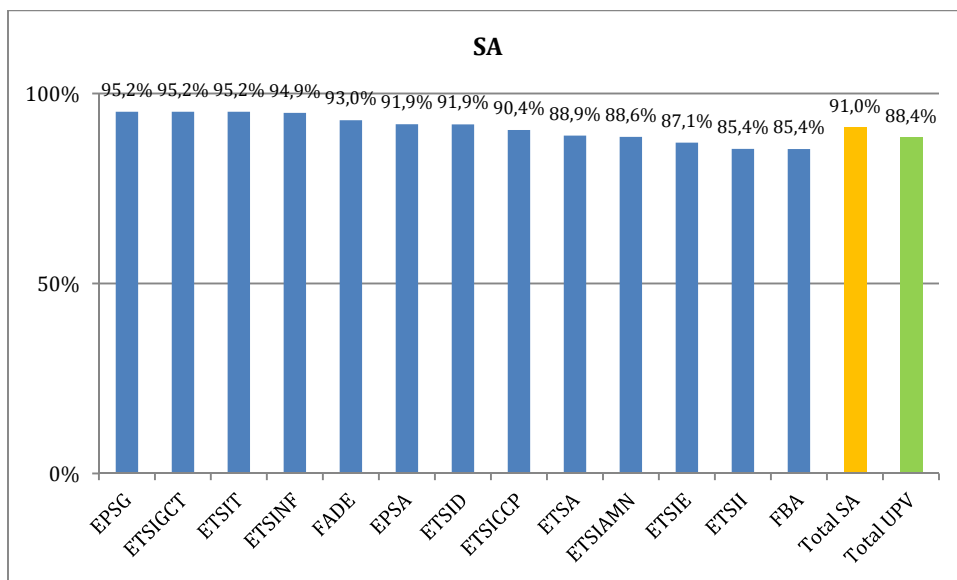
Media de Satisfacción general: Servicios informáticos

		SI						Dif. 11/12
		2007	2008	2009	2010	2011	2012	
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	6,92	7,10	7,27	6,65	6,37	6,62	↑0,25
EPSA	E.P.S. de Alcoy	7,14	7,09	7,71	6,40	6,62	6,60	↓0,02
ETSINF	E.T.S.I. Informática	7,21	7,21	7,39	6,91	6,40	6,59	↑0,19
ETSII	E.T.S.I. Industriales	7,11	6,99	6,74	6,31	6,13	6,58	↑0,45
ETSA	E.T.S. Arquitectura	6,57	6,52	6,66	6,37	6,04	6,33	↑0,29
FADE	Facultad de Admón. y Direc. de Empresas	6,95	7,09	6,18	6,44	6,20	6,25	↑0,05
ETSIAMN	E.T.S. de Ing. Agronómica y Medio Natural	7,06	6,88	6,44	6,41	6,01	6,12	↑0,11
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	7,07	7,35	7,46	5,97	6,35	6,11	↓0,24
EPSG	E.P.S. de Gandía	6,55	6,78	6,76	6,62	6,30	6,09	↓0,21
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topo.	6,82	6,55	6,84	6,59	6,10	6,00	↓0,10
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	7,26	7,42	6,16	6,65	6,20	5,89	↓0,31
ETSIE	E.T.S. de Gestión de la Edificación	6,82	6,99	6,02	6,36	5,62	5,78	↑0,16
FBA	Facultad de Bellas Artes	6,01	5,96	5,94	6,19	6,33	5,78	↓0,55



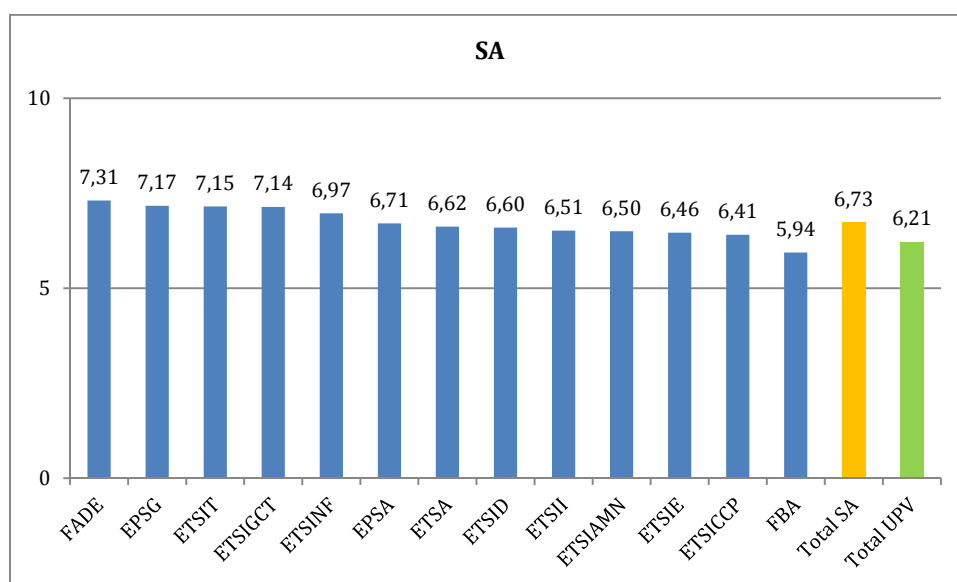
% de usuarios satisfechos: Servicios auxiliares

		SA							
		2007	2008	2009	2010	2011	2012	Dif. 11/12	
EPSG	E.P.S. de Gandía	93,7%	93,3%	91,8%	95,5%	91,9%	95,2%	↑ 3,3%	
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topo.	90,6%	91,0%	91,4%	92,1%	92,7%	95,2%	↑ 2,5%	
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	91,5%	90,5%	91,3%	92,0%	91,2%	95,2%	↑ 4,0%	
ETSINF	E.T.S.I. Informática	93,8%	94,4%	95,0%	96,2%	90,4%	94,9%	↑ 4,5%	
FADE	Facultad de Admón. y Direc. de Empresas	91,8%	94,6%	88,2%	96,2%	92,0%	93,0%	↑ 1,0%	
EPSA	E.P.S. de Alcoy	92,5%	95,5%	96,2%	96,7%	90,4%	91,9%	↑ 1,5%	
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	90,4%	93,5%	94,4%	94,2%	89,8%	91,9%	↑ 2,1%	
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	88,8%	87,9%	86,1%	96,8%	87,7%	90,4%	↑ 2,7%	
ETSA	E.T.S. Arquitectura	90,9%	92,9%	93,1%	95,5%	94,5%	88,9%	↓ -5,6%	
ETSIAMN	E.T.S. de Ing. Agronómica y Medio Natural	91,0%	86,4%	87,8%	93,1%	85,2%	88,6%	↑ 3,4%	
ETSIE	E.T.S. de Gestión de la Edificación	64,8%	90,6%	93,3%	88,2%	85,8%	87,1%	↑ 1,3%	
ETSII	E.T.S.I. Industriales	86,5%	90,8%	94,9%	96,8%	90,8%	85,4%	↓ -5,4%	
FBA	Facultad de Bellas Artes	87,5%	80,9%	80,1%	92,1%	90,2%	85,4%	↓ -4,8%	



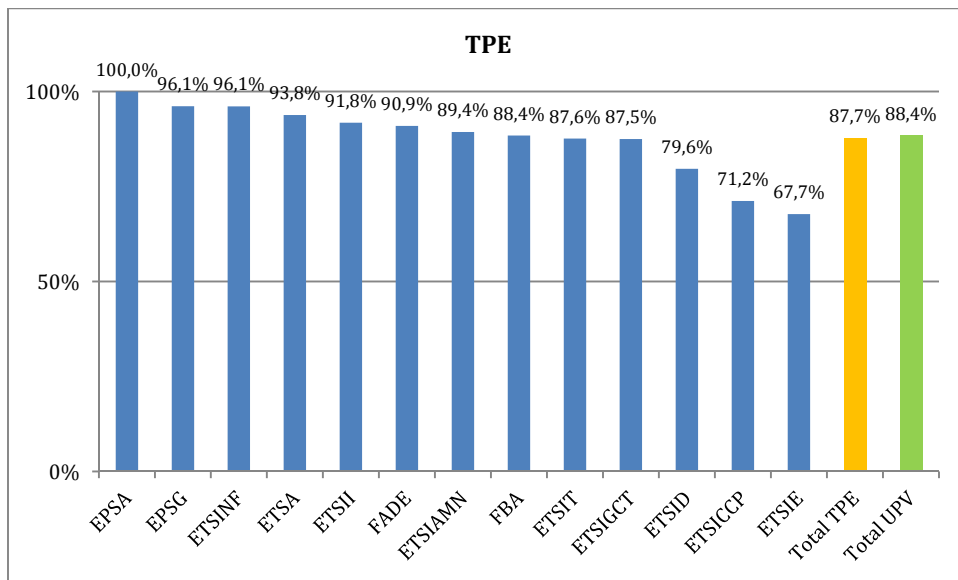
Media de Satisfacción general: Servicios auxiliares

		SA							
		2007	2008	2009	2010	2011	2012	Dif. 11/12	
FADE	Facultad de Admón. y Direc. de Empresas	7,38	7,73	6,18	7,16	6,82	7,31	↑0,49	
EPSG	E.P.S. de Gandía	7,39	7,45	6,25	7,33	6,99	7,17	↑0,18	
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	7,24	7,16	6,39	6,34	7,22	7,15	↓0,07	
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topo.	6,55	7,16	6,15	6,62	6,81	7,14	↑0,33	
ETSINF	E.T.S.I. Informática	7,71	7,79	6,47	7,26	6,95	6,97	↑0,02	
EPSA	E.P.S. de Alcoy	7,31	6,73	6,60	7,19	6,69	6,71	↑0,02	
ETSA	E.T.S. Arquitectura	6,57	7,30	6,07	6,56	6,78	6,62	↓0,16	
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	7,53	7,48	6,24	6,69	7,01	6,60	↓0,41	
ETSHI	E.T.S.I. Industriales	6,92	6,79	5,97	7,60	6,57	6,51	↓0,06	
ETSIAMN	E.T.S. de Ing. Agronómica y Medio Natural	7,30	6,79	6,00	6,65	6,23	6,50	↑0,27	
ETSIE	E.T.S. de Gestión de la Edificación	6,10	6,98	6,06	6,37	6,59	6,46	↓0,13	
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	6,68	6,99	6,43	7,48	6,62	6,41	↓0,21	
FBA	Facultad de Bellas Artes	6,50	6,63	6,09	6,67	6,26	5,94	↓0,32	



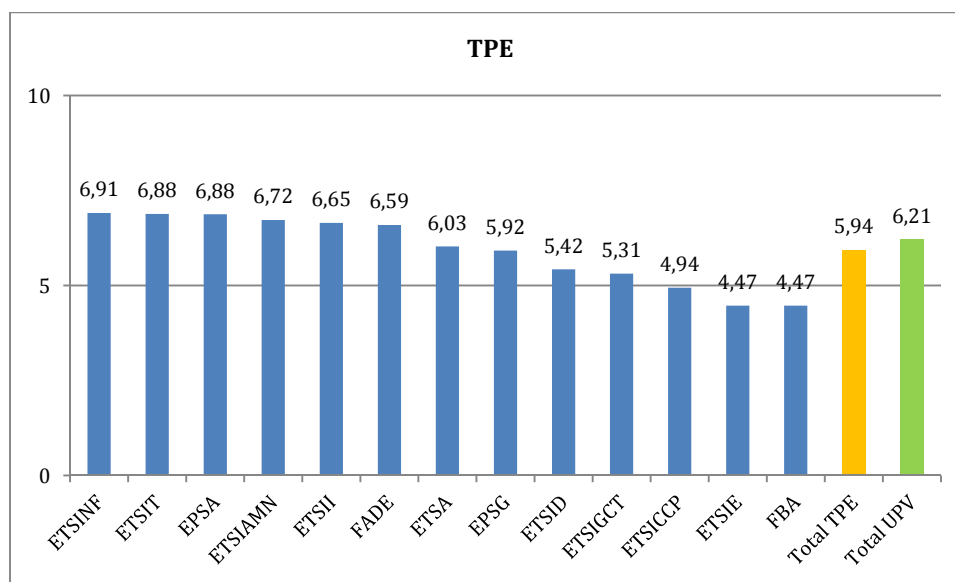
% de usuarios satisfechos: Técnicos de prácticas en empresa

		TPE							
		2007	2008	2009	2010	2011	2012	Dif. 11/12	
EPSA	E.P.S. de Alcoy	100,0%	100,0%	80,0%	92,5%	85,4%	100,0%	↑ 14,6%	
EPSPG	E.P.S. de Gandía	91,7%	100,0%	75,0%	91,3%	92,9%	96,1%	↑ 3,2%	
ETSINF	E.T.S.I. Informática	92,3%	86,4%	95,7%	96,7%	95,5%	96,1%	↑ 0,6%	
ETSA	E.T.S. Arquitectura	95,8%	81,0%	84,2%	91,8%	87,9%	93,8%	↑ 5,9%	
ETSII	E.T.S.I. Industriales	90,0%	94,1%	100,0%	76,5%	84,4%	91,8%	↑ 7,4%	
FADE	Facultad de Admón. y Direc. de Empresas	85,7%	100,0%	100,0%	95,6%	89,7%	90,9%	↑ 1,2%	
ETSIAMN	E.T.S. de Ing. Agronómica y Medio Natural	81,7%	93,4%	93,3%	92,7%	85,0%	89,4%	↑ 4,4%	
FBA	Facultad de Bellas Artes	100,0%	100,0%	66,7%	95,0%	87,1%	88,4%	↑ 1,3%	
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	75,0%	50,0%	75,0%	89,1%	100,0%	87,6%	↓ -12,4%	
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topo.	92,9%	70,0%	100,0%	82,9%	85,7%	87,5%	↑ 1,8%	
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	87,1%	75,0%	75,0%	93,7%	88,3%	79,6%	↓ -8,7%	
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	95,2%	100,0%	93,3%	95,6%	75,1%	71,2%	↓ -3,9%	
ETSIE	E.T.S. de Gestión de la Edificación	94,7%	100,0%	80,0%	93,5%	64,7%	67,7%	↑ 3,0%	



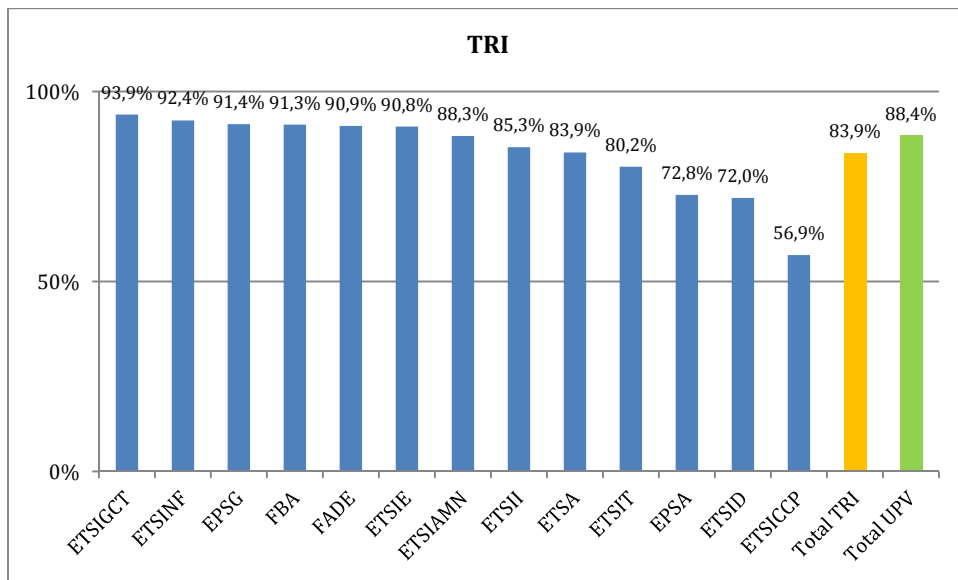
Media de Satisfacción general: Técnicos de prácticas en empresa

		TPE						
		2007	2008	2009	2010	2011	2012	Dif. 11/12
ETSINF	E.T.S.I. Informática	8,09	8,57	6,74	7,25	6,76	6,91	↑0,15
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	6,04	4,37	6,25	6,36	6,67	6,88	↑0,21
EPSA	E.P.S. de Alcoy	7,50	6,72	5,50	7,03	6,14	6,88	↑0,74
ETSIAMN	E.T.S. de Ing. Agronómica y Medio Natural	7,27	8,01	6,21	7,19	5,94	6,72	↑0,78
ETSII	E.T.S.I. Industriales	8,08	7,65	7,50	5,47	6,45	6,65	↑0,20
FADE	Facultad de Admón. y Direc. de Empresas	7,68	7,35	6,25	7,11	6,86	6,59	↓0,27
ETSA	E.T.S. Arquitectura	7,50	7,14	6,45	6,68	5,80	6,03	↑0,23
EPG	E.P.S. de Gandía	8,54	7,77	5,63	6,78	6,52	5,92	↓0,60
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	7,34	5,25	5,16	6,52	6,10	5,42	↓0,68
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topo.	6,79	5,86	6,00	6,17	4,82	5,31	↑0,49
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	8,33	8,26	7,33	5,96	5,39	4,94	↓0,45
ETSIE	E.T.S. de Gestión de la Edificación	7,89	8,56	5,25	6,60	5,00	4,47	↓0,53
FBA	Facultad de Bellas Artes	8,21	8,75	5,42	6,50	5,50	4,47	↓1,03



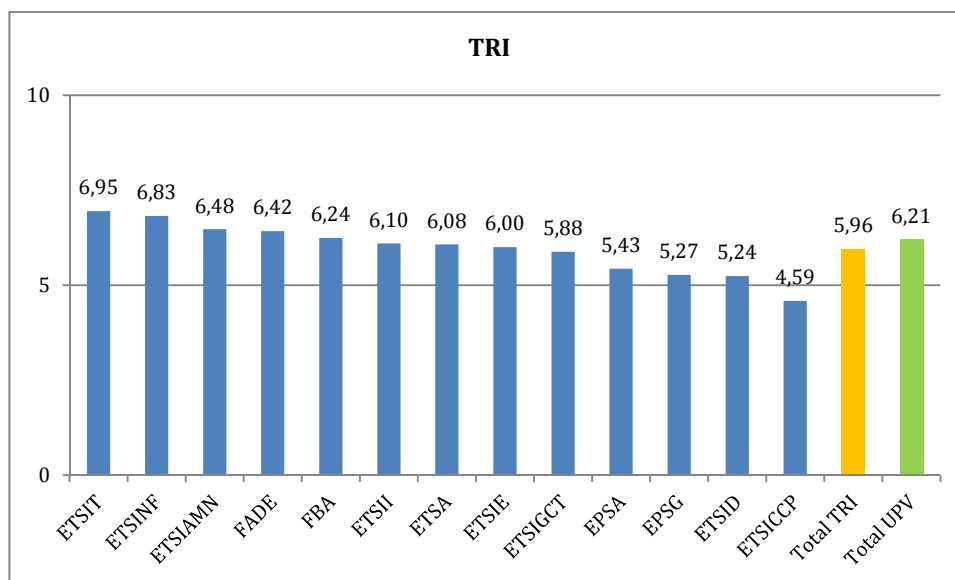
% de usuarios satisfechos: Técnicos de relaciones internacionales

		TRI							Dif. 11/12
		2007	2008	2009	2010	2011	2012		
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topo.	78,6%	75,0%	75,0%	90,0%	82,7%	93,9%	↑ 11,2%	
ETSINF	E.T.S.I. Informática	88,1%	88,9%	81,8%	85,2%	86,7%	92,4%	↑ 5,7%	
EPSG	E.P.S. de Gandía	96,4%	36,4%	66,7%	70,9%	79,2%	91,4%	↑ 12,2%	
FBA	Facultad de Bellas Artes	73,1%	100,0%	75,0%	87,3%	88,3%	91,3%	↑ 3,0%	
FADE	Facultad de Admón. y Direc. de Empresas	100,0%	100,0%	100,0%	88,6%	74,2%	90,9%	↑ 16,7%	
ETSIE	E.T.S. de Gestión de la Edificación	73,7%	84,6%	75,0%	80,3%	69,8%	90,8%	↑ 21,0%	
ETSIAMN	E.T.S. de Ing. Agronómica y Medio Natural	74,2%	88,9%	54,8%	82,7%	91,8%	88,3%	↓ -3,5%	
ETSII	E.T.S.I. Industriales	73,8%	81,3%	83,9%	93,9%	78,8%	85,3%	↑ 6,5%	
ETSA	E.T.S. Arquitectura	77,8%	72,2%	91,9%	93,9%	88,5%	83,9%	↓ -4,6%	
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	73,3%	90,9%	75,0%	87,5%	89,9%	80,2%	↓ -9,7%	
EPSA	E.P.S. de Alcoy	71,4%	100,0%	93,3%	79,0%	80,7%	72,8%	↓ -7,9%	
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	68,9%	69,6%	85,7%	88,6%	80,1%	72,0%	↓ -8,1%	
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	82,0%	40,0%	81,0%	96,9%	81,0%	56,9%	↓ -24,1%	



Media de Satisfacción general: Técnicos de relaciones internacionales

		TRI						
		2007	2008	2009	2010	2011	2012	Dif. 11/12
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	5,67	6,02	5,31	5,94	6,59	6,95	↑0,36
ETSINF	E.T.S.I. Informática	6,34	5,98	5,57	6,22	6,68	6,83	↑0,15
ETSIAMN	E.T.S. de Ing. Agronómica y Medio Natural	5,01	6,74	4,82	5,95	6,48	6,48	↓0,00
FADE	Facultad de Admón. y Direc. de Empresas	7,31	4,65	6,00	6,09	5,11	6,42	↑1,32
FBA	Facultad de Bellas Artes	5,58	7,22	4,06	5,81	6,32	6,24	↓0,08
ETSII	E.T.S.I. Industriales	5,31	6,04	5,48	6,03	5,59	6,10	↑0,51
ETSA	E.T.S. Arquitectura	5,49	6,01	6,49	6,34	6,45	6,08	↓0,37
ETSIE	E.T.S. de Gestión de la Edificación	5,46	6,01	5,83	5,51	4,88	6,00	↑1,12
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topo.	5,89	6,06	4,69	6,06	6,11	5,88	↓0,23
EPSA	E.P.S. de Alcoy	5,60	6,40	6,33	5,36	5,82	5,43	↓0,39
EPSPG	E.P.S. de Gandía	6,79	4,15	5,83	4,83	5,40	5,27	↓0,13
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	5,16	5,73	6,07	5,85	5,59	5,24	↓0,35
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	6,15	4,21	6,31	6,75	5,59	4,59	↓1,00



5.2.3. Departamentos por áreas funcionales

% de usuarios satisfechos: Administración

	ADM					
	2008	2009	2010	2011	2012	Dif. 11/12
Biotecnología	88,9%	100,0%	95,3%	96,6%	100,0%	↑ 3,4%
Ciencia Animal	96,7%	98,3%	98,8%	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Composición Arquitectónica	100,0%	100,0%	91,7%	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Comunicación Audiovisual, Doc. e Hª Arte	94,2%	93,7%	94,6%	93,4%	100,0%	↑ 6,6%
Ecosistemas Agroforestales	96,7%	100,0%	95,4%	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Ingeniería de Sistemas y Automática	100,0%	100,0%	100,0%	91,0%	100,0%	↑ 9,0%
Ingeniería del Terreno	100,0%	75,0%	100,0%	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Ingeniería e Infraestruct. Transportes.	100,0%	95,8%	96,4%	96,1%	100,0%	↑ 3,9%
Ingeniería Eléctrica	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Ingeniería Electrónica	89,2%	96,4%	97,6%	99,3%	100,0%	↑ 0,7%
Ingeniería Gráfica	100,0%	81,3%	98,9%	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Ingeniería Química y Nuclear	83,2%	100,0%	100,0%	97,0%	100,0%	↑ 3,0%
Ingeniería Rural y Agroalimentaria	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Ingeniería Textil y Papelera	100,0%	96,0%	97,9%	97,0%	100,0%	↑ 3,0%
Máquinas y Motores Térmicos	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Organización de Empresas	98,5%	96,4%	79,3%	99,1%	100,0%	↑ 0,9%
Pintura	98,8%	100,0%	99,0%	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Producción Vegetal	78,3%	77,8%	100,0%	90,0%	100,0%	↑ 10,0%
Sistemas Informáticos y Computación	95,6%	99,2%	98,4%	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Tecnología de Alimentos	100,0%	98,5%	100,0%	99,0%	100,0%	↑ 1,0%
Termodinámica Aplicada	94,3%	92,7%	95,8%	96,4%	100,0%	↑ 3,6%
Construcciones Arquitectónicas	100,0%	97,0%	98,3%	99,3%	99,4%	↑ 0,2%
Química	85,7%	96,0%	98,0%	92,2%	99,2%	↑ 7,0%
Mecánica Medios Cont. y Teor. Estruct.	100,0%	100,0%	100,0%	98,0%	99,1%	↑ 1,1%
Proyectos Arquitectónicos	96,0%	100,0%	90,5%	97,8%	98,6%	↑ 0,8%
Estadística e Invest. Oper. Aplic. y Cal	94,6%	100,0%	97,3%	97,7%	97,9%	↑ 0,2%
Ingeniería de Constr. y Proy. Ing. Civil	100,0%	90,8%	98,0%	95,6%	97,9%	↑ 2,2%
Matemática Aplicada	96,7%	88,3%	99,4%	98,8%	97,9%	↓ -1,0%
Dibujo	94,5%	97,0%	99,3%	100,0%	97,7%	↓ -2,3%
Informática de Sistemas y Computadores	80,0%	98,0%	97,1%	100,0%	97,5%	↓ -2,5%
Física Aplicada	96,9%	99,5%	100,0%	97,3%	97,4%	↑ 0,1%
Economía y Ciencias Sociales	74,7%	90,5%	95,1%	96,2%	95,8%	↓ -0,4%
Comunicaciones	65,8%	98,4%	94,9%	98,9%	95,7%	↓ -3,1%
Lingüística Aplicada	90,0%	63,3%	100,0%	95,5%	95,7%	↑ 0,2%
Ingeniería Mecánica y de Materiales	80,8%	79,8%	87,7%	90,3%	94,6%	↑ 4,3%
Escultura	100,0%	98,6%	98,2%	100,0%	94,5%	↓ -5,5%
Proyectos de Ingeniería	93,3%	99,0%	98,9%	97,8%	94,3%	↓ -3,5%
Expresión Gráfica Arquitectónica	87,7%	95,0%	97,5%	98,3%	91,5%	↓ -6,8%
Ingeniería Hidráulica y Medio Ambiente	65,6%	95,6%	98,8%	98,9%	90,0%	↓ -8,9%
Urbanismo	93,3%	100,0%	100,0%	100,0%	90,0%	↓ -10,0%
Ingeniería Cartográfica, Geod. y Fotogr.	98,6%	92,1%	77,8%	100,0%	86,3%	↓ -13,8%
Conservación y Restauración Bienes Cult.	100,0%	89,1%	89,2%	83,3%	85,8%	↑ 2,5%

Media de Satisfacción general: Administración

	ADM					
	2008	2009	2010	2011	2012	Dif. 11/12
Ingeniería del Terreno	7,50	6,88	7,81	7,03	9,65	↑ 2,62
Mecánica Medios Cont. y Teor. Estruct.	6,89	7,49	9,45	9,42	9,55	↑ 0,13
Tecnología de Alimentos	7,75	8,79	9,59	9,64	9,31	↓ -0,33
Máquinas y Motores Térmicos	8,73	9,21	8,50	8,65	9,29	↑ 0,64
Física Aplicada	7,81	8,75	9,09	9,40	9,25	↓ -0,15
Ingeniería e Infraestruct. Transportes.	6,24	8,23	9,02	9,06	9,20	↑ 0,14
Ingeniería Rural y Agroalimentaria	8,08	8,14	8,91	8,73	9,19	↑ 0,46
Construcciones Arquitectónicas	7,54	6,64	8,14	7,50	9,15	↑ 1,66
Ingeniería Eléctrica	7,68	8,55	9,40	8,69	8,85	↑ 0,16
Ingeniería Electrónica	7,04	7,42	6,05	7,88	8,81	↑ 0,93
Comunicación Audiovisual, Doc. e Hª Arte	5,90	8,30	8,17	7,81	8,78	↑ 0,97
Ingeniería Textil y Papelera	9,11	8,20	8,73	8,17	8,78	↑ 0,61
Estadística e Invest. Oper. Aplic. y Cal	7,67	9,36	8,26	8,10	8,67	↑ 0,58
Ingeniería Gráfica	7,64	5,68	6,42	7,35	8,64	↑ 1,28
Comunicaciones	5,84	7,36	7,89	8,81	8,59	↓ -0,22
Expresión Gráfica Arquitectónica	6,14	8,04	8,60	8,52	8,58	↑ 0,06
Química	5,69	8,17	8,92	8,43	8,57	↑ 0,15
Ciencia Animal	6,68	7,56	7,96	8,98	8,53	↓ -0,46
Informática de Sistemas y Computadores	6,40	7,32	7,52	8,68	8,52	↓ -0,16
Ingeniería Mecánica y de Materiales	5,62	5,93	6,15	5,86	8,49	↑ 2,63
Urbanismo	7,52	8,84	8,54	9,67	8,47	↓ -1,21
Ecosistemas Agroforestales	7,84	8,08	8,28	7,72	8,43	↑ 0,70
Termodinámica Aplicada	7,17	7,71	6,77	9,26	8,33	↓ -0,93
Proyectos Arquitectónicos	7,38	7,83	8,15	8,75	8,33	↓ -0,42
Economía y Ciencias Sociales	6,26	6,49	6,63	8,16	8,33	↑ 0,17
Biología	6,82	8,74	8,43	8,52	8,30	↓ -0,21
Pintura	7,28	8,40	8,91	8,14	8,20	↑ 0,05
Proyectos de Ingeniería	6,99	7,89	7,51	8,24	8,16	↓ -0,08
Producción Vegetal	6,74	7,49	9,23	8,24	8,05	↓ -0,19
Ingeniería Hidráulica y Medio Ambiente	5,87	8,62	8,67	8,29	8,04	↓ -0,24
Dibujo	8,52	7,76	8,64	8,58	8,04	↓ -0,54
Ingeniería Química y Nuclear	6,63	7,63	8,92	8,07	7,98	↓ -0,09
Composición Arquitectónica	8,96	9,27	8,85	7,99	7,97	↓ -0,02
Sistemas Informáticos y Computación	7,06	8,55	7,73	8,68	7,74	↓ -0,94
Ingeniería de Constr. y Proy. Ing. Civil	7,31	5,47	7,26	7,27	7,43	↑ 0,16
Escultura	7,46	6,46	7,79	6,54	7,38	↑ 0,84
Matemática Aplicada	7,92	7,63	7,71	7,94	7,32	↓ -0,63
Organización de Empresas	7,13	6,62	6,38	6,17	7,29	↑ 1,11
Ingeniería de Sistemas y Automática	7,15	8,54	7,85	7,50	7,19	↓ -0,31
Ingeniería Cartográfica, Geod. y Fotogr.	6,92	6,67	7,05	9,22	7,05	↓ -2,17
Conservación y Restauración Bienes Cult.	7,51	6,09	6,55	6,42	6,89	↑ 0,46
Lingüística Aplicada	5,92	5,03	7,76	7,23	6,53	↓ -0,70

% de usuarios satisfechos: Laboratorios

	LAB					
	2008	2009	2010	2011	2012	Dif. 11/12
Ciencia Animal	100,0%	92,0%	100,0%	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Comunicación Audiovisual, Doc. e Hª Arte	97,5%	94,7%	98,1%	79,1%	100,0%	↑ 20,9%
Construcciones Arquitectónicas	100,0%	93,0%	100,0%	91,2%	100,0%	↑ 8,8%
Ingeniería del Terreno	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Ingeniería Gráfica	100,0%	100,0%	90,0%	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Ingeniería Hidráulica y Medio Ambiente	99,0%	90,7%	93,5%	83,6%	100,0%	↑ 16,4%
Máquinas y Motores Térmicos	100,0%	99,2%	99,4%	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Mecánica Medios Cont. y Teor. Estruct.	100,0%	75,9%	77,0%	89,8%	100,0%	↑ 10,2%
Pintura	90,7%	91,6%	100,0%	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Proyectos Arquitectónicos	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Proyectos de Ingeniería	99,2%	100,0%	99,3%	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Sistemas Informáticos y Computación	100,0%	97,1%	99,8%	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Estadística e Invest. Oper. Aplic. y Cal	100,0%	92,5%	89,0%	82,0%	97,2%	↑ 15,2%
Química	81,6%	94,8%	94,1%	95,8%	97,1%	↑ 1,4%
Expresión Gráfica Arquitectónica	96,8%	73,4%	100,0%	100,0%	96,4%	↓ -3,6%
Dibujo	87,0%	100,0%	100,0%	92,7%	95,7%	↑ 3,0%
Tecnología de Alimentos	78,0%	77,1%	89,8%	84,5%	93,8%	↑ 9,3%
Biotecnología	84,0%	93,8%	93,3%	95,6%	93,6%	↓ -2,0%
Organización de Empresas	61,4%	86,6%	92,9%	93,0%	93,3%	↑ 0,4%
Ingeniería Rural y Agroalimentaria	100,0%	100,0%	100,0%	92,7%	93,0%	↑ 0,3%
Física Aplicada	88,0%	94,6%	93,3%	89,2%	90,3%	↑ 1,0%
Ingeniería Química y Nuclear	60,0%	62,8%	72,2%	64,8%	90,2%	↑ 25,4%
Ingeniería Textil y Papelera	66,3%	78,1%	79,4%	89,1%	89,9%	↑ 0,8%
Ingeniería Cartográfica, Geod. y Fotogr.	100,0%	89,1%	88,6%	100,0%	89,6%	↓ -10,4%
Ingeniería de Constr. y Proy. Ing. Civil	100,0%	84,7%	91,1%	87,6%	88,9%	↑ 1,3%
Producción Vegetal	99,2%	93,4%	98,3%	90,9%	88,2%	↓ -2,7%
Ingeniería Electrónica	86,7%	90,4%	99,7%	95,6%	87,6%	↓ -8,0%
Informática de Sistemas y Computadores	72,8%	80,5%	93,7%	85,4%	86,1%	↑ 0,7%
Lingüística Aplicada	100,0%	84,0%	91,1%	92,9%	85,9%	↓ -7,1%
Comunicaciones	76,5%	93,5%	84,2%	85,8%	85,3%	↓ -0,6%
Termodinámica Aplicada	76,8%	89,5%	86,0%	91,1%	84,8%	↓ -6,3%
Conservación y Restauración Bienes Cult.	82,8%	100,0%	87,6%	80,2%	84,5%	↑ 4,2%
Ecosistemas Agroforestales	78,9%	81,0%	85,1%	100,0%	84,1%	↓ -15,9%
Ingeniería de Sistemas y Automática	73,4%	72,0%	93,5%	64,3%	84,0%	↑ 19,7%
Ingeniería Eléctrica	100,0%	76,1%	90,0%	81,6%	82,3%	↑ 0,7%
Ingeniería Mecánica y de Materiales	72,1%	75,3%	87,3%	66,6%	78,2%	↑ 11,6%
Matemática Aplicada	88,6%	88,8%	96,0%	84,3%	76,9%	↓ -7,4%
Escultura	86,1%	80,0%	75,4%	75,9%	75,6%	↓ -0,3%
Economía y Ciencias Sociales	100,0%	79,9%	87,4%	94,1%	71,3%	↓ -22,8%
Ingeniería e Infraestruct. Transportes.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	60,9%	↓ -39,1%

Media de Satisfacción general: Laboratorios

	LAB					
	2008	2009	2010	2011	2012	Dif. 11/12
Máquinas y Motores Térmicos	6,25	8,98	9,53	9,33	9,35	↑ 0,02
Expresión Gráfica Arquitectónica	6,38	5,74	8,55	9,19	9,17	↓ -0,01
Ingeniería del Terreno	7,65	7,63	8,35	10,00	9,10	↓ -0,90
Ingeniería Gráfica	7,20	6,58	6,75	7,86	9,01	↑ 1,15
Ciencia Animal	6,60	6,75	8,95	8,68	8,80	↑ 0,11
Estadística e Invest. Oper. Aplic. y Cal	7,52	8,06	8,14	7,22	8,55	↑ 1,33
Sistemas Informáticos y Computación	7,85	7,53	8,08	6,53	8,46	↑ 1,93
Ingeniería Rural y Agroalimentaria	6,98	8,83	8,16	8,20	8,40	↑ 0,20
Pintura	6,86	7,08	8,01	7,77	8,36	↑ 0,59
Mecánica Medios Cont. y Teor. Estruct.	6,69	4,70	7,29	8,00	8,21	↑ 0,21
Proyectos de Ingeniería	7,44	8,94	8,65	9,75	8,18	↓ -1,57
Comunicación Audiovisual, Doc. e Hª Arte	7,99	7,12	7,78	6,80	8,14	↑ 1,34
Química	5,65	7,37	7,17	7,33	8,11	↑ 0,78
Tecnología de Alimentos	6,10	6,68	7,54	7,36	7,75	↑ 0,39
Dibujo	7,14	7,20	7,65	7,14	7,72	↑ 0,58
Ingeniería Hidráulica y Medio Ambiente	6,95	7,09	7,05	6,77	7,71	↑ 0,94
Ingeniería Cartográfica, Geod. y Fotogr.	6,87	6,20	6,72	8,50	7,71	↓ -0,79
Biotechnología	6,83	7,35	7,67	8,41	7,63	↓ -0,78
Producción Vegetal	6,67	7,85	8,23	7,45	7,51	↑ 0,05
Ecosistemas Agroforestales	5,82	5,95	6,24	7,40	7,43	↑ 0,02
Ingeniería Textil y Papelera	5,39	6,40	6,21	6,77	7,33	↑ 0,56
Conservación y Restauración Bienes Cult.	5,26	6,00	7,11	6,21	7,23	↑ 1,02
Ingeniería Química y Nuclear	5,92	5,30	6,44	5,83	7,22	↑ 1,38
Organización de Empresas	4,32	6,28	6,92	7,74	7,17	↓ -0,57
Física Aplicada	8,21	7,64	7,78	7,14	7,14	↓ -0,01
Ingeniería Electrónica	7,72	7,08	7,76	7,66	7,10	↓ -0,56
Ingeniería Mecánica y de Materiales	6,41	6,09	6,94	5,39	7,10	↑ 1,71
Informática de Sistemas y Computadores	5,23	6,34	7,33	6,53	6,97	↑ 0,44
Ingeniería de Constr. y Proy. Ing. Civil	6,35	6,59	6,58	7,21	6,75	↓ -0,46
Construcciones Arquitectónicas	6,62	6,91	7,57	6,61	6,59	↓ -0,02
Comunicaciones	6,69	6,52	6,64	6,61	6,49	↓ -0,12
Ingeniería Eléctrica	7,64	6,05	7,63	6,36	6,37	↑ 0,01
Ingeniería e Infraestruct. Transportes.	5,28	7,50	9,74	9,41	6,28	↓ -3,13
Termodinámica Aplicada	5,56	5,66	6,05	7,71	6,15	↓ -1,56
Ingeniería de Sistemas y Automática	5,89	5,36	6,98	5,27	6,08	↑ 0,81
Lingüística Aplicada	8,13	5,89	7,06	6,75	5,80	↓ -0,95
Matemática Aplicada	8,39	6,87	6,84	5,80	5,77	↓ -0,03
Escultura	6,54	5,96	6,15	5,57	5,62	↑ 0,05
Economía y Ciencias Sociales	6,80	6,03	6,97	7,81	5,58	↓ -2,24
Proyectos Arquitectónicos	6,51	6,40	5,15	7,58	5,15	↓ -2,43

6. Anexo técnico I: 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

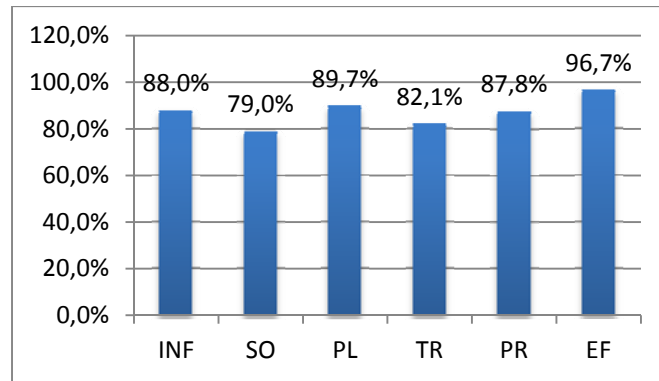
El estudio de las correlaciones entre los 7 atributos arroja los resultados siguientes:

	SG	INF	SO	PL	TR	PR	EF
SG	1	0,94	0,89	0,95	0,91	0,94	0,98
INF	0,94	1	0,89	0,93	0,88	0,90	0,94
SO	0,89	0,89	1	0,93	0,80	0,85	0,89
PL	0,95	0,93	0,93	1	0,85	0,89	0,95
TR	0,91	0,88	0,80	0,85	1	0,97	0,89
PR	0,94	0,90	0,85	0,89	0,97	1	0,93
EF	0,98	0,94	0,89	0,95	0,89	0,93	1

En la matriz de observan que las variables SATISFACCIÓN GENERAL (SG) y EFICACIA (EF) 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.

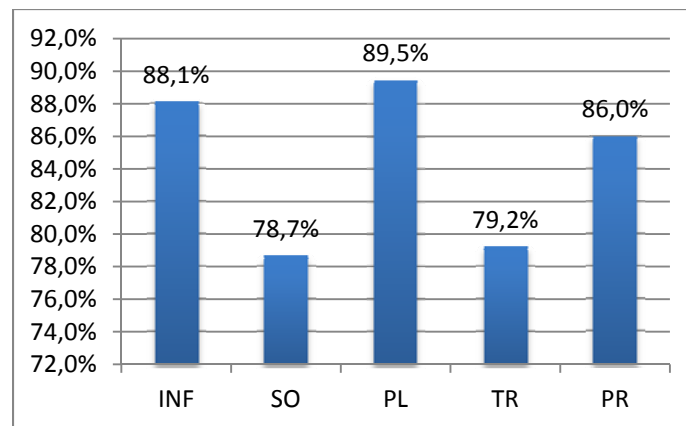
Si se toma el atributo SG como resumen de la información que aporta el resto de los atributos (de acuerdo con el diseño inicial de la encuesta):

La variable que tiene mayor relación con el nivel de SATISFACCIÓN es LA EFICACIA (que por sí sola puede explicar el 96.7% de la variabilidad de los datos de SATISFACCIÓN); en segundo lugar las siguiente variables más influyentes son PLAZOS INFORMACIÓN y PROFESIONALIDAD (con un porcentaje de varianza explicado de 89,7%, 88% Y 87,8% respectivamente).



% de varianza explicada de la SATISFACCIÓN por cada atributo

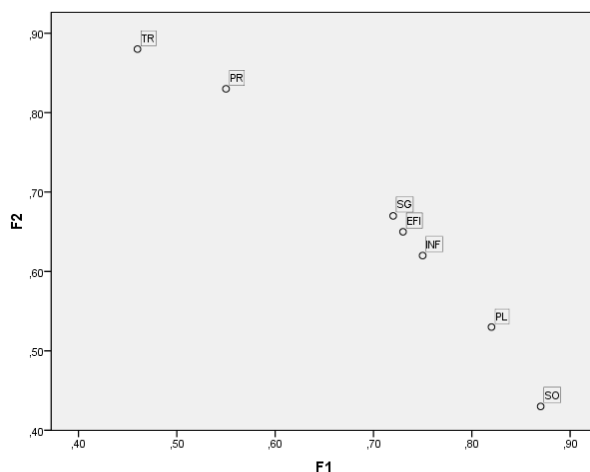
Del mismo modo, las variables con mayor relación con la EFICACIA son de nuevo los PLAZOS la INFORMACIÓN y la PROFESIONALIDAD (con los porcentajes de varianza explicada que se muestran en el gráfico), siendo las variables SO y TR las que tienen una menor relación, (aunque también elevada):



% de varianza explicada de la EFICACIA por cada atributo

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 96% de la variabilidad. El primer factor (que explica el 92% de la variabilidad) resume la información de EF, INF, SG, PL y SO. El segundo factor (que explica sólo el 3,8 % 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:

$$\text{Alfa de Cronbach} = 0,99$$

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.

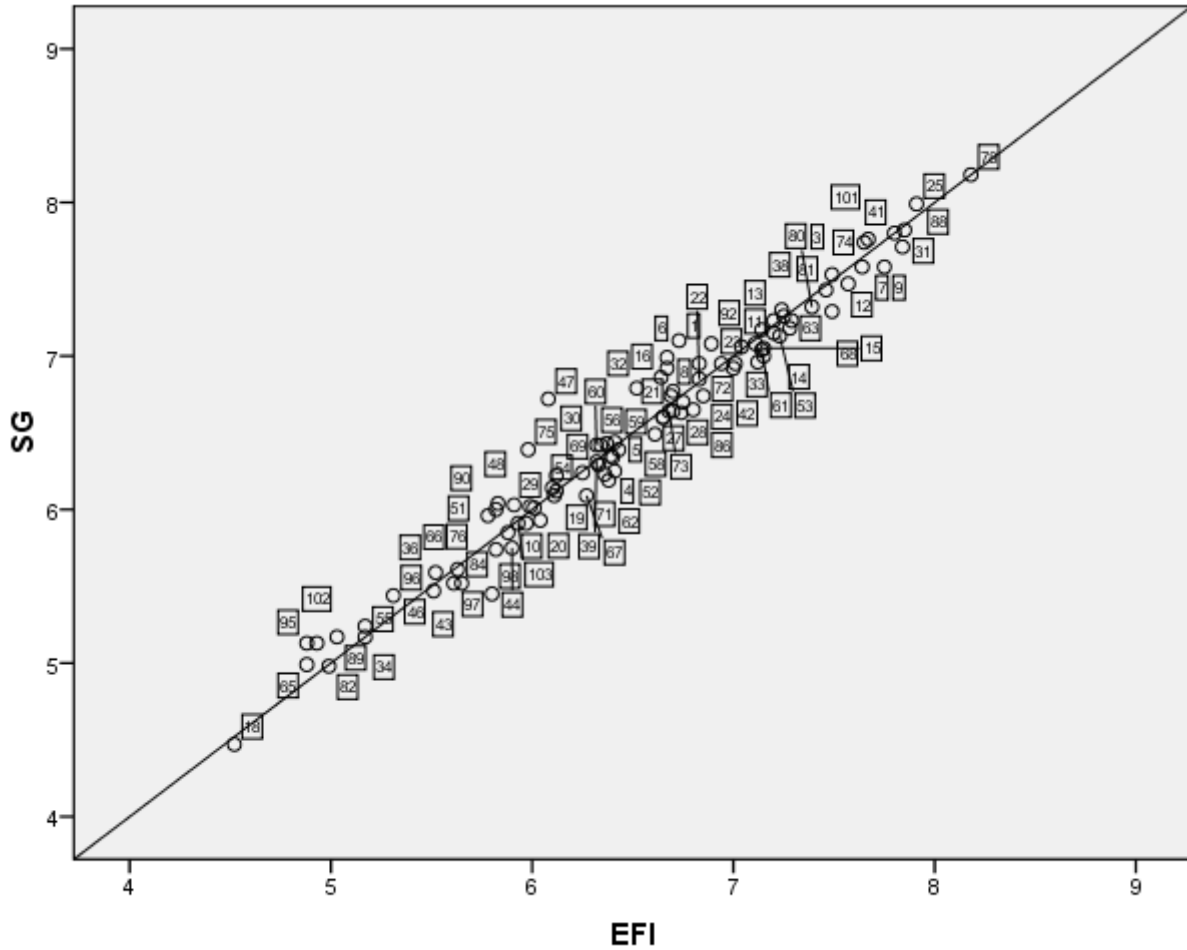
Conclusiones sobre las relaciones entre atributos

1. El atributo SATISFACCIÓN GENERAL puede ser tomado como indicador global de la calidad percibida por los usuarios.
2. Relaciones:
 - 2.1. 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.
 - 2.2. Si se estudian detalladamente las relaciones entre atributos se puede observar que el indicador global de SATISFACCIÓN GENERAL está relacionado sobre todo con la EFICACIA. Ésta a su vez tiene una relación fuerte con los PLAZOS, LA INFORMACIÓN y la PROFESIONALIDAD, que son las que más influyen sobre ella.
3. La encuesta presenta un alto grado de fiabilidad.

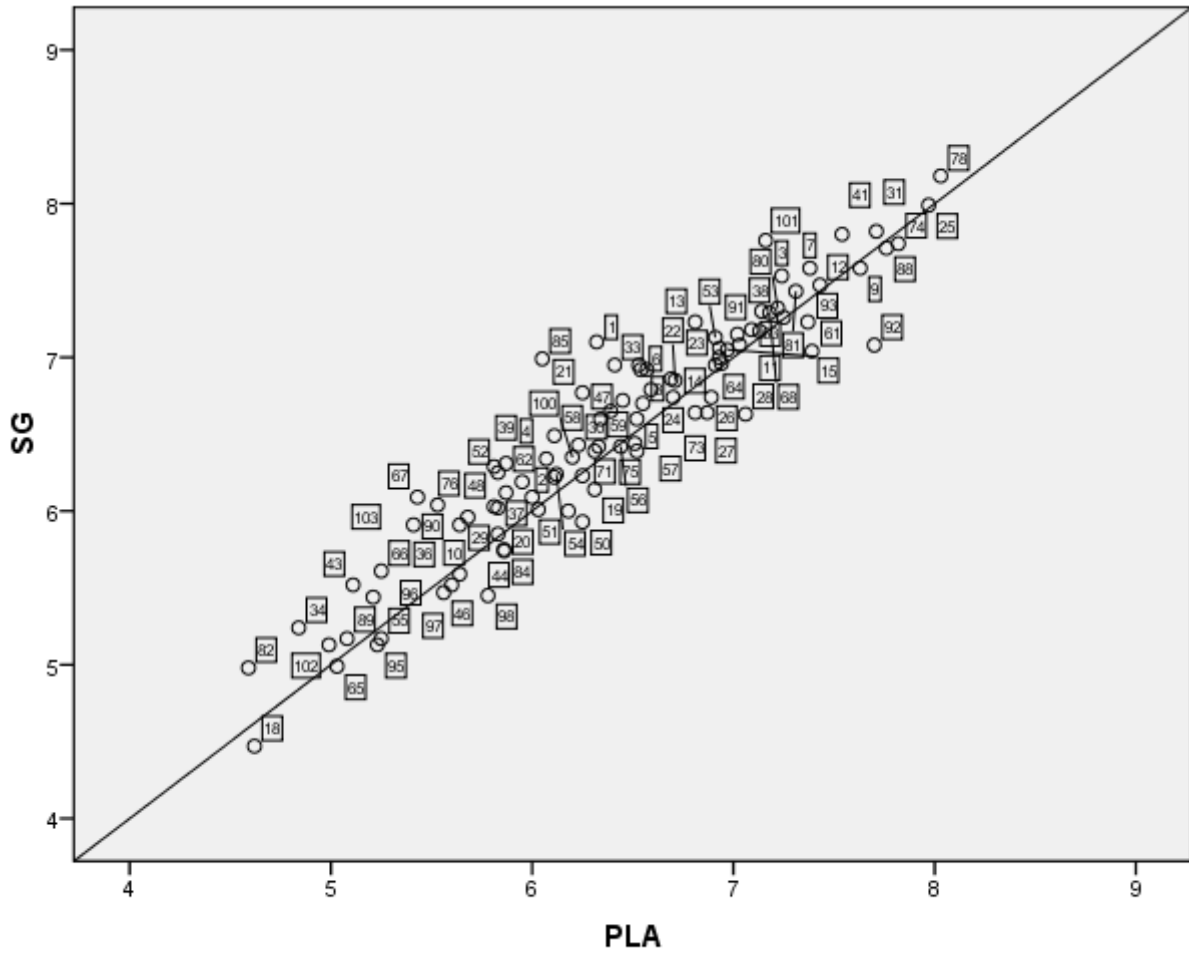
Estudio de las relaciones entre los atributos tomados por pares

A continuación se representan los valores promedios para los 99 descriptores de servicio para cada uno de los atributos. La etiqueta corresponde al número de código asignado a cada uno de los descriptores:

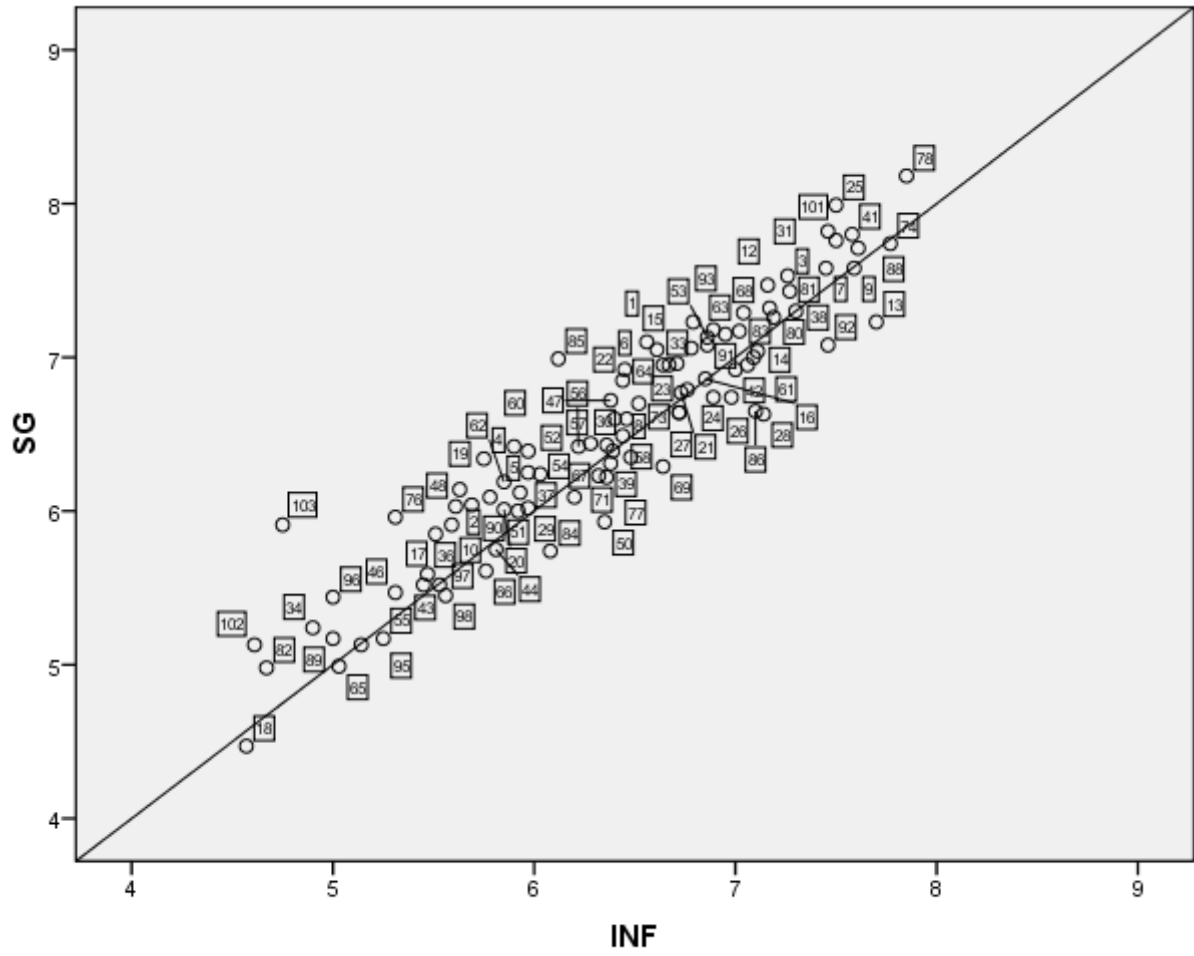
SATISFACCIÓN GENERAL vs. EFICACIA



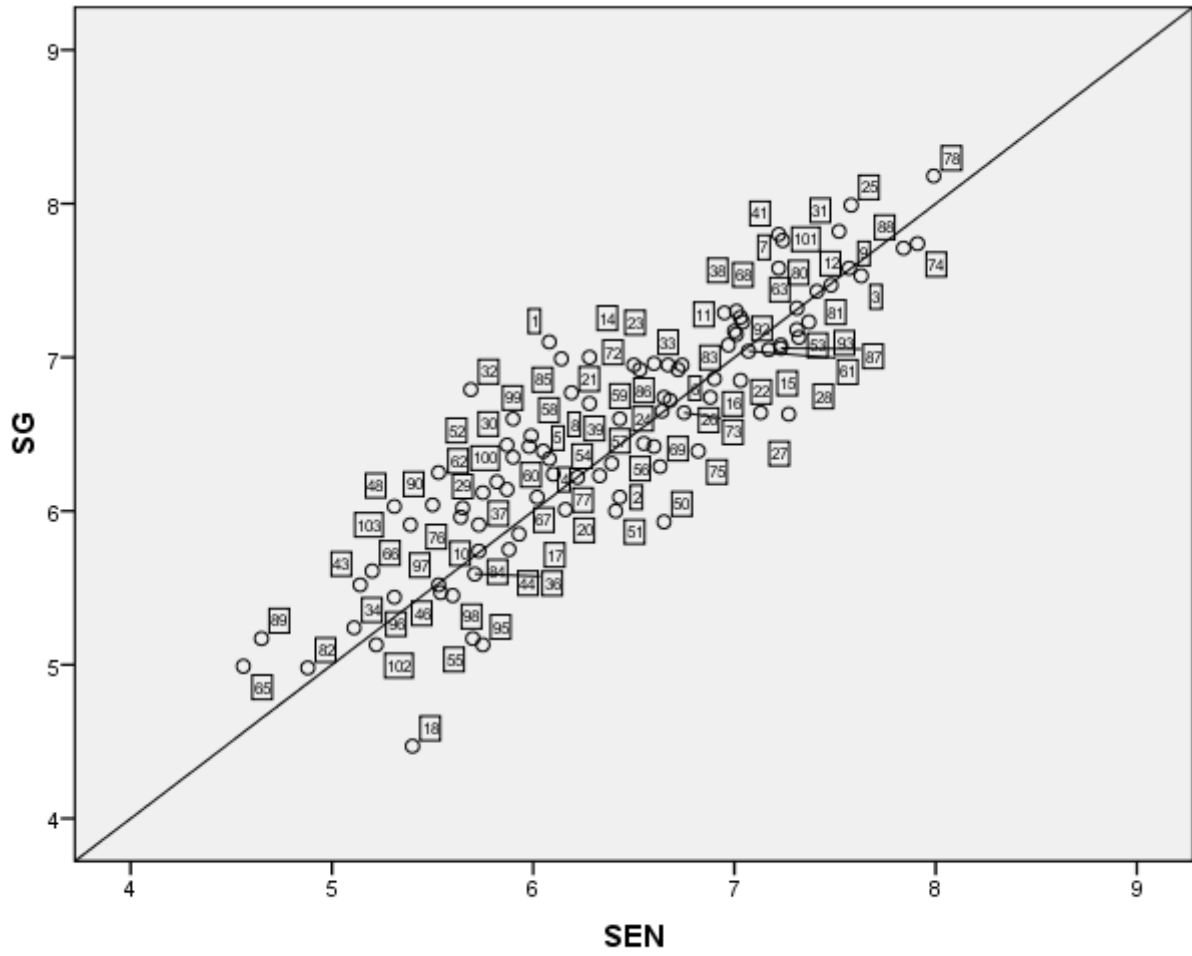
SATISFACCIÓN GENERAL vs. PLAZOS



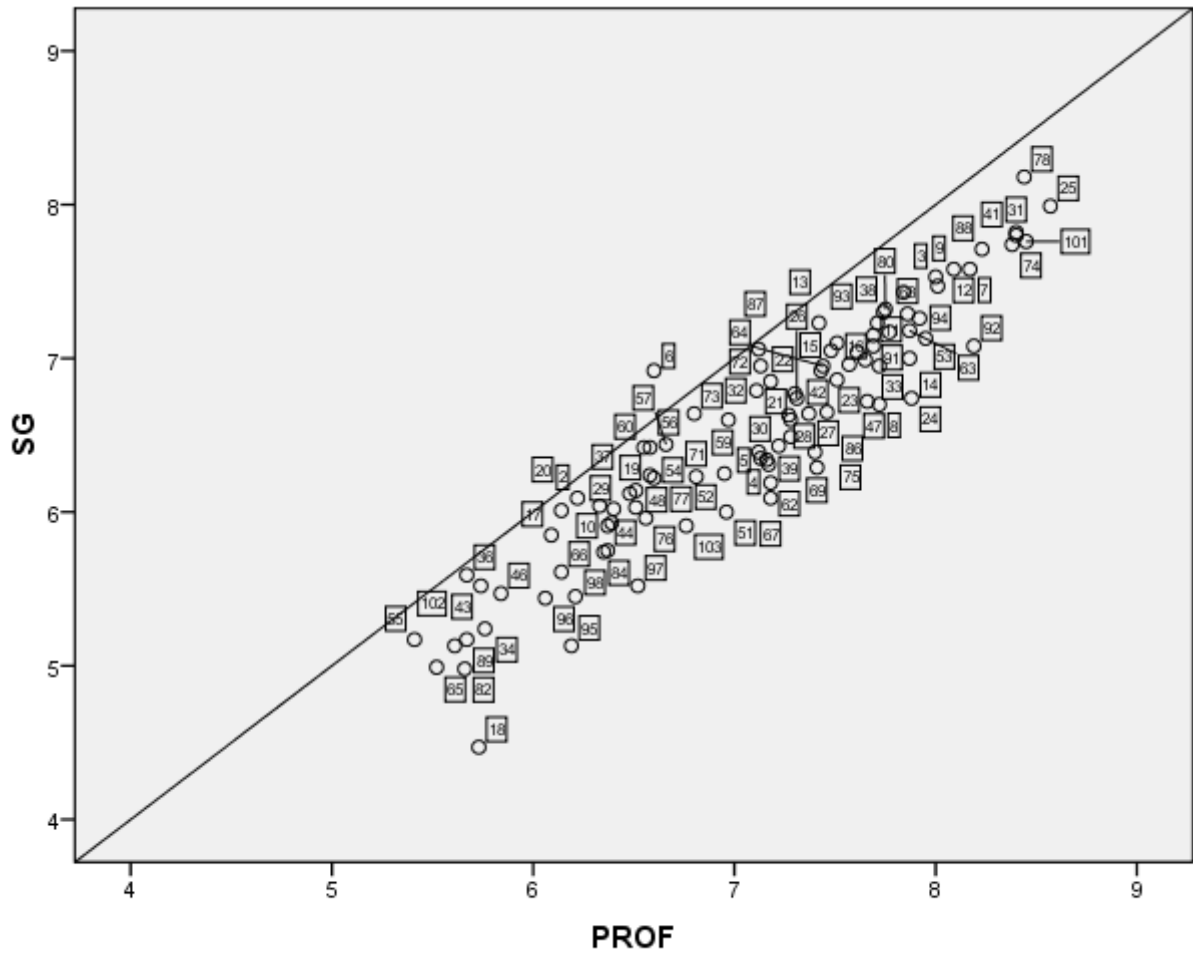
SATISFACCIÓN GENERAL vs. INFORMACIÓN



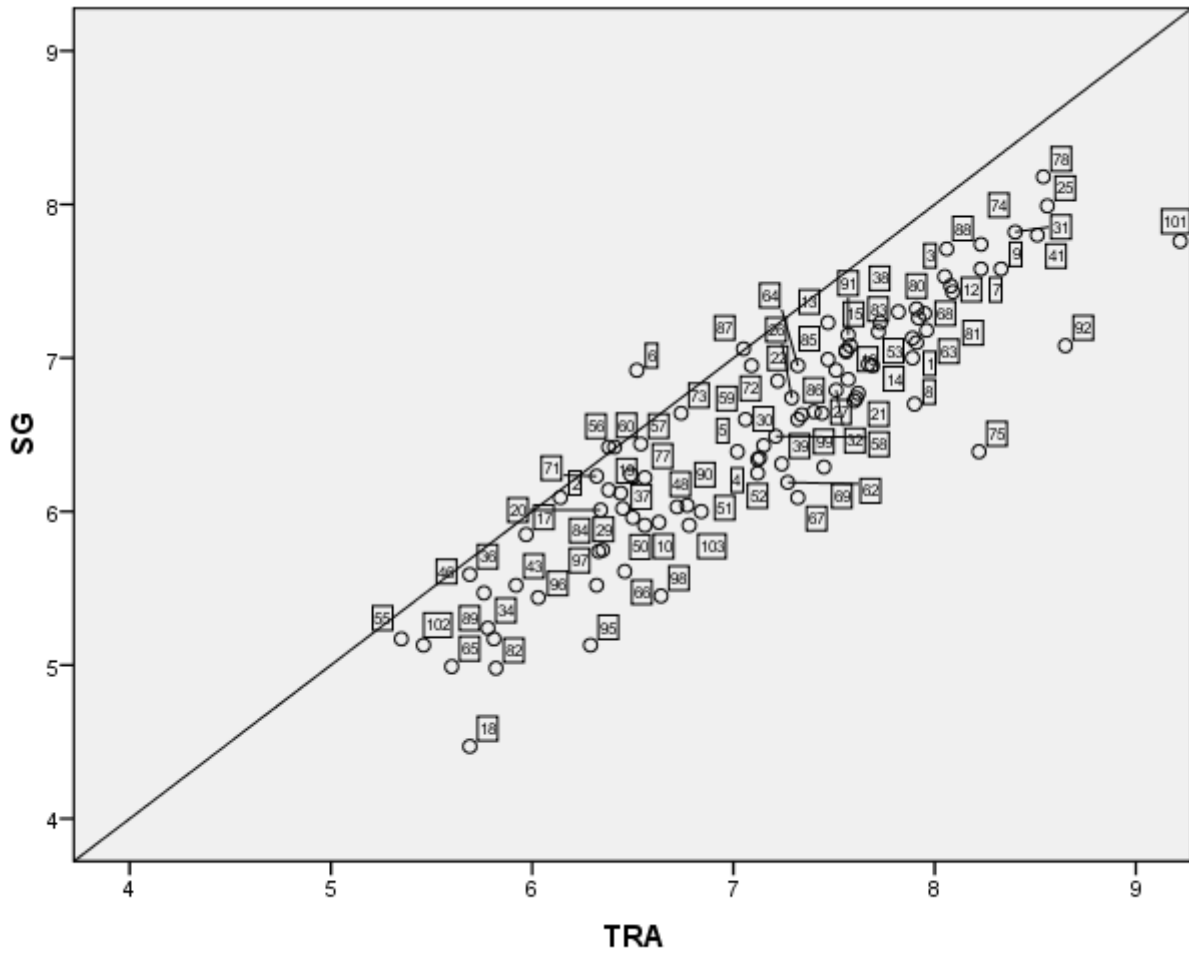
SATISFACCIÓN GENERAL vs. SENCILLEZ



SATISFACCIÓN GENERAL vs. PROFESIONALIDAD



SATISFACCIÓN GENERAL vs. TRATO



Encuesta a cargos y personas con responsabilidad directiva

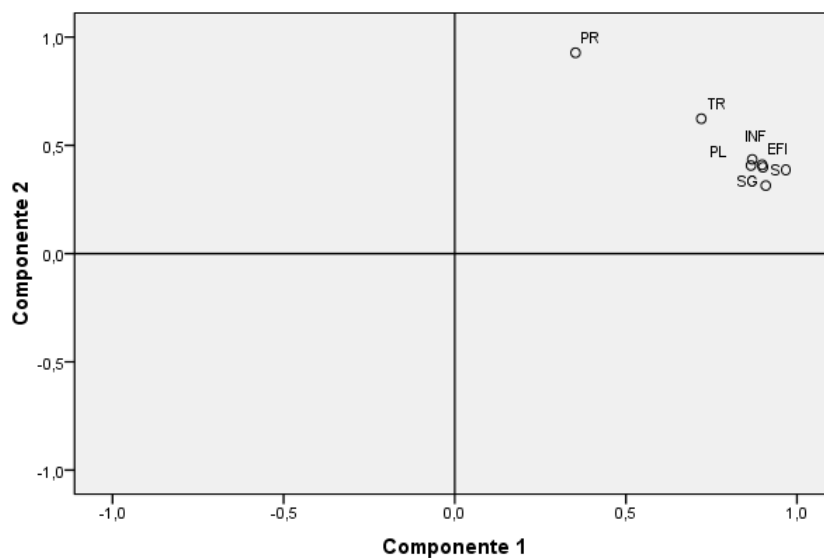
Relaciones entre los atributos

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

	SG	INF	SO	PL	TR	PR	EF
SG	1	0,95	0,91	0,93	0,91	0,68	0,99
INF	0,95	1	0,93	0,91	0,87	0,72	0,94
SO	0,91	0,93	1	0,90	0,83	0,63	0,92
PL	0,93	0,91	0,90	1	0,84	0,70	0,93
TR	0,91	0,87	0,83	0,84	1	0,80	0,92
PR	0,68	0,72	0,63	0,70	0,80	1	0,69
EF	0,99	0,94	0,92	0,93	0,92	0,69	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 82% en todos los casos llegando a superar incluso el 90% en dos casos, excepto la PROFESIONALIDAD con un valor de 46,2%.



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 = 0.98

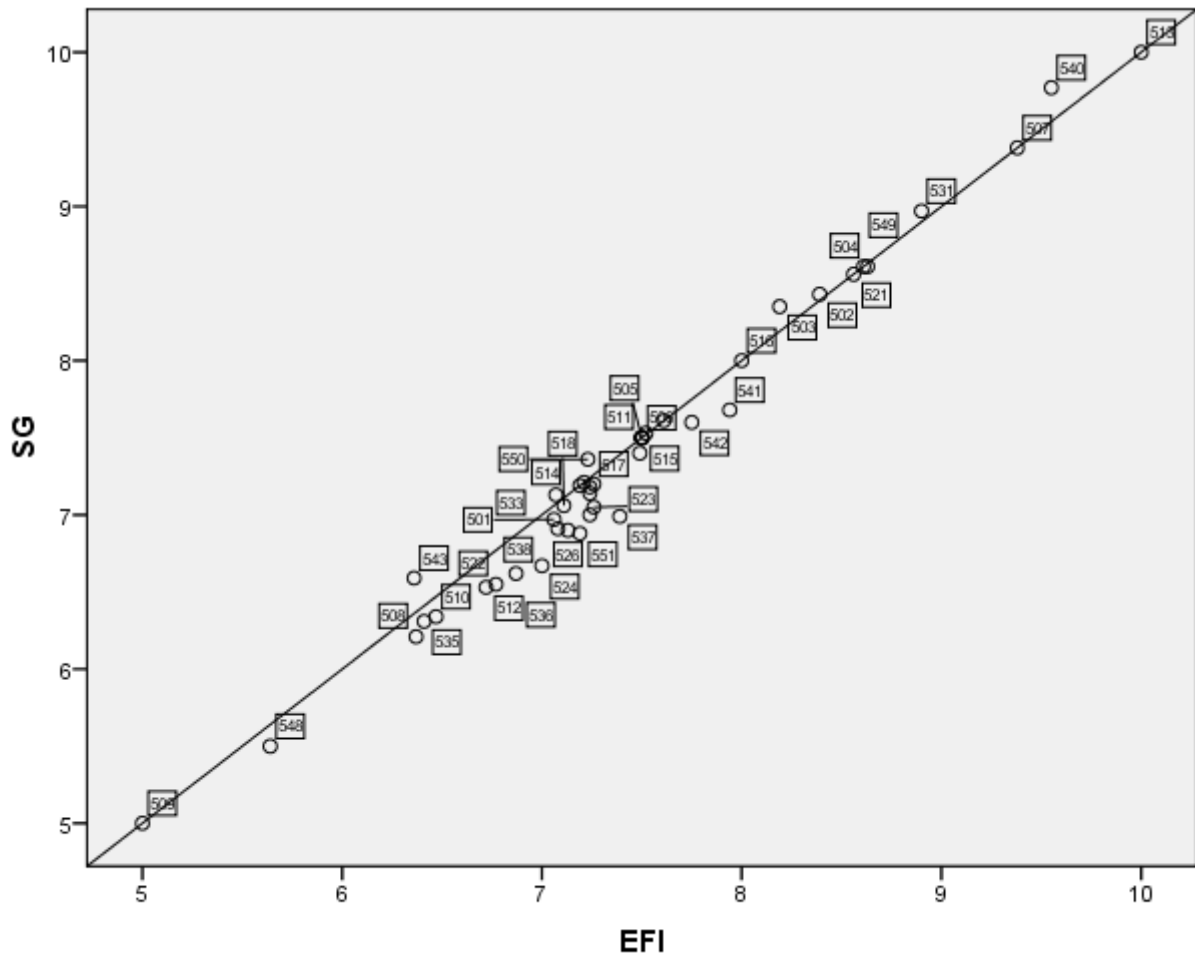
Conclusiones

1. El atributo SATISFACCIÓN GENERAL puede ser tomado como indicador global de la calidad percibida por los usuarios.
2. Relaciones: 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.

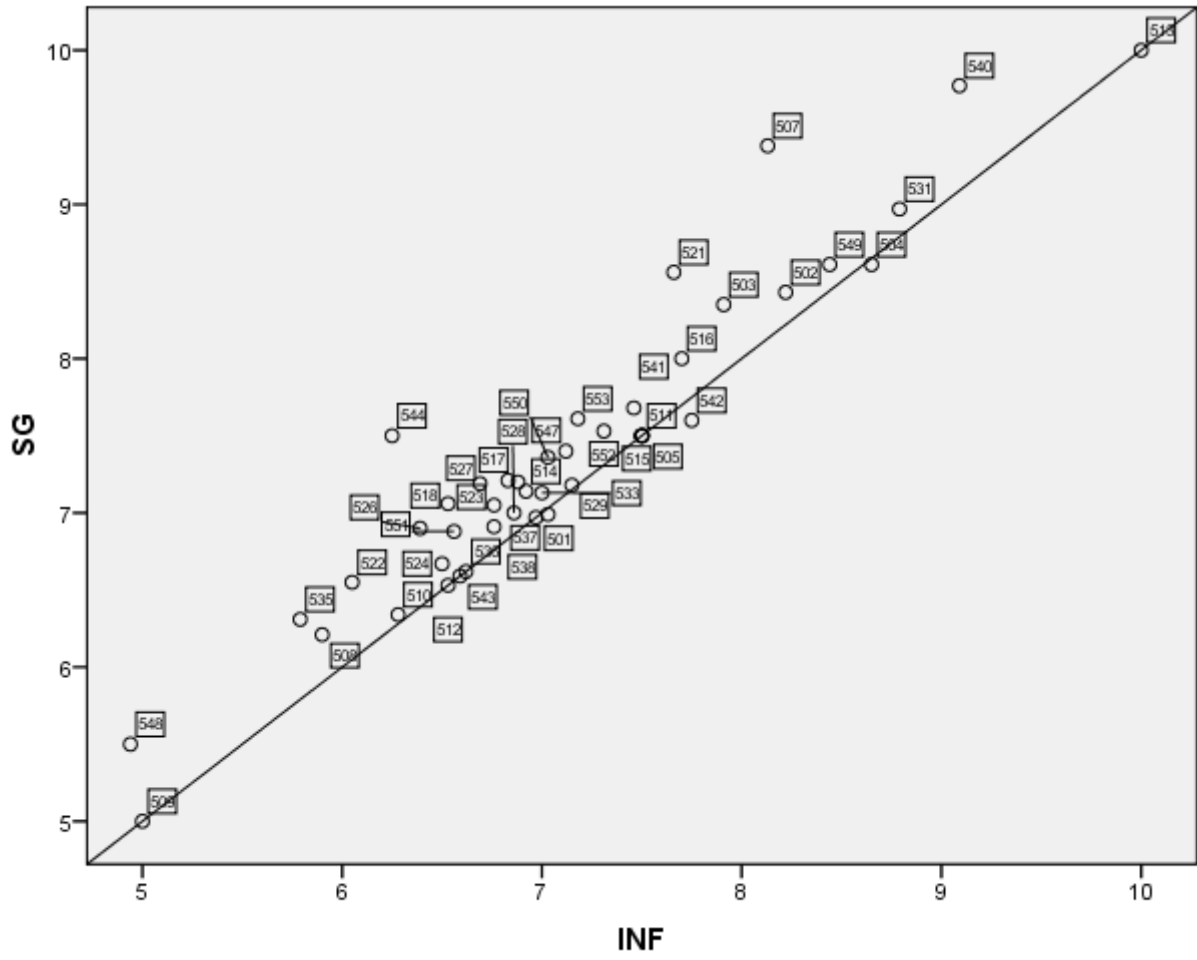
Estudio de las relaciones entre los atributos tomados por pares

A continuación se representan los valores promedios para los 51 descriptores de servicio para cada uno de los atributos. La etiqueta corresponde al número de código asignado a cada uno de los descriptores.

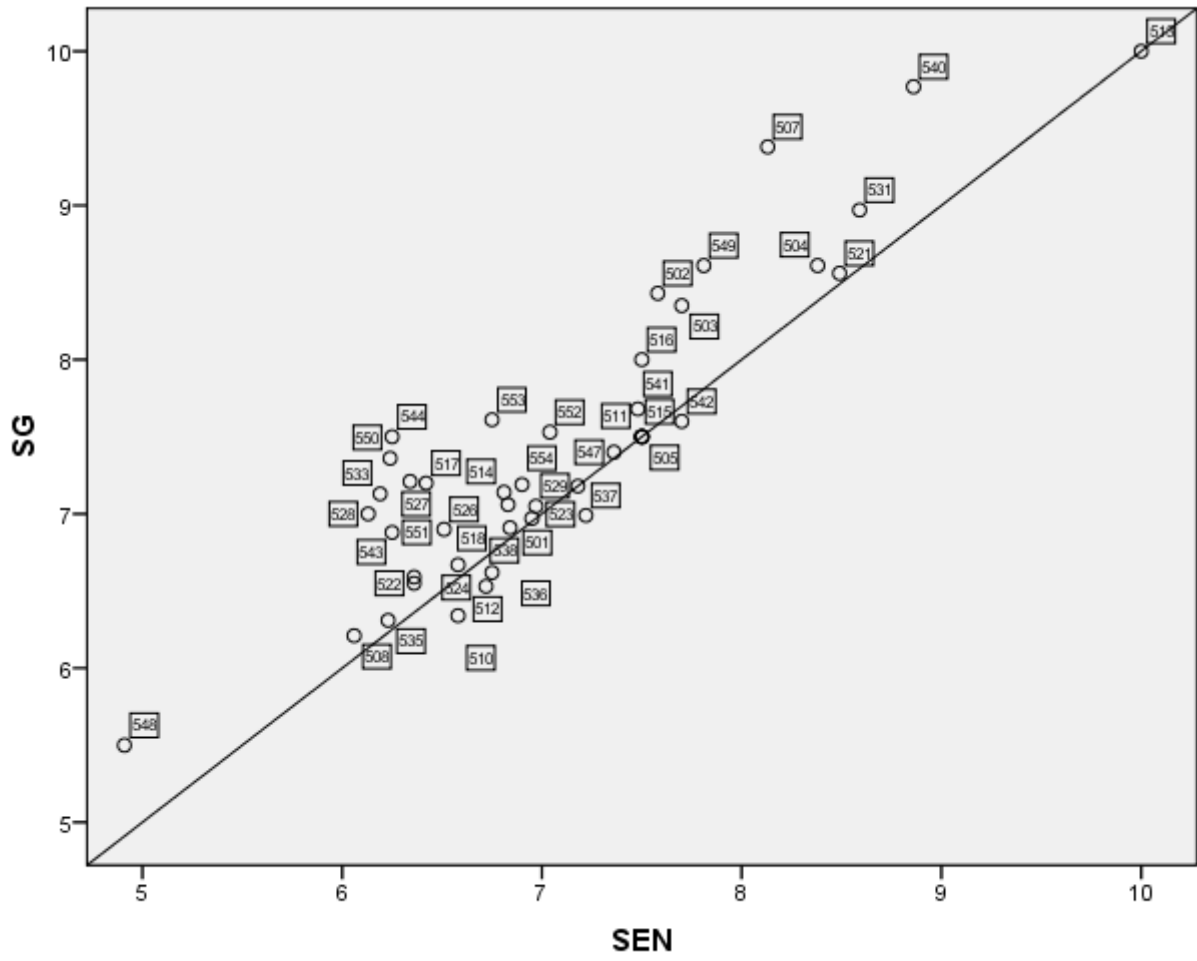
SATISFACCIÓN GENERAL vs. EFICACIA



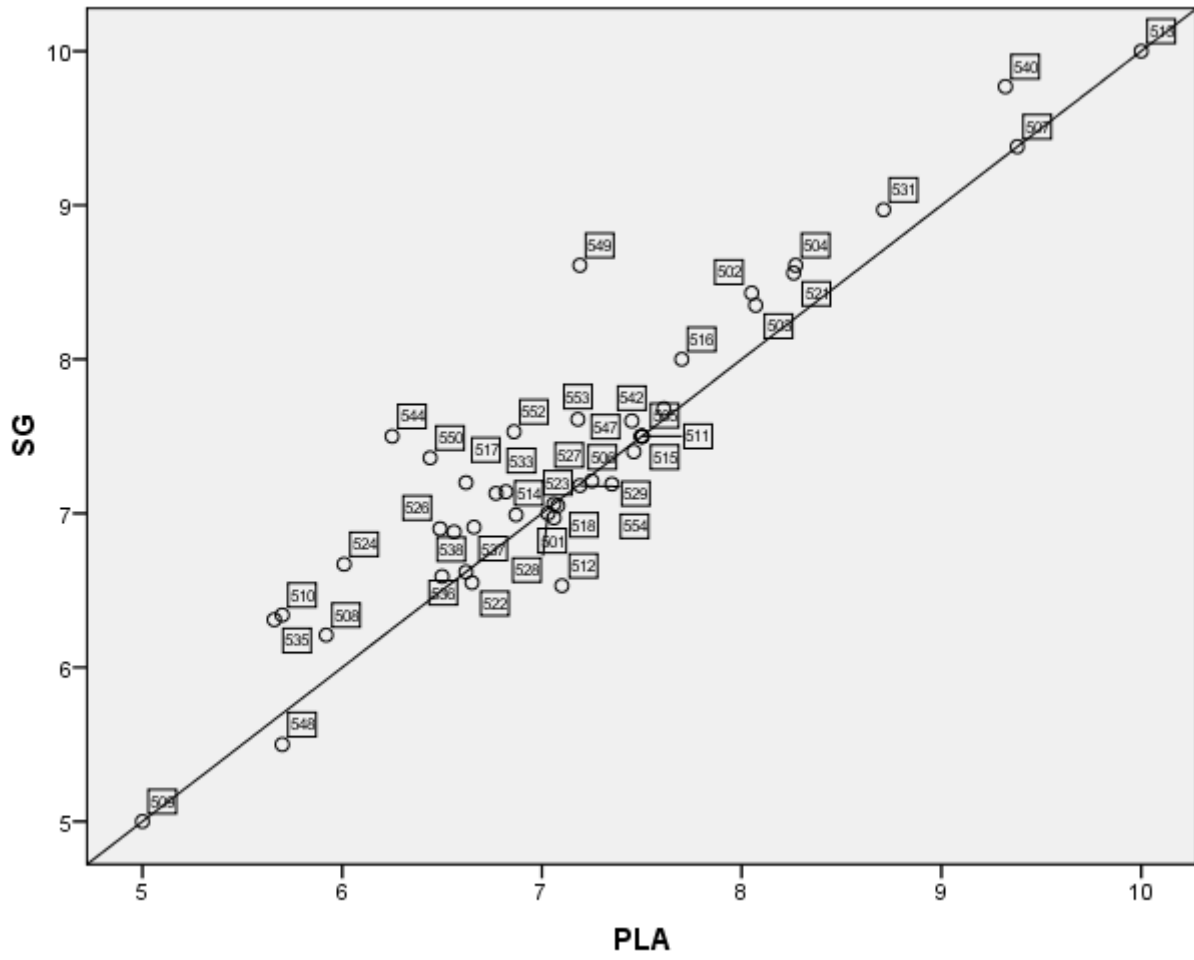
SATISFACCIÓN GENERAL vs. INFORMACIÓN



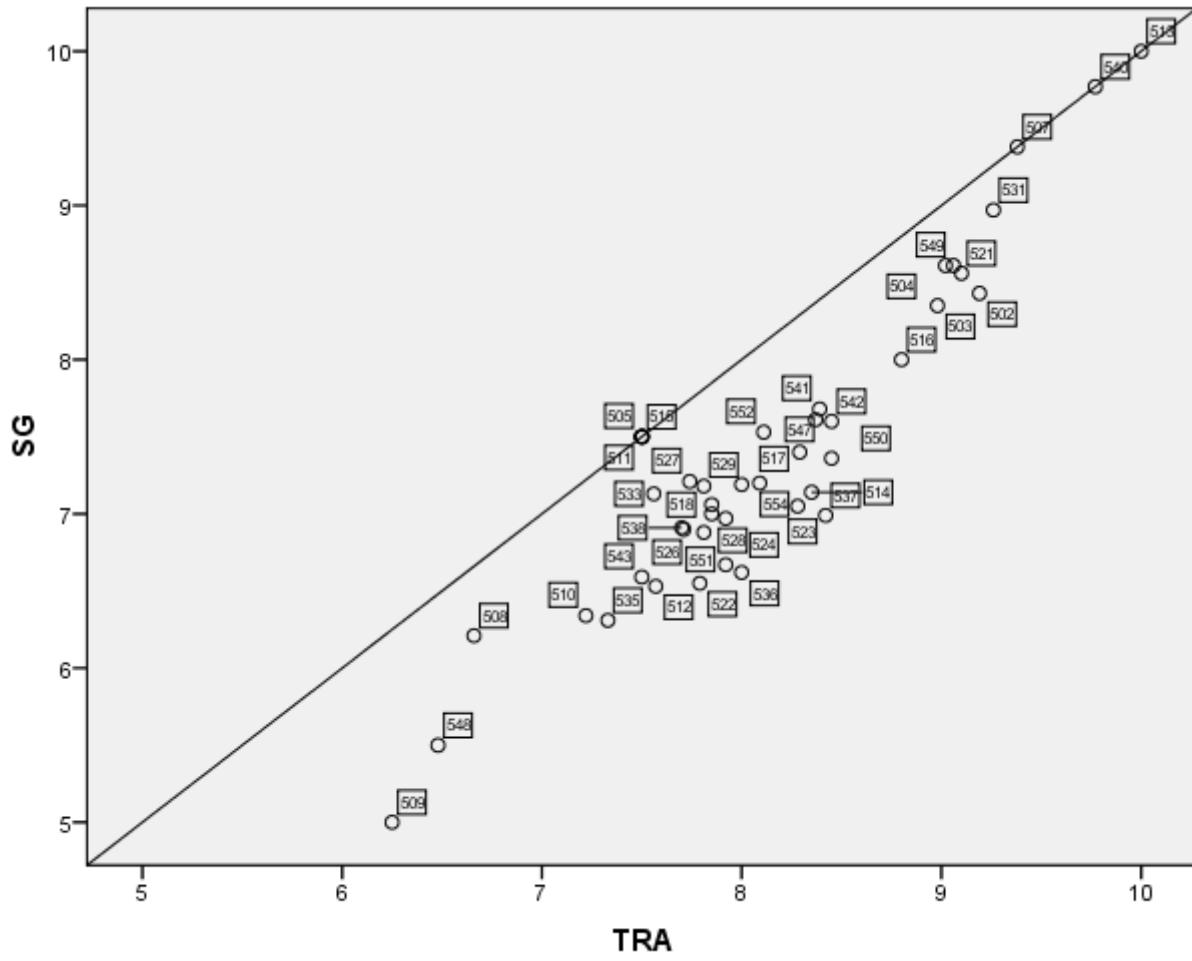
SATISFACCIÓN GENERAL vs. SENCILLEZ



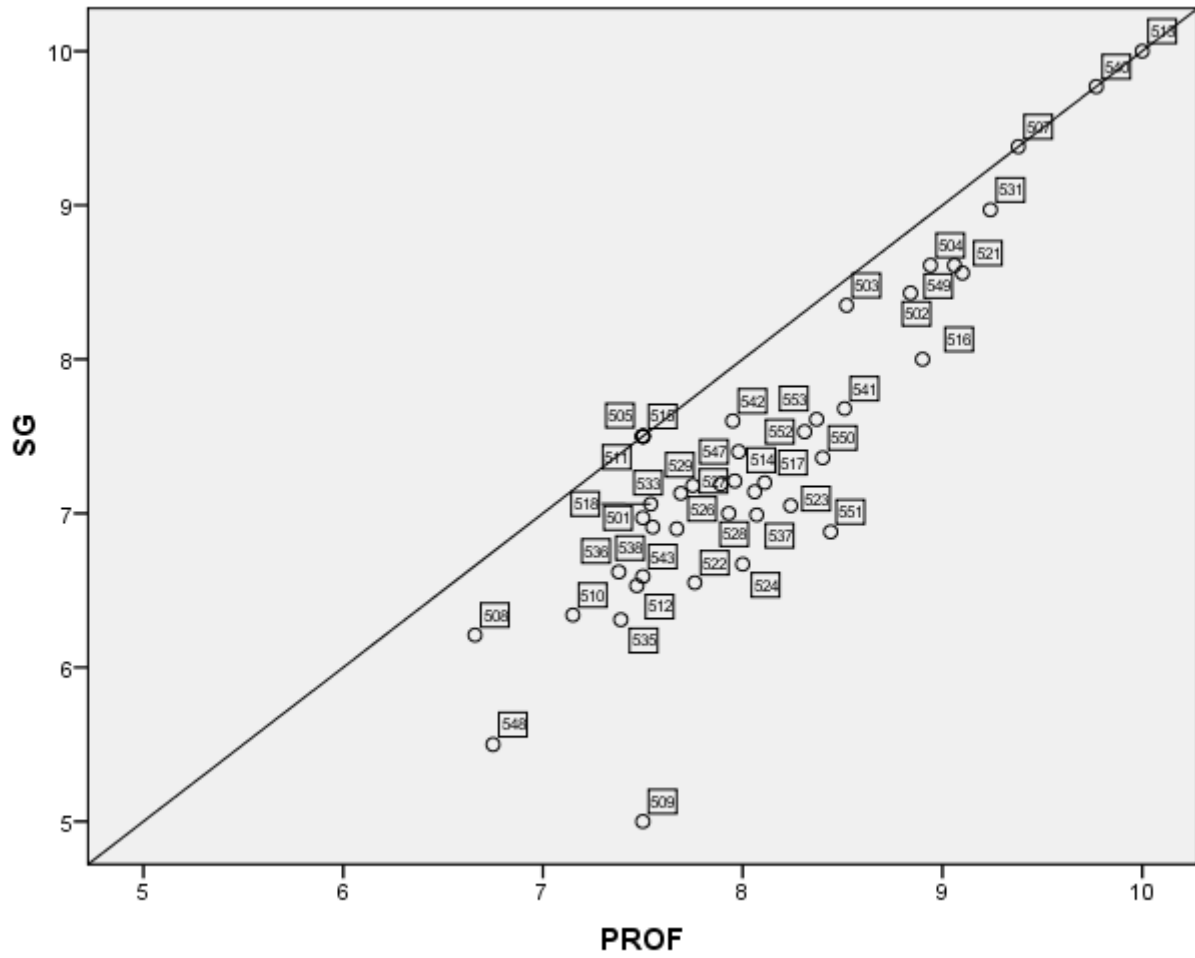
SATISFACCIÓN GENERAL vs. PLAZOS



SATISFACCIÓN GENERAL vs. TRATO



SATISFACCIÓN GENERAL vs. PROFESIONALIDAD



7. Anexo técnico II: características técnicas de la encuesta

Diseño muestral

De igual manera a la edición de 2012, en esta edición las encuestas se han dirigido a toda la población para los colectivos de PAS, PDI, alumnos matriculados en títulos oficiales de departamentos, cargos y personal directivo. Sólo en el caso de los alumnos matriculados en títulos oficiales de centros 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:

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
Total	437	230	517	86	1.270

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	1.242

Alumnos:

El plan de muestreo, para el caso de los alumnos matriculados en títulos oficiales de centros, 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 Gandia: $\pm 7.2\%$
 - 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 curso	> 1er curso (sin SIE)	Total (sin SIE)	SIE
E. POLITÉCNICA SUPERIOR DE ALCOI	23	97	120	40
E.T.S DE INGENIERÍA INFORMÁTICA	24	96	120	40
E.T.S. DE ARQUITECTURA	19	101	120	40
E.T.S. DE INGENIERÍA DE EDIFICACIÓN	22	98	120	37
E.T.S. DE INGENIERÍA DEL DISEÑO	16	104	120	41
E.T.S.I. AGRONÓMICA Y DEL MEDIO NATURAL	28	92	120	40
E.T.S.I. CAMINOS, CANALES Y PUERTOS	15	105	120	35
E.T.S.I. DE TELECOMUNICACIÓN	24	86	110	26
E.T.S.I. GEODESICA, CARTOGRAFICA Y TOPOGRAFÍA	27	83	110	28
E.T.S.I. INDUSTRIALES	23	97	120	41
ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR DE GANDIA	23	97	120	38
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS	13	107	120	40
FACULTAD DE BELLAS ARTES	9	111	120	31
Total general	267	1.273	1.540	477
Total muestra				2.017

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 departamentos, 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 y PDI, permanecieron activas desde el 28 de enero hasta el 17 de febrero de 2013. Las dirigidas a ALUC y ALUD entre el 4 y 24 de febrero. El índice de respuesta en estas encuestas dirigidas a la comunidad universitaria se muestra a continuación:

Colectivo	Nº respuestas	% / población
Alumnos de Centros	2.079	7%
Alumnos de Departamentos	386	17%
PAS	1.325	57%
PDI	1.382	52%

El índice de respuesta en las encuestas dirigidas a todos los cargos y personas con responsabilidad directiva de la UPV, activas entre el 26 de febrero y el 17 de marzo de 2013, ha sido el que sigue:

Colectivo	Nº respuestas	% / población
Equipo rectoral	13	87%
Equipos directivos de escuelas y facultades	91	66%
Equipos directivos de departamentos	145	67%
Dirección de institutos universitarios y EPIS	34	57%
Jefes de administración de escuelas y facultades	12	100%
Responsables de unidades de gestión (Servicios y Áreas)	41	90%

El índice de respuesta en las encuestas dirigidas a otros colectivos de usuarios, activas entre el 4 y el 17 de marzo de 2013, ha sido el que sigue:

Colectivo	Nº respuestas	% / población
Alumnos de cursos de formación permanente	1.069	9%
Personas usuarias del SIE en orientación profesional y formación para el empleo	51	18%
Empresas usuarias del SIE en gestión de ofertas de empleo	66	30%
Empresas usuarias del SIE en prácticas en empresas	510	25%
Titulados usuarios del SIE en gestión de búsqueda de empleo	274	17%
Cátedras de Empresa	29	42%
Alumnos UPV enviados en programas de movilidad	239	19%
Alumnos no UPV recibidos en programas de movilidad	212	14%
Usuarios externos del Servicio de Microscopía Electrónica	53	34%
Usuarios del Instituto IDEAS	74	22%

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 III: 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).