



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
2010 en la Universidad Politécnica de Valencia

Resumen general



Índice

1. Introducción	2
2. Descripción general de la encuesta.....	3
4. Resultados generales de la encuesta	5
4.1. Evaluación de la satisfacción general	5
4.2. Evaluación de la satisfacción por atributos	7
5. Resultados específicos de la encuesta	9
5.1. Evaluación por descriptores de servicio	9
5.2. Síntesis de la evaluación por unidades	15
5.2.1. Servicios y Áreas.....	15
5.2.2. Centros por áreas funcionales.....	18
5.2.3. Departamentos por áreas funcionales	31
6. Anexo técnico 1: Relación entre los atributos	35
7. Anexo técnico 2: Características de la encuesta	54

1. Introducción

En la estrategia de la política de calidad en los servicios de gestión de la Universitat Politècnica de València es imprescindible conocer la opinión de los usuarios para valorar el nivel de calidad de los servicios que se les prestan. Esta cuarta edición de las encuestas de captación de la opinión respecto los servicios de gestión, apoyo a la docencia y la I+D+i prestados en 2010 es una muestra de la intensificación de esa apuesta por dar todo el protagonismo a los mismos.

Establecer estrategias de mejora sobre la base del nivel de satisfacción de los usuarios es una derivada ineludible. De hecho, como consecuencia de los resultados de las encuestas de la anterior edición, las Unidades administrativas, técnicas y de gestión han establecido 46 planes de mejora para el año 2011. A buen seguro los resultados de la siguiente edición recogerán los efectos de dichos planes, como los de la presente recogen los del casi un centenar de las anteriores.

El presente documento es el compendio de resultados generales de las encuestas, al que se le ha incorporado las siguientes novedades:

- Por un lado, por primera vez se hace público el valor promedio de satisfacción, que hasta ahora se reservaba a los informes particulares de las Unidades. Así pues, junto al porcentaje de usuarios satisfechos (aquellos que señalaron una satisfacción normal, alta o muy alta, o lo que es lo mismo, no insatisfechos), se presenta un indicador que recoge el valor medio de satisfacción teniendo en cuenta todo el rango de valoraciones (desde muy insatisfecho hasta muy satisfecho). Pasadas cuatro ediciones, y comprobada la fiabilidad y consistencia de los resultados en un espacio temporal ya suficiente, debía hacerse también pública este tipo de información, más cercana a la calidad real del servicio. Además, este dato adquiere mayor relevancia al ser el utilizado en el cálculo de la productividad variable al personal de administración y servicios.
- Por otro lado, y atendiendo a una demanda de los Responsables de Unidad, se presentan los resultados de los anteriores indicadores por Unidades, agrupadas en cuatro tipologías distintas: de gestión de recursos (humanos, económicos, materiales y tecnológicos), de apoyo a la docencia y a la I+D+i, de apoyo a órganos de dirección, y de extensión universitaria. Esta clasificación permite una mejor comparabilidad y evita posibles interpretaciones injustificadas.

En cuanto al proceso de encuestación, señalar:

- Como en ediciones anteriores, se ha permitido cambiar la redacción de los descriptores de servicios prestados, siempre que ésta no afectara a la cuestión por la que se preguntaba, para facilitar así su comprensión por parte de los encuestados, así como añadir o eliminar descriptores, con la exigencia de una justificación muy objetivada, para acercar la encuesta a la realidad de los servicios prestados.

- En aras de extender al máximo, año tras año, el alcance de la encuesta en lo que a colectivos encuestados se refiere, se han realizado nuevas encuestas a usuarios específicos. A las dirigidas a alumnos de cursos de formación permanente, personas usuarias del SIE, alumnos no UPV recibidos en programas de movilidad, usuarios del Servicio de Microscopía Electrónica externos a la UPV y usuarios del Instituto IDEAS, se han añadido encuestas a empresas usuarias del SIE y a alumnos UPV enviados en programas de movilidad.

Desde el punto de vista técnico, el formulario Web de encuesta ha incorporado este año una ayuda *on-line* explicativa de cada descriptor de servicio, así como un apartado final de observaciones en el que el encuestado podía reflejar cualquier otra cuestión que deseara.

Antes de pasar a comentar las conclusiones generales de la cuarta edición de la encuesta a los usuarios de la gestión universitaria de la UPV, es obligado renovar el agradecimiento a los participantes en el éxito de esta experiencia que se consolida año tras año: a la comunidad universitaria por su participación generalizada, al Rector que mantiene firme su liderazgo y respaldo a la aplicación del Programa Pegasus, a las organizaciones sindicales por su compromiso con la mejora continua de lo público y al excelente trabajo del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad, del Área de Sistemas de Información y Comunicaciones y del Centro de Gestión de la Calidad y del Cambio de la UPV.

2. Descripción general de la encuesta

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

Atributos evaluados

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

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

Indicadores utilizados

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

Colectivos encuestados

Las encuestas se han dirigido a diferentes colectivos:

1. Encuestas a la comunidad universitaria:
 - 1.1. Alumnos matriculados en títulos oficiales adscritos a Centros
 - 1.2. Alumnos matriculados en títulos oficiales adscritos a Departamentos
 - 1.3. Personal de administración y servicios
 - 1.4. Personal docente e investigador
2. Encuestas a cargos y personas con responsabilidad directiva en la UPV:
 - 2.1. Consejo de dirección
 - 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. Personas usuarias del SIE
 - 3.3. Empresas usuarias del SIE
 - 3.4. Alumnos UPV enviados en programas de movilidad
 - 3.5. Alumnos no UPV recibidos en programas de movilidad
 - 3.6. Usuarios del Servicio de Microscopía Electrónica externos a la UPV
 - 3.7. Usuarios del Instituto IDEAS

4. Resultados generales de la encuesta

4.1. Evaluación de la satisfacción general

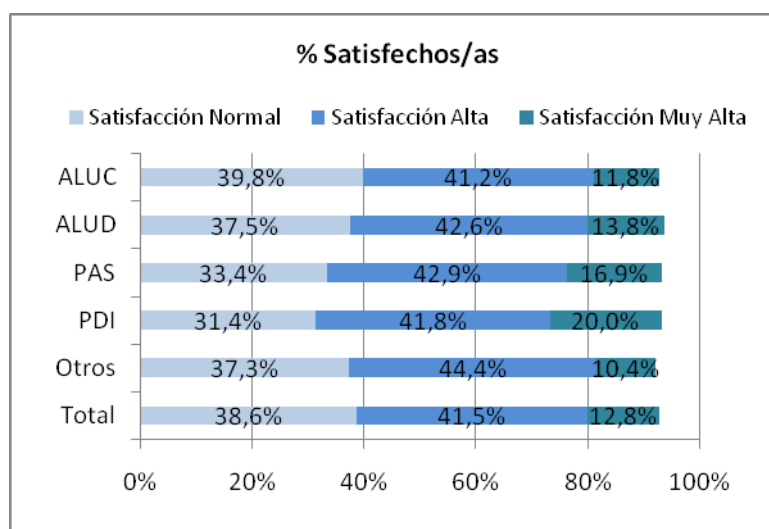
Encuestas a la comunidad universitaria y otros colectivos

El nivel de usuarios satisfechos con los servicios de gestión, apoyo a la docencia y la I+D+i, es muy elevado, alcanzando en el caso de la comunidad universitaria el 92.9%. Asimismo el valor promedio de satisfacción general toma un valor de 6.50.

Colectivo	2007	2008	2009	2010
Alumnos matriculados en Centros	89.7%	90.4%	92.7%	92.8%
Alumnos matriculados en Departamentos	91.0%	91.8%	93.5%	93.8%
Personal de Administración y Servicios	91.4%	91.1%	92.2%	93.2%
Personal Docente e Investigador	89.9%	90.9%	91.6%	93.3%
Otros colectivos	-	88.2%	91.8%	92.1%
Global Comunidad Universitaria	90.1%	90.5%	92.6%	92.9%

Colectivo	2007	2008	2009	2010
Alumnos matriculados en Centros	7.06	7.06	6.41	6.44
Alumnos matriculados en Departamentos	7.39	7.24	6.48	6.60
Personal de Administración y Servicios	7.04	7.15	6.42	6.73
Personal Docente e Investigador	7.27	7.16	6.51	6.87
Otros colectivos	-	6.49	6.36	6.41
Global Comunidad Universitaria	7.19	7.08	6.42	6.50

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%, mientras que el máximo porcentaje de satisfacción muy alta corresponden al PDI (20%) y el mínimo a los alumnos matriculados en centros (11.8%).



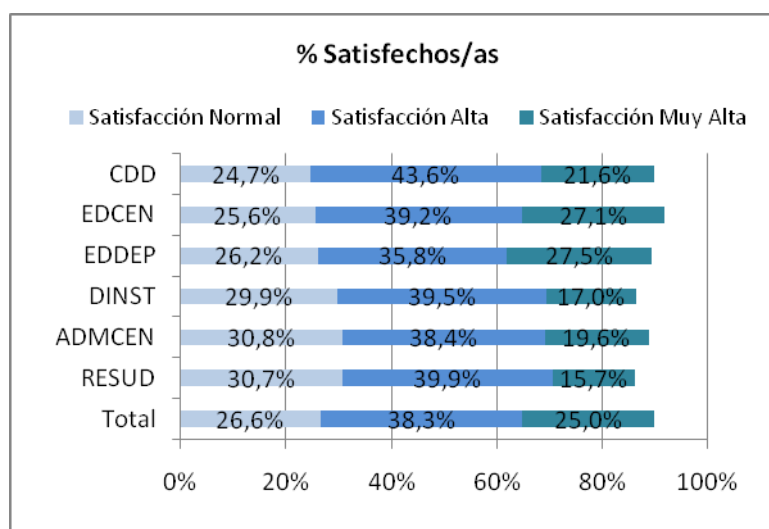
Encuestas a cargos y personas con responsabilidad directiva

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 89.9% y alcanza un valor promedio de 6.90.

Colectivo	2007	2008	2009	2010
Consejo de Dirección	91.5%	92.5%	89.4%	89.9%
Equipo Directivo de Centros	89.6%	91.6%	91.5%	91.9%
Equipo Directivo de Departamentos	86.4%	89.9%	89.3%	89.4%
Dirección de Institutos y EPIs	84.7%	88.7%	87.7%	86.4%
Administradores de Centro	83.5%	91.3%	89.5%	88.8%
Responsables de Unidad de Gestión (Servicios / Áreas)	80.4%	89.9%	86.0%	86.3%
Global Cargos y Responsables de Unidad	87.6%	90.8%	90.0%	89.9%

Colectivo	2007	2008	2009	2010
Consejo de Dirección	7.38	6.77	6.93	6.85
Equipo directivo de Centros	7.01	6.61	7.20	7.08
Equipo directivo de Departamentos	6.51	6.31	7.00	6.96
Dirección de Institutos y EPIs	6.35	6.15	6.58	6.42
Administradores de Centro	6.51	6.46	6.86	6.61
Responsables de Unidad de Gestión (Servicios/Áreas)	6.21	6.33	6.40	6.36
Global Cargos y Responsables de Unidad	6.77	6.47	7.02	6.90

En este caso los porcentaje de satisfacción muy alta resultan superiores a los obtenidos para la comunidad universitaria, con valores comprendidos entre el 15.7% correspondiente a los Responsables de Unidad y el 27.5% para los miembros del equipo directivo de departamentos. Del mismo modo, los porcentajes de satisfacción alta oscilan alrededor del 40%, como ocurría en los resultados para la comunidad universitaria.

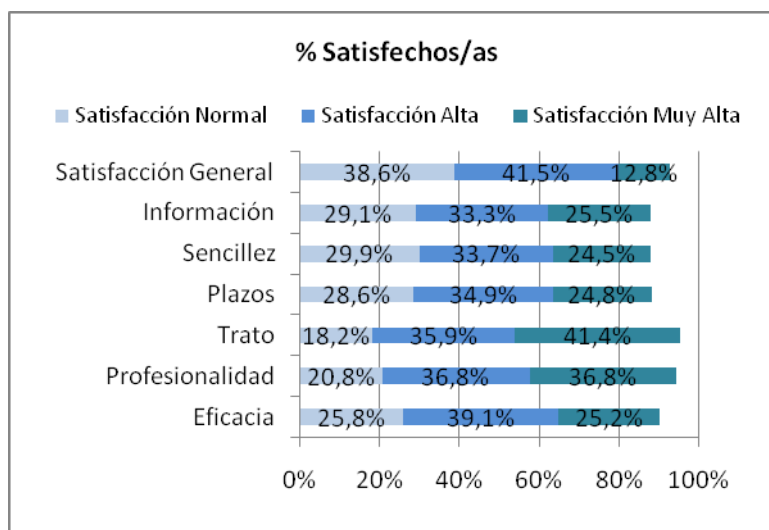


4.2. Evaluación de la satisfacción por atributos

Encuestas a la comunidad universitaria

Atributo	2007	2008	2009	2010
INFORMACIÓN relacionada con la prestación del servicio	87.0%	86.7%	87.1%	88.5%
SENCILLEZ de los mecanismos de solicitud en la prestación del servicio	88.8%	89.9%	90.0%	90.5%
ADECUACIÓN DE LOS PLAZOS en la prestación del servicio	88.5%	90.8%	89.5%	91.0%
TRATO RECIBIDO por las personas que prestaron el servicio	92.3%	92.8%	92.0%	92.9%
PROFESIONALIDAD de las personas que prestaron el servicio	92.5%	93.4%	92.7%	93.4%
EFICACIA: El servicio me ha proporcionado lo que quería o necesitaba	91.1%	90.9%	91.9%	92.5%
SATISFACCIÓN GENERAL con el servicio	90.1%	90.5%	92.6%	92.9%

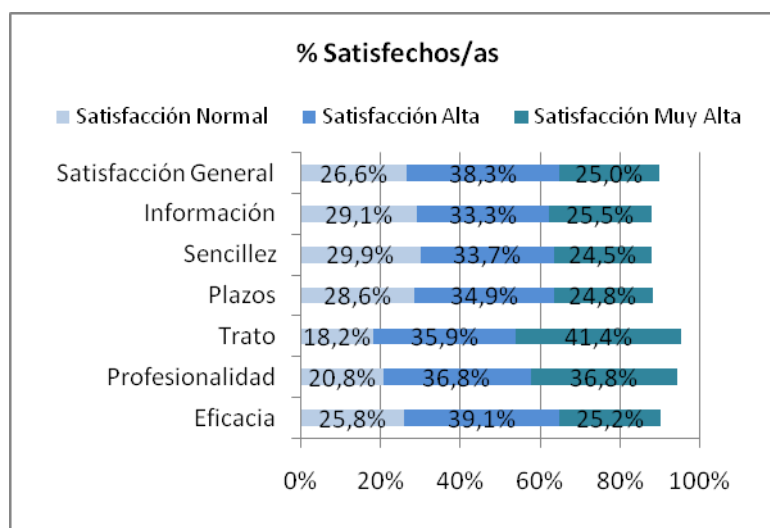
Atributo	2007	2008	2009	2010
INFORMACIÓN relacionada con la prestación del servicio	6.66	6.44	6.13	6.27
SENCILLEZ de los mecanismos de solicitud en la prestación del servicio	6.89	6.86	6.39	6.46
ADECUACIÓN DE LOS PLAZOS en la prestación del servicio	6.76	6.66	6.24	6.54
TRATO RECIBIDO por las personas que prestaron el servicio	7.32	7.06	6.61	6.65
PROFESIONALIDAD de las personas que prestaron el servicio	7.25	7.06	6.62	6.67
EFICACIA: El servicio me ha proporcionado lo que quería o necesitaba	7.34	7.07	6.38	6.33
SATISFACCIÓN GENERAL con el servicio	7.19	7.08	6.42	6.50



Encuestas a cargos y personas con responsabilidad directiva

Atributo	2007	2008	2009	2010
INFORMACIÓN relacionada con la prestación del servicio	84.4%	86.7%	87.2%	87.9%
SENCILLEZ de los mecanismos de solicitud en la prestación del servicio	82.8%	88.1%	88.0%	88.1%
ADECUACIÓN DE LOS PLAZOS en la prestación del servicio	78.7%	85.5%	87.4%	88.3%
TRATO RECIBIDO por las personas que prestaron el servicio	92.9%	96.3%	95.5%	95.4%
PROFESIONALIDAD de las personas que prestaron el servicio	92.0%	95.5%	94.5%	94.4%
EFICACIA El servicio me ha proporcionado lo que quería o necesitaba	86.7%	90.8%	90.9%	90.1%
SATISFACCIÓN GENERAL con el servicio	87.6%	90.8%	90.0%	89.9%

Atributo	2007	2008	2009	2010
INFORMACIÓN relacionada con la prestación del servicio	6.60	6.37	6.83	6.72
SENCILLEZ de los mecanismos de solicitud en la prestación del servicio	6.35	6.26	6.82	6.68
ADECUACIÓN DE LOS PLAZOS en la prestación del servicio	6.15	6.16	6.80	6.73
TRATO RECIBIDO por las personas que prestaron el servicio	7.70	7.40	7.88	7.82
PROFESIONALIDAD de las personas que prestaron el servicio	7.57	7.30	7.78	7.58
EFICACIA El servicio me ha proporcionado lo que quería o necesitaba	6.76	6.51	7.10	6.94
SATISFACCIÓN GENERAL con el servicio	6.77	6.47	7.02	6.90



5. Resultados específicos de la encuesta

5.1. Evaluación por descriptores de servicio

% Usuarios satisfechos/as

Descriptores de servicio incluidos en las encuestas a la comunidad universitaria

Id	Descripción	%Sat
92	Gestión y publicación de ofertas de empleo para titulados UPV	98,8%
3	Adquisición y/o catalogación de productos bibliográficos impresos y electrónicos	98,1%
78	Actividades de la Escola d'Estiu, PascuaAcampada, Escola de la Neu	97,9%
74	Asesoramiento, preparación de muestras y puesta a punto de equipos en el Servicio de Microscopía Electrónica	97,2%
9	Apoyo de técnicos de laboratorio de Centro a la actividad de I+D+i	97,1%
38	Gestión de incidencias de nómina y de otras percepciones no ordinarias	96,9%
24	Edición de tesis doctorales leídas en la UPV	96,7%
85	Programa Escuelas Deportivas: ajedrez, escalada, natación, tiro con arco, remo, esgrima...	96,6%
87	Préstamo bibliotecario, renovación y lista de espera	96,5%
7	Apoyo administrativo del Departamento en la solicitud y tramitación de ayudas	96,3%
68	Trámites laborales (bajas, permisos, compatibilidades...)	96,3%
41	Gestión económico-administrativa de la actividad I+D+I realizada por PAS de Departamento	96,1%
1	Acogida como alumno de intercambio, atención y gestión de tu documentación	96,0%
72	Información y material bibliográfico y técnico del Centro de Información Arquitectónica	96,0%
88	Préstamo interbibliotecario y obtención de documentos	96,0%
54	Registro General	95,9%
21	Tramitación de la contratación de servicios y suministros	95,6%
16	Atención recibida en el CFP como alumno de Títulos Propios y Formación Específica	95,6%
31	Gestión administrativa de actas de asignaturas	95,6%
69	Ayudas de Acción Social de la UPV para personal UPV	95,2%
33	Programa Actividades dirigidas y Aula Salud: aerobio, step, pilates, yoga...	95,1%
32	Gestión administrativa para la defensa de tesis doctorales y obtención del DEA	95,1%
23	Edición de publicaciones a través de la Editorial UPV	95,1%
80	Apoyo de técnicos de laboratorio del Dep. a la actividad de I+D+i	95,0%
44	Información general de la Universidad a través del Área de Información y Web UPV	95,0%
64	Telefonía móvil, fija y líneas de datos (altas, averías, portabilidad, renovación...)	94,9%
53	Reconocimientos médicos planificados	94,8%
22	Correo interno y postal	94,6%
6	Aplicaciones informáticas UPV (Intranet, PoliformaT y Automatrícula)	94,6%
51	Programas de Formación deportiva: cursos, talleres y clinics.	94,6%
57	Salas de Bibliotecas de Centro/Campus para estudio y consulta de la colección	94,5%
25	Escuela Infantil	94,4%
60	Servicios de Red: conectividad, cuentas de usuario, correo electrónico, antivirus...	94,3%
77	Oferta de actividades culturales UPV (exposiciones, conciertos, etc)	94,2%
39	Gestión del alta y mantenimiento de las acreditaciones/carné UPV	94,2%
10	Apoyo de técnicos de laboratorios en talleres/laboratorios para PFC, créditos de libre elección, idiomas, trabajos de curso o 3er ciclo	94,1%
63	Talleres de formación y apoyo psicopedagógico del ICE	94,1%
36	Programa Competiciones deportivas: ligas internas, trofeo UPV, torneo social...	94,0%
15	Asistencia médica	94,0%
75	Asesoramiento para la creación y desarrollo de empresas a través de IDEAS	93,8%
2	Adquisición de publicaciones editadas por la UPV	93,7%
26	Cursos, autoaprendizaje, tutorías y otras actividades para aprender valenciano por parte del APNL	93,5%
8	Apoyo de la Oficina de Acción Internacional. en la gestión y participación en programas de formación y convocatorias	93,3%
70	Gestión de residuos (papel, envases, residuos peligrosos, pilas...)	93,3%
20	Conserjería de Centro: información general y otras labores de apoyo	93,2%
76	Información y difusión de la cultura emprendedora a través de IDEAS y formación a emprendedores	93,0%
58	Selección, provisión y contratación de personal y becarios de investigación	92,8%
73	BOUPV: Información de la UPV sobre los acuerdos, convenios e información del Consejo Social.	92,8%
86	Gestión de ayudas y actividades de promoción del valenciano por parte del APNL	92,8%
61	Soporte audiovisual para congresos y eventos	92,8%
13	Asesoramiento lingüístico, traducción, corrección y normalización de textos al valenciano en APNL	92,8%

46	Matrícula de estudios universitarios oficiales de grado, máster, 1er y/o 2º ciclo	92,7%
17	Aulas informáticas de Centro: hardware y software	92,4%
81	Apoyo de técnicos de laboratorio a prácticas y gestión de laboratorios del Departamento	92,3%
27	Formación para el Personal de Administración y Servicios a través del UFASU	92,2%
19	Acceso y uso de la Biblioteca Digital	92,1%
56	Salas de Biblioteca Central para estudio y consulta de la colección	92,0%
42	Gestión económico-administrativa de la actividad I+D+i por personal del S. de Gestión Económica destinado en Institutos de Investigación y EPIs	91,8%
48	Prácticas en empresa	91,6%
43	Gestiones académico-administrativas en las secretarías de Centro	91,6%
14	Asesoramiento y apoyo a la planificación de congresos científicos por parte del CTT	91,3%
67	Tramitación del pago de documentos contables	91,2%
5	Aplicaciones informáticas corporativas de gestión de la UPV	91,1%
52	Protección, promoción y comercialización de invenciones, capacidades y resultados de I+D	90,8%
28	Formación para la mejora de la actividad docente a través del ICE	90,8%
83	Servicios multimedia del ASIC: Polimedia, Politube, Docencia en Red	90,7%
12	Apoyo del personal de apoyo a la investigación de Inst. de Investigación a la actividad de I+D+i	90,6%
11	Apoyo de técnicos de laboratorio y modelos a prácticas y gestión de laboratorios del Centro	90,3%
30	Gestión a través del CTT de los ingresos (facturas y subvenciones) y apoyo en la justificación de ayudas públicas	90,3%
55	Reserva de instalaciones y préstamo de material deportivo	90,1%
91	Consultas e incidencias en servicios informáticos	90,0%
4	Apertura del presupuesto a las oficinas gestoras	90,0%
84	Secretaría Técnica del CFP de apoyo a Jornadas y Congresos	89,6%
45	Información, asesoramiento y tramitación de actividades de I+D+i a través del CTT	89,6%
37	Consultas e incidencias en servicios informáticos	88,6%
90	Gestión de pagos y reconocimiento de créditos como consecuencia de un periodo de intercambio	87,9%
62	Herramientas para la tramitación de la gestión económica	87,9%
59	Servicio de Asuntos Generales: reserva de espacios, mobiliario, incidencias de seguros, de seguridad...	87,7%
50	Programa de integración de alumnos de nuevo ingreso y acción tutorial	87,5%
71	Información, formación y sensibilización medioambiental	87,5%
29	Gestión a través del CFP de los ingresos de cursos, convenios de formación y prestaciones de servicios de formación	87,1%
79	Programación y contenidos de la Radio-Televisión UPV	86,8%
34	Tramitación de las solicitudes de becas de estudios convocadas por MEC/GVA por el Servicio de Alumnado	86,7%
18	Ayudas de Acción Social de la UPV para alumnos	86,4%
82	Gestiones relacionadas con la convalidación, adaptación y reconocimiento de estudios	85,9%
66	Asesoramiento y apoyo en el diseño, tramitación, promoción, puesta en marcha, certificación y encuestas de Títulos Propios por el CFP	85,1%
89	Tramitación de solicitudes de becas de intercambio	84,0%
65	Asesoramiento y apoyo en el diseño, tramitación, promoción, puesta en marcha, certificación y encuestas de cursos de Formación Específica por el CFP	83,0%
47	Orientación profesional y búsqueda de empleo	78,5%
	Total	92,9%

Media de Satisfacción general

Descriptor de servicio incluidos en las encuestas a la comunidad universitaria

Id	Descripción	Media
25	Escuela Infantil	8,24
78	Actividades de la Escola d'Estiu, PascuaAcampada, Escola de la Neu	7,94
9	Apoyo de técnicos de laboratorio de Centro a la actividad de I+D+i	7,92
88	Préstamo interbibliotecario y obtención de documentos	7,79
80	Apoyo de técnicos de laboratorio del Departamento a la actividad de I+D+i	7,59
12	Apoyo del personal de apoyo a la investigación de Institutos de Investigación a la actividad de I+D+i	7,59
7	Apoyo administrativo del Departamento en la solicitud y tramitación de ayudas	7,56
41	Gestión económico-administrativa de la actividad I+D+i realizada por PAS de Departamento	7,54
42	Gestión económico-administrativa de la actividad I+D+i por personal del S. de Gestión Económica destinado en Institutos de Investigación y EPIs	7,52
74	Asesoramiento, preparación de muestras y puesta a punto de equipos en el Servicio de Microscopía Electrónica	7,52
3	Adquisición y/o catalogación de productos bibliográficos impresos y electrónicos	7,49
81	Apoyo de técnicos de laboratorio a prácticas y gestión de laboratorios del Departamento	7,47
38	Gestión de incidencias de nómina y de otras percepciones no ordinarias	7,36
31	Gestión administrativa de actas de asignaturas	7,34
8	Apoyo de la Oficina de Acción Internacional en la gestión y participación en programas de formación y convocatorias	7,29
92	Gestión y publicación de ofertas de empleo para titulados UPV	7,25
33	Programa Actividades dirigidas y Aula Salud: aerobio, step, pilates, yoga...	7,17
53	Reconocimientos médicos planificados	7,14
11	Apoyo de técnicos de laboratorio y modelos a prácticas y gestión de laboratorios del Centro	7,13
15	Asistencia médica	7,08
58	Selección, provisión y contratación de personal y becarios de investigación	7,06
69	Ayudas de Acción Social de la UPV para personal UPV	7,06
68	Trámites laborales (bajas, permisos, compatibilidades...)	7,04
1	Acogida como alumno de intercambio, atención y gestión de tu documentación	7,04
61	Soprote audiovisual para congresos y eventos	7,03
75	Asesoramiento para la creación y desarrollo de empresas a través de IDEAS	7,03
87	Préstamo bibliotecario, renovación y lista de espera	7,03
21	Tramitación de la contratación de servicios y suministros	7,02
85	Programa Escuelas Deportivas: ajedrez, escalada, natación, tiro con arco, remo, esgrima...	6,97
14	Asesoramiento y apoyo a la planificación de congresos científicos por parte del CTT	6,96
84	Secretaría Técnica del CFP de apoyo a Jornadas y Congresos	6,96
23	Edición de publicaciones a través de la Editorial UPV	6,95
39	Gestión del alta y mantenimiento de las acreditaciones/carné UPV	6,90
86	Gestión de ayudas y actividades de promoción del valenciano por parte del APNL	6,89
72	Información y material bibliográfico y técnico del Centro de Información Arquitectónica	6,86
91	Consultas e incidencias en servicios informáticos	6,86
30	Gestión a través del CTT de los ingresos (facturas y subvenciones) y apoyo en la justificación de ayudas públicas	6,83
6	Aplicaciones informáticas UPV (Intranet, PoliformaT y Automatrícula)	6,82
4	Apertura del presupuesto a las oficinas gestoras	6,81
83	Servicios multimedia del ASIC: Polimedia, Politube, Docencia en Red	6,76
64	Telefonía móvil, fija y líneas de datos (altas, averías, portabilidad, renovación...)	6,75
70	Gestión de residuos (papel, envases, residuos peligrosos, pilas...)	6,71
67	Tramitación del pago de documentos contables	6,69
36	Programa Competiciones deportivas: ligas internas, trofeo UPV, torneo social...	6,66
48	Prácticas en empresa	6,66
60	Servicios de Red: conectividad, cuentas de usuario, correo electrónico, antivirus...	6,65
32	Gestión administrativa para la defensa de tesis doctorales y obtención del DEA	6,64
22	Correo interno y postal	6,63
63	Talleres de formación y apoyo psicopedagógico del ICE	6,62
16	Atención recibida en el CFP como alumno de Títulos Propios y Formación Específica	6,61
45	Información, asesoramiento y tramitación de actividades de I+D+i a través del CTT	6,58
24	Edición de tesis doctorales leídas en la UPV	6,54
27	Formación para el Personal de Administración y Servicios a través del UFASU	6,53
51	Programas de Formación deportiva: cursos, talleres y clínicos.	6,51
26	Cursos, autoaprendizaje, tutorías y otras actividades para aprender valenciano por parte del APNL	6,50
13	Asesoramiento lingüístico, traducción, corrección y normalización de textos al valenciano en APNL	6,50
59	Servicio de Asuntos Generales: reserva de espacios, mobiliario, incidencias de seguros, de seguridad...	6,47
5	Aplicaciones informáticas corporativas de gestión de la UPV	6,47
77	Oferta de actividades culturales UPV (exposiciones, conciertos, etc.)	6,46

57	Salas de Bibliotecas de Centro/Campus para estudio y consulta de la colección	6,45
28	Formación para la mejora de la actividad docente a través del ICE	6,44
76	Información y difusión de la cultura emprendedora a través de IDEAS y formación a emprendedores	6,40
20	Conserjería de Centro: información general y otras labores de apoyo	6,39
19	Acceso y uso de la Biblioteca Digital	6,36
55	Reserva de instalaciones y préstamo de material deportivo	6,36
29	Gestión a través del CFP de los ingresos de cursos, convenios de formación y prestaciones de servicios de formación	6,33
62	Herramientas para la tramitación de la gestión económica	6,31
54	Registro General	6,31
44	Información general de la Universidad a través del Área de Información y Web UPV	6,31
52	Protección, promoción y comercialización de invenciones, capacidades y resultados de I+D	6,30
17	Aulas informáticas de Centro: hardware y software	6,28
50	Programa de integración de alumnos de nuevo ingreso y acción tutorial	6,28
56	Salas de Biblioteca Central para estudio y consulta de la colección	6,27
37	Consultas e incidencias en servicios informáticos	6,26
2	Adquisición de publicaciones editadas por la UPV	6,25
43	Gestiones académico-administrativas en las secretarías de Centro	6,17
46	Matrícula de estudios universitarios oficiales de grado, máster, 1er y/o 2º ciclo	6,17
10	Apoyo de técnicos de laboratorios en talleres/laboratorios para PFC, créditos de libre elección, idiomas, trabajos de curso o 3er ciclo	6,17
73	BOUPV: Información de la UPV sobre los acuerdos, convenios e información del Consejo Social.	6,13
90	Gestión de pagos y reconocimiento de créditos como consecuencia de un periodo de intercambio	6,03
71	Información, formación y sensibilización medioambiental	6,00
34	Tramitación de las solicitudes de becas de estudios convocadas por MEC/GVA por el Servicio de Alumnado	5,98
82	Gestiones relacionadas con la convalidación, adaptación y reconocimiento de estudios	5,96
65	Asesoramiento y apoyo en el diseño, tramitación, promoción, puesta en marcha, certificación y encuestas de cursos de Formación Específica por el CFP	5,96
79	Programación y contenidos de la Radio-Televisión UPV	5,95
66	Asesoramiento y apoyo en el diseño, tramitación, promoción, puesta en marcha, certificación y encuestas de Títulos Propios por el CFP	5,86
18	Ayudas de Acción Social de la UPV para alumnos	5,79
89	Tramitación de solicitudes de becas de intercambio	5,77
47	Orientación profesional y búsqueda de empleo	5,47
	Total	6,50

% Usuarios satisfechos/as

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

Id	Descripción	% Sat
103	Apoyo al equipo de dirección del Centro (órganos colegiados, agenda, viajes y eventos, informes...) por parte del PAS del mismo	100,0%
105	Apoyo de la Oficina de Acción Internacional en acciones y propuestas de colaboración con instituciones extranjeras	100,0%
106	Apoyo en la elaboración y liquidación del Presupuesto de la UPV	100,0%
109	Asesoramiento energético y de suministros por parte del Servicio de Mantenimiento	100,0%
111	Asesoramiento técnico en materia de prevención laboral por parte del Servicio Integrado de Prevención y Salud Laboral	100,0%
113	Cierre y apertura del ejercicio presupuestario	100,0%
115	Control de la programación presupuestaria del gasto en infraestructura	100,0%
132	Gestión técnica del POD a través del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPC)	100,0%
134	Informes de fiscalización del gasto	100,0%
140	Secretaría de dirección y apoyo administrativo a los miembros del Consejo de Dirección de la UPV	100,0%
143	Tramitación e información económica por parte del Servicio de Gestión Económica	100,0%
144	Tramitación y gestión de recursos y reclamaciones en vía administrativa	100,0%
149	Asesoramiento jurídico por el Servicio de Abogacía de la Universidad	100,0%
131	Gestión económica del presupuesto ordinario realizada por el PAS del Centro o Departamento del cual es miembro directivo	99,2%
102	Apoyo a la gestión de la organización docente del Centro (POD, grupos de matrícula, horarios y espacios) por parte del PAS del mismo	98,3%
104	Apoyo al equipo de dirección del Departamento (órganos colegiados, agenda, viajes y eventos, informes...) PAS	97,1%
142	Conserjería del Centro: supervisión y control del estado de las instalaciones e infraestructuras propias del Centro y otras labores de apoyo	95,5%
116	Coordinación de estrategias por parte de la Oficina de Programas Internacionales de Intercambio para difundir acciones de movilidad	95,5%
101	Acciones de promoción orientadas a futuros alumnos a través del Área de Información	95,3%
141	Disponibilidad y seguridad informática por parte del ASIC: copia y recuperación de datos, disponibilidad de servicios, antivirus, respuesta frente a ataques...	94,9%
114	Tramitación de la contratación de servicios y suministros	94,1%
121	Elaboración de informes y estadísticas por parte del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPC)	94,0%
122	Elaboración de materiales informativos o divulgativos a través del Área de Información	94,0%
117	Coordinación de la gestión de alumnos efectuada por el Servicio de Alumnado	93,9%
129	Gestión de las encuestas de opinión del alumnado sobre la actuación docente del profesorado, por parte del ICE	93,7%
139	Resolución a través del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPC) de incidencias e introducción de modificaciones de POD	91,5%
130	Gestión de programas de calidad (UPV y ANECA) por parte del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPC)	91,4%
147	Cobertura por parte de la UPV-RTV de los actos y eventos más importantes de la UPV	90,8%
137	Prevención y salud laboral: evaluación de puestos y lugares de trabajo por parte del Servicio Integrado de Prevención y Salud Laboral	90,5%
136	Planificación y gestión de la formación del personal de Administración y Servicios (UFASU)	89,4%
112	Asesoramiento y apoyo del ICE a iniciativas de innovación y mejora docente	89,4%
133	Asesoramiento y apoyo en la ejecución de convenios institucionales de formación a través del CFP	89,0%
118	Difusión de información a través del Área de Información y Web UPV	88,5%
146	Cobertura y difusión en los medios de comunicación de la actividad universitaria de la UPV	88,4%
108	Asesoramiento en imagen e identidad corporativa a través del Área de Información	87,4%
107	Apoyo operativo a comisiones de la UPV por parte del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPC)	85,7%
128	Gestión de la matrícula de máster y doctorado por parte del Servicio de Alumnado	85,4%
145	Secretaría de los órganos colegiados de ámbito general por parte de la Oficina de la Secretaría General	83,3%
110	Redacción o revisión de documentos, control de legalidad y asesoramiento jurídico	83,0%
124	Estudios de viabilidad o desarrollo de aplicaciones informáticas corporativas, por parte del ASIC	81,5%
138	Resolución de emergencias por el Servicio de Mantenimiento	81,1%
123	Elaboración y difusión por el SIE de la información del proceso de inserción laboral de los egresados UPV	80,7%
126	Gestión de la ejecución de obras menores por parte del Servicio de Infraestructuras	79,7%
135	Mantenimiento de instalaciones e infraestructuras por el Servicio de Mantenimiento	76,7%
148	Sistema de Información UPV, Mediterrània	74,7%
127	Gestión de la ejecución y control de garantía de obras mayores por parte del Servicio de Infraestructuras	63,6%
	Total	89,9%

Media de Satisfacción general

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

Id	Descripción	Media
109	Asesoramiento energético y de suministros por parte del Servicio de Mantenimiento	10,00
113	Cierre y apertura del ejercicio presupuestario	10,00
115	Control de la programación presupuestaria del gasto en infraestructura	10,00
131	Gestión económica del presupuesto ordinario realizada por el PAS del Centro o Departamento del cual es miembro directivo	8,85
104	Apoyo al equipo de dirección del Departamento (órganos colegiados, agenda, viajes y eventos, informes...) PAS	8,68
140	Secretaría de dirección y apoyo administrativo a los miembros del Consejo de Dirección de la UPV	8,64
103	Apoyo al equipo de dirección del Centro (órganos colegiados, agenda, viajes y eventos, informes...) por parte del PAS del mismo	8,38
102	Apoyo a la gestión de la organización docente del Centro (POD, grupos de matrícula, horarios y espacios) por parte del PAS del mismo	8,36
111	Asesoramiento técnico en materia de prevención laboral por parte del Servicio Integrado de Prevención y Salud Laboral	8,33
143	Tramitación e información económica por parte del Servicio de Gestión Económica	7,78
142	Conserjería del Centro: supervisión y control del estado de las instalaciones e infraestructuras propias del Centro y otras labores de apoyo	7,76
105	Apoyo de la Oficina de Acción Internacional en acciones y propuestas de colaboración con instituciones extranjeras	7,50
106	Apoyo en la elaboración y liquidación del Presupuesto de la UPV	7,50
107	Apoyo operativo a comisiones de la UPV por parte del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPC)	7,50
132	Gestión técnica del POD a través del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPC)	7,50
134	Informes de fiscalización del gasto	7,50
149	Asesoramiento jurídico por el Servicio de Abogacía de la Universidad	7,50
117	Coordinación de la gestión de alumnos efectuada por el Servicio de Alumnado	7,31
141	Disponibilidad y seguridad informática por parte del ASIC: copia y recuperación de datos, disponibilidad de servicios, antivirus, respuesta frente a ataques...	7,15
123	Elaboración y difusión por el SIE de la información del proceso de inserción laboral de los egresados UPV	7,10
121	Elaboración de informes y estadísticas por parte del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPC)	7,02
147	Cobertura por parte de la UPV-RTV de los actos y eventos más importantes de la UPV	7,02
114	Tramitación de la contratación de servicios y suministros	6,96
116	Coordinación de estrategias por parte de la Oficina de Programas Internacionales de Intercambio para difundir acciones de movilidad	6,93
101	Acciones de promoción orientadas a futuros alumnos a través del Área de Información	6,92
133	Asesoramiento y apoyo en la ejecución de convenios institucionales de formación a través del CFP	6,76
137	Prevención y salud laboral: evaluación de puestos y lugares de trabajo por parte del Servicio Integrado de Prevención y Salud Laboral	6,69
144	Tramitación y gestión de recursos y reclamaciones en vía administrativa	6,67
130	Gestión de programas de calidad (UPV y ANECA) por parte del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPC)	6,64
146	Cobertura y difusión en los medios de comunicación de la actividad universitaria de la UPV	6,58
139	Resolución a través del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPC) de incidencias e introducción de modificaciones de POD	6,54
128	Gestión de la matrícula de máster y doctorado por parte del Servicio de Alumnado	6,53
136	Planificación y gestión de la formación del personal de Administración y Servicios (UFASU)	6,45
118	Difusión de información a través del Área de Información y Web UPV	6,40
122	Elaboración de materiales informativos o divulgativos a través del Área de Información	6,35
129	Gestión de las encuestas de opinión del alumnado sobre la actuación docente del profesorado, por parte del ICE	6,34
110	Redacción o revisión de documentos, control de legalidad y asesoramiento jurídico	6,30
145	Secretaría de los órganos colegiados de ámbito general por parte de la Oficina de la Secretaría General	6,25
112	Asesoramiento y apoyo del ICE a iniciativas de innovación y mejora docente	6,22
138	Resolución de emergencias por el Servicio de Mantenimiento	6,15
108	Asesoramiento en imagen e identidad corporativa a través del Área de Información	6,05
124	Estudios de viabilidad o desarrollo de aplicaciones informáticas corporativas, por parte del ASIC	6,01
126	Gestión de la ejecución de obras menores por parte del Servicio de Infraestructuras	5,93
135	Mantenimiento de instalaciones e infraestructuras por el Servicio de Mantenimiento	5,60
148	Sistema de Información UPV, Mediterrània	5,46
127	Gestión de la ejecución y control de garantía de obras mayores por parte del Servicio de Infraestructuras	4,74
	Total	6,90

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	Dif. 09/10
Servicio de Fiscalización	94,0%	94,1%	94,1%	96,0%	↑ 1,9%
Registro General	93,9%	94,4%	95,7%	95,9%	→ 0,2%
Servicio de Contratación	89,8%	92,8%	95,6%	94,9%	↓ -0,7%
Servicio Integrado de Prevención y Salud Laboral	95,4%	95,5%	95,1%	94,8%	↓ -0,3%
Oficina de Correos	90,6%	93,6%	92,1%	94,6%	↑ 2,5%
Servicio de Recursos Humanos	91,3%	92,9%	93,2%	94,5%	↑ 1,3%
Servicio de Gestión Económica - S. de Financiación y Presupuesto	90,6%	93,4%	93,5%	92,9%	↓ -0,6%
ASIC - Sistemas y Redes de Comunicación	90,6%	90,4%	91,6%	92,3%	↑ 0,7%
Área de Medio Ambiente	-	90,9%	93,0%	92,2%	↓ -0,8%
ASIC - Aplicaciones	90,0%	91,9%	91,7%	89,9%	↓ -1,8%
Servicio de Asuntos Generales	83,0%	84,6%	89,2%	87,7%	↓ -1,5%
Servicio de Mantenimiento	78,9%	80,7%	78,4%	80,9%	↑ 2,5%
Servicio de Infraestructuras	75,9%	82,9%	86,2%	80,8%	↓ -5,4%

Media de Satisfacción general

Unidad	2007	2008	2009	2010	Dif 09/10
Servicio de Gestión Económica - S. de Financiación y Presupuesto	7,02	7,37	6,89	7,56	↑ 0,67
Servicio de Fiscalización	7,67	7,47	6,81	7,36	↑ 0,55
Servicio Integrado de Prevención y Salud Laboral	7,66	7,57	7,38	7,31	→ -0,07
Servicio de Recursos Humanos	7,14	7,40	6,63	7,08	↑ 0,45
Servicio de Contratación	6,76	6,74	6,65	6,99	↑ 0,34
ASIC - Sistemas y Redes de Comunicación	7,18	7,03	6,40	6,79	↑ 0,39
Oficina de Correos	7,22	7,41	6,30	6,63	↑ 0,33
Área de Medio Ambiente	-	7,00	6,47	6,57	↑ 0,10
ASIC - Aplicaciones	7,09	7,12	6,57	6,49	↓ -0,08
Servicio de Asuntos Generales	6,31	6,40	6,16	6,47	↑ 0,31
Servicio de Mantenimiento	5,83	5,65	5,99	6,34	↑ 0,35
Registro General	7,04	6,94	5,90	6,31	↑ 0,41
Servicio de Infraestructuras	5,93	6,11	6,29	5,95	↓ -0,34

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

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

% de usuarios satisfechos

Unidad	2007	2008	2009	2010	Dif. 09/10
Servicio de Microscopía Electrónica	-	92,2%	97,9%	96,6%	↓ -1,3%
Centro de Información Arquitectónica - ETSA	-	92,3%	96,0%	96,0%	→ 0,0%
Oficina de Acción Internacional	93,3%	95,0%	95,4%	95,3%	→ -0,1%
Biblioteca y Documentación Científica	94,6%	93,6%	94,2%	94,6%	↑ 0,4%
Área de Editorial UPV	90,3%	92,1%	89,9%	94,5%	↑ 4,6%
Instituto IDEAS para la Creación y Desarrollo de Empresas	-	94,4%	91,4%	93,5%	↑ 2,1%
Área de Promoción i Normalización Lingüística	89,0%	72,4%	91,8%	93,1%	↑ 1,3%
Oficina de Programas Internacionales de Intercambio	79,9%	87,7%	88,3%	91,9%	↑ 3,6%
Instituto de Ciencias de la Educación	90,4%	90,7%	91,5%	91,3%	→ -0,2%
Institutos - Apoyo a la I+D+i	92,5%	90,4%	84,9%	90,6%	↑ 5,7%
Centro de Apoyo a la Innovación, la Investigación y la Transf. de Tec.	84,1%	85,5%	86,9%	90,0%	↑ 3,1%
Servicio de Alumnado	92,5%	87,7%	88,6%	89,7%	↑ 1,1%
Centro de Formación Permanente	86,8%	89,0%	85,9%	87,9%	↑ 2,0%
Servicio Integrado de Empleo	87,0%	82,8%	85,0%	86,8%	↑ 1,8%

Media de Satisfacción general

Unidad	2007	2008	2009	2010	Dif. 09/10
Institutos - Apoyo a la I+D+i	7,85	7,57	6,53	7,59	↑ 1,06
Servicio de Microscopía Electrónica	-	8,17	7,34	7,52	↑ 0,18
Oficina de Acción Internacional	7,53	7,70	7,96	7,35	↓ -0,61
Centro de Información Arquitectónica - ETSA	-	7,53	6,82	6,86	→ 0,04
Instituto IDEAS para la Creación y Desarrollo de Empresas	-	7,05	6,69	6,84	↑ 0,15
Biblioteca y Documentación Científica	7,79	7,60	6,59	6,80	↑ 0,21
Servicio de Alumnado	6,59	6,37	6,76	6,69	→ -0,07
Centro de Apoyo a la Innovación, la Investigación y la Transf. de Tec.	6,63	6,80	6,24	6,62	↑ 0,38
Área de Editorial UPV	7,16	6,99	6,13	6,61	↑ 0,48
Área de Promoción i Normalización Lingüística	6,52	5,67	6,45	6,58	↑ 0,13
Oficina de Programas Internacionales de Intercambio	6,03	6,64	6,55	6,56	→ 0,01
Centro de Formación Permanente	6,73	6,67	6,13	6,48	↑ 0,35
Servicio Integrado de Empleo	6,88	6,44	6,14	6,43	↑ 0,29
Instituto de Ciencias de la Educación	6,88	6,66	6,62	6,38	↓ -0,24

Unidades de apoyo a órganos de dirección²

% de usuarios satisfechos, por descriptor y año:

Unidad	2007	2008	2009	2010	Dif. 09/10
Servicio de Abogacía de la Universidad	86,4%	89,1%	93,9%	100,0%	↑ 6,1%
Secretarías Consejo de Dirección	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	→ 0,0%
Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad	96,2%	98,2%	92,1%	93,1%	↑ 1,0%
Área de Comunicación	-	90,4%	89,8%	88,6%	↓ -1,2%
Oficina de Secretaría General	-	93,2%	92,7%	85,6%	↓ -7,1%

Media de Satisfacción general

Unidad	2007	2008	2009	2010	Dif. 09/10
Secretarías Consejo de Dirección	9,38	8,27	9,64	8,64	↓ -1,00
Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad	7,99	7,55	6,98	6,96	→ -0,02
Servicio de Abogacía de la Universidad	6,63	6,12	7,97	6,92	↓ -1,05
Área de Comunicación	-	6,18	6,57	6,53	→ -0,04
Oficina de Secretaría General	-	7,29	7,06	6,24	↓ -0,82

Unidades de extensión universitaria

% de usuarios satisfechos

Unidad	2007	2008	2009	2010	Dif. 09/10
Escola d'Estiu	-	96,9%	96,5%	97,9%	↑ 1,4%
Escuela Infantil	95,7%	95,8%	98,4%	94,4%	↓ -4,0%
Área de Gestión Cultural	-	90,6%	90,3%	94,2%	↑ 3,9%
Servicio de Deportes	90,3%	90,8%	93,2%	93,9%	↑ 0,7%
Área de Información	89,7%	92,1%	90,4%	92,8%	↑ 2,4%

Media de Satisfacción general

Unidad	2007	2008	2009	2010	Dif. 09/10
Escuela Infantil	8,55	8,61	8,42	8,24	↓ -0,18
Escola d'Estiu	-	8,51	7,64	7,94	↑ 0,30
Servicio de Deportes	7,17	7,18	6,65	6,75	↑ 0,10
Área de Gestión Cultural	-	6,86	6,12	6,46	↑ 0,34
Área de Información	6,93	6,59	6,38	6,45	→ 0,07

² El resultado de 2008 del Área de Comunicación corresponde al promedio de las anteriores unidades PRENSA y RADIO-TV

5.2.2. Centros por áreas funcionales

% de usuarios satisfechos

		ADM	LAB	SI	SA	TPE	TRI
EPSA	E.P.S. de Alcoy	98,2%	89,8%	93,0%	96,7%	92,5%	79,0%
EPSP	E.P.S. de Gandía	97,8%	94,1%	92,4%	95,5%	91,3%	70,9%
ETSA	E.T.S. Arquitectura	97,8%	91,3%	90,1%	95,5%	91,8%	93,9%
ETSGE	E.T.S. de Gestión de la Edificación	91,9%	89,6%	92,2%	88,2%	93,5%	80,3%
ETSIAMN	E.T.S. de Ingeniería Agronómica y Medio Natural	95,0%	94,2%	88,8%	93,1%	92,7%	82,7%
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	94,6%	93,1%	87,8%	94,2%	93,7%	88,6%
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	90,6%	-	93,4%	96,8%	95,6%	96,9%
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	96,0%	-	93,4%	92,0%	89,1%	87,5%
ETSICGT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topografía	96,5%	-	92,7%	92,1%	82,9%	90,0%
ETSII	E.T.S.I. Industriales	95,4%	96,4%	91,1%	96,8%	76,5%	93,9%
ETSINF	E.T.S.I. Informática	98,3%	-	95,3%	96,2%	96,7%	85,2%
FADE	Facultad de Admón. y Dirección de Empresas	97,4%	-	93,0%	96,2%	95,6%	88,6%
FBBAA	Facultad de Bellas Artes	95,3%	91,1%	88,7%	92,1%	95,0%	87,3%

Media de Satisfacción general

		ADM	LAB	SI	SA	TPE	TRI
EPSA	E.P.S. de Alcoy	8,15	7,09	6,40	7,19	7,03	5,36
EPSP	E.P.S. de Gandía	8,03	7,48	6,62	7,33	6,78	4,83
ETSA	E.T.S. Arquitectura	7,31	6,42	6,37	6,56	6,68	6,34
ETSGE	E.T.S. de Gestión de la Edificación	6,51	6,74	6,36	6,37	6,60	5,51
ETSIAMN	E.T.S. de Ingeniería Agronómica y Medio Natural	7,29	7,32	6,41	6,65	7,19	5,95
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	6,80	6,88	5,97	6,69	6,52	5,85
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	6,47	-	6,65	7,48	5,96	6,75
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	7,46	-	6,65	6,34	6,36	5,94
ETSICGT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topografía	8,17	-	6,59	6,62	6,17	6,06
ETSII	E.T.S.I. Industriales	6,90	7,73	6,31	7,60	5,47	6,03
ETSINF	E.T.S.I. Informática	7,15	-	6,91	7,26	7,25	6,22
FADE	Facultad de Admón. y Dirección de Empresas	8,25	-	6,44	7,16	7,11	6,09
FBBAA	Facultad de Bellas Artes	7,65	7,03	6,19	6,67	6,50	5,81

NOTA:

Áreas funcionales

ADM Administración

LAB Laboratorios

SI Servicios Informáticos

SA Servicios Auxiliares

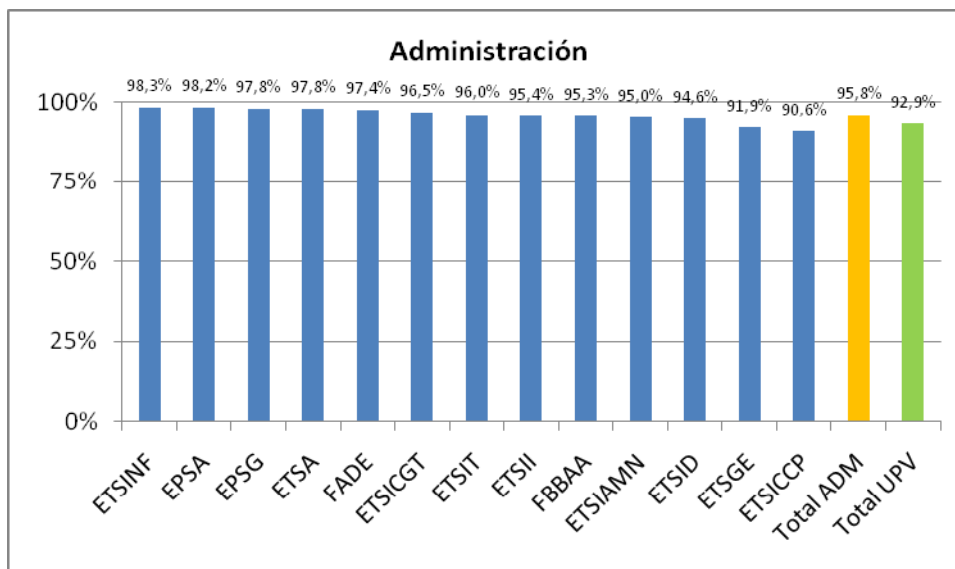
TPE Técnicos de prácticas en empresas

TRI Técnicos de relaciones internacionales

% usuarios satisfechos

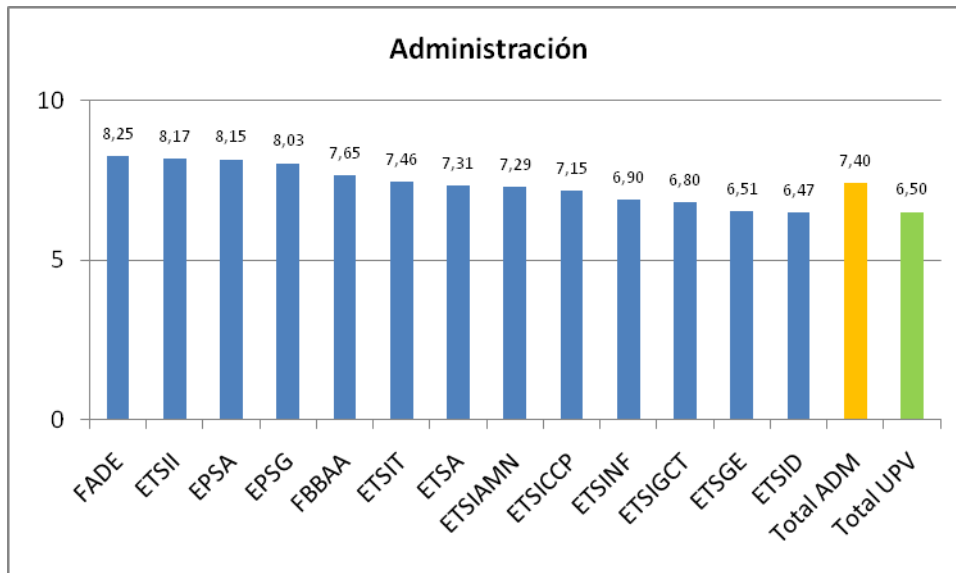
		Administración				
		2007	2008	2009	2010	Dif. 09/10
ETSINF	E.T.S.I. Informática	96,1%	92,5%	97,5%	98,3%	0,8%
EPSA	E.P.S. de Alcoy	93,3%	93,2%	96,6%	98,2%	1,6%
EPSG	E.P.S. de Gandía	84,8%	96,2%	97,8%	97,8%	0,0%
ETSA	E.T.S. Arquitectura	92,8%	88,0%	96,9%	97,8%	0,9%
FADE	Facultad de Admón. y Direc. de Empresas	95,2%	97,3%	94,4%	97,4%	3,0%
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topog	77,2%	97,4%	93,7%	96,5%	2,8%
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	85,1%	88,4%	95,7%	96,0%	0,3%
ETSII	E.T.S.I. Industriales	93,1%	83,2%	93,5%	95,4%	1,9%
FBBA	Facultad de Bellas Artes	92,5%	87,2%	90,7%	95,3%	4,6%
ETSIAMN	E.T.S. de Ingeniería Agronómica y Medio Natural	91,0%	87,3%	91,8%	95,0%	3,3%
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	87,1%	87,9%	93,7%	94,6%	0,9%
ETSIGE	E.T.S. de Gestión de la Edificación	93,4%	84,5%	92,9%	91,9%	-1,0%
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	89,4%	84,5%	94,9%	90,6%	-4,3%

Los resultados de 2007y 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.



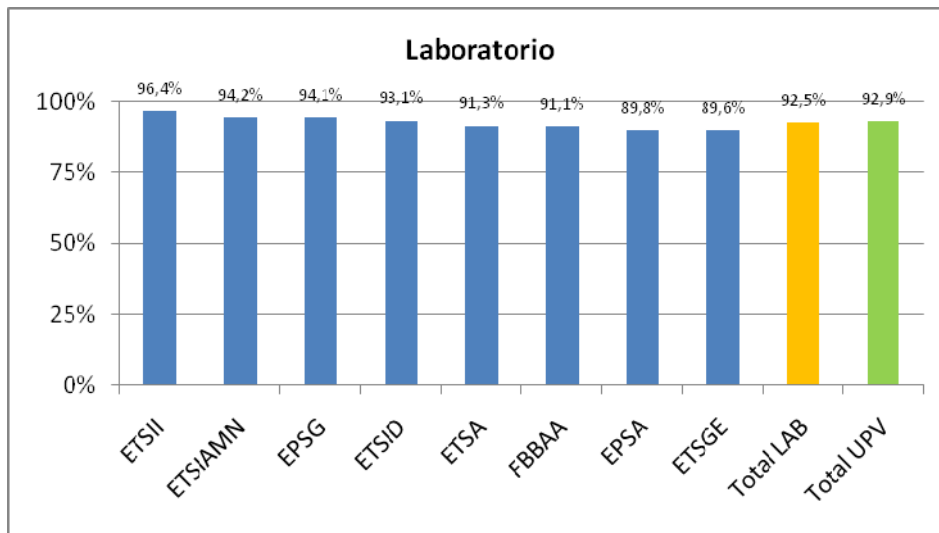
Media de Satisfacción general

		Administración				
		2007	2008	2009	2010	Dif. 09/10
FADE	Facultad de Admón. y Dirección de Empresas	7,91	7,75	7,93	8,25	0,32
ETSII	E.T.S.I. Industriales	6,61	6,36	6,61	8,17	1,56
EPSA	E.P.S. de Alcoy	6,37	6,56	8,23	8,15	-0,08
EPSCG	E.P.S. de Gandía	6,64	7,97	7,61	8,03	0,42
FBBAA	Facultad de Bellas Artes	7,00	6,61	7,01	7,65	0,64
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	7,16	6,41	7,84	7,46	-0,38
ETSA	E.T.S. Arquitectura	6,63	6,71	6,87	7,31	0,44
ETSIAMN	E.T.S. de Ingeniería Agronómica y Medio Natural	6,78	6,73	6,66	7,29	0,63
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	7,06	6,82	6,75	7,15	0,40
ETSINF	E.T.S.I. Informática	7,71	7,66	7,27	6,90	-0,37
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topog	6,52	7,06	7,05	6,80	-0,25
ETSIGE	E.T.S. de Gestión de la Edificación	6,91	6,05	6,75	6,51	-0,24
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	6,61	6,46	7,08	6,47	-0,61



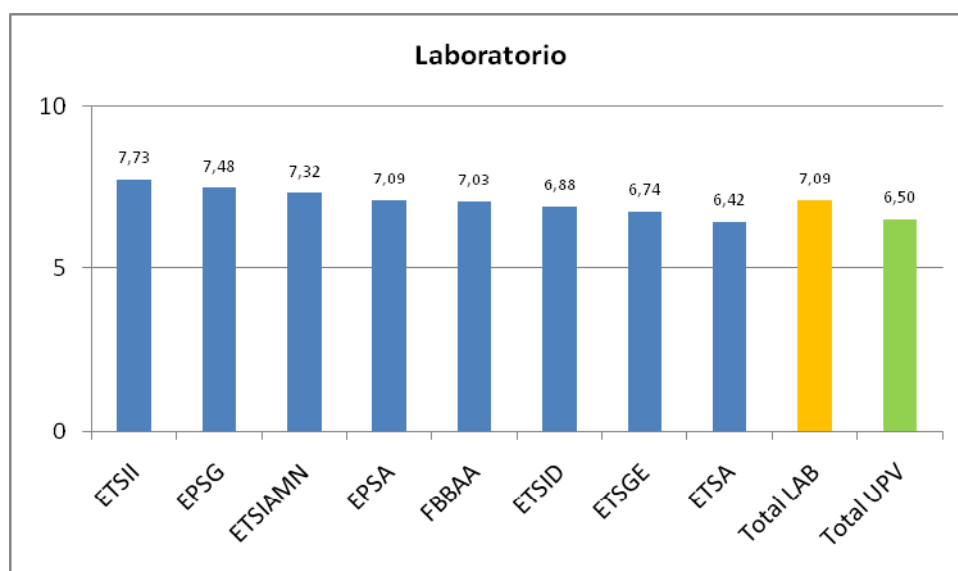
% usuarios satisfechos

		Laboratorio				
		2007	2008	2009	2010	Dif. 09/10
ETSII	E.T.S.I. Industriales	88,0%	93,7%	93,1%	96,4%	3,3%
ETSIAMN	E.T.S. de Ingeniería Agronómica y Medio Natural	85,4%	89,1%	81,3%	94,2%	12,9%
EPSPG	E.P.S. de Gandía	85,3%	89,3%	83,3%	94,1%	10,8%
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	87,8%	89,0%	86,9%	93,1%	6,2%
ETSA	E.T.S. Arquitectura	88,2%	84,2%	89,0%	91,3%	2,3%
FBBA	Facultad de Bellas Artes	85,4%	86,0%	84,7%	91,1%	6,4%
EPSA	E.P.S. de Alcoy	88,2%	89,1%	81,3%	89,8%	8,5%
ETSIGE	E.T.S. de Gestión de la Edificación	88,0%	89,1%	81,3%	89,6%	8,3%
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	84,3%	-	-	-	-
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topografía	-	-	-	-	-
ETSINF	E.T.S.I. Informática	-	-	-	-	-
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	-	-	-	-	-
FADE	Facultad de Admón. y Dirección de Empresas	-	-	-	-	-



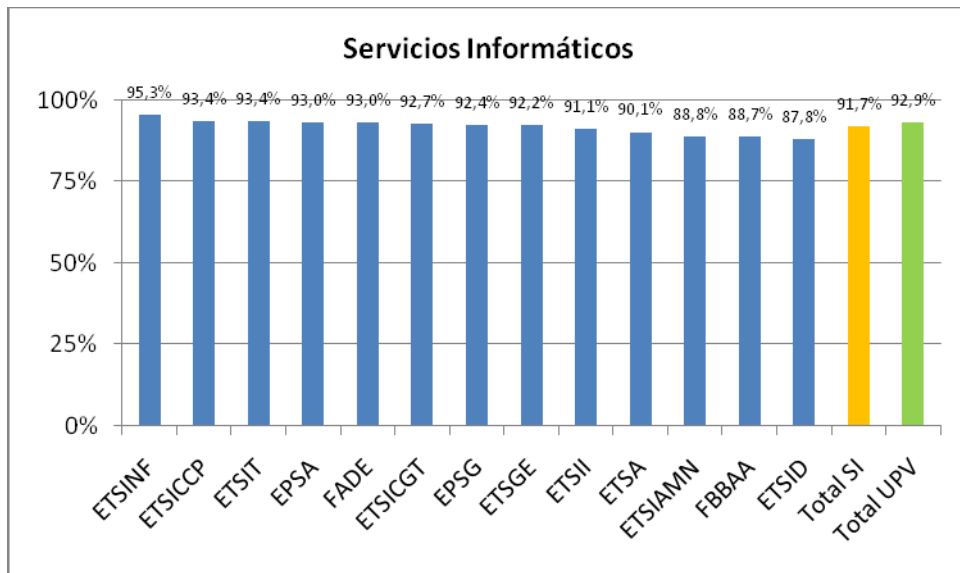
Media de Satisfacción general: Laboratorio

Centros		Laboratorio				
		2007	2008	2009	2010	Dif. 09/10
ETSII	E.T.S.I. Industriales	7,07	6,95	6,58	7,73	1,15
EPSC	E.P.S. de Gandía	6,75	6,65	6,24	7,48	1,24
ETSIAMN	E.T.S. de Ingeniería Agronómica y Medio Natural	6,58	6,71	6,16	7,32	1,16
EPSA	E.P.S. de Alcoy	6,58	6,71	6,16	7,09	0,93
FBBA	Facultad de Bellas Artes	6,61	6,42	6,14	7,03	0,89
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	6,80	6,66	6,33	6,88	0,55
ETSGE	E.T.S. de Gestión de la Edificación	6,58	6,71	6,16	6,74	0,58
ETSA	E.T.S. Arquitectura	6,15	6,11	6,50	6,42	-0,08
ETSINF	E.T.S.I. Informática	-	-	-	-	-
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	6,52	-	-	-	-
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topografía	-	-	-	-	-
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	-	-	-	-	-
FADE	Facultad de Admón. y Dirección de Empresas	-	-	-	-	-



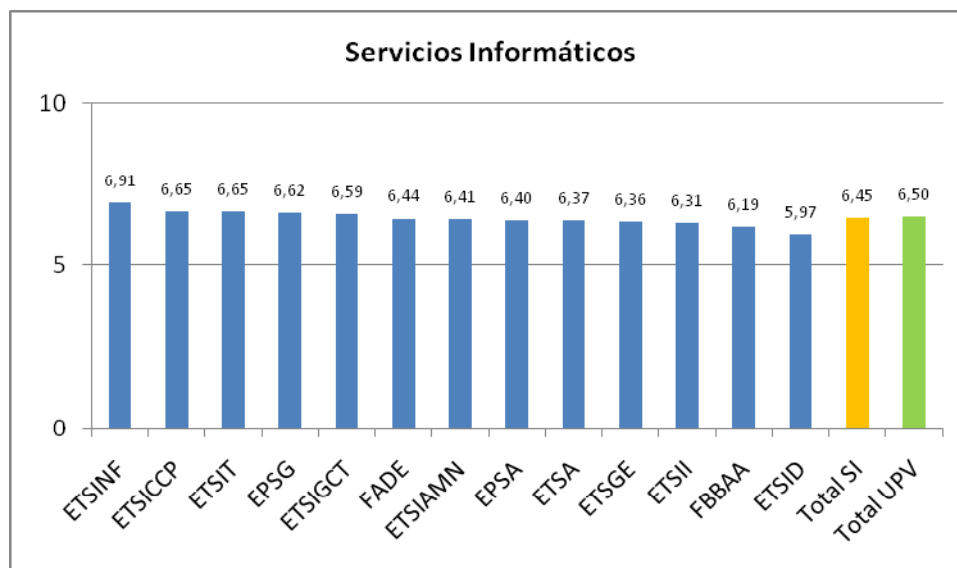
% usuarios satisfechos

		Servicios informáticos				
		2007	2008	2009	2010	Dif. 09/10
ETSINF	E.T.S.I. Informática	90,7%	91,2%	91,7%	95,3%	3,6%
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	89,8%	91,8%	92,0%	93,4%	1,4%
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	85,1%	90,2%	91,5%	93,4%	1,9%
EPSA	E.P.S. de Alcoy	86,3%	91,9%	94,1%	93,0%	-1,1%
FADE	Facultad de Admón. y Dirección de Empresas	88,6%	89,2%	88,2%	93,0%	4,8%
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topografía	91,2%	81,6%	84,0%	92,7%	8,7%
EPSG	E.P.S. de Gandía	84,3%	84,8%	89,1%	92,4%	3,3%
ETSGE	E.T.S. de Gestión de la Edificación	89,0%	90,6%	87,7%	92,2%	4,5%
ETSII	E.T.S.I. Industriales	91,4%	90,2%	87,8%	91,1%	3,3%
ETSA	E.T.S. Arquitectura	83,7%	82,4%	86,9%	90,1%	3,2%
ETSIAMN	E.T.S. de Ingeniería Agronómica y Medio Natural	91,6%	88,8%	88,2%	88,8%	0,6%
FBBA	Facultad de Bellas Artes	82,1%	76,4%	94,6%	88,7%	-5,9%
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	89,9%	92,1%	91,1%	87,8%	-3,3%



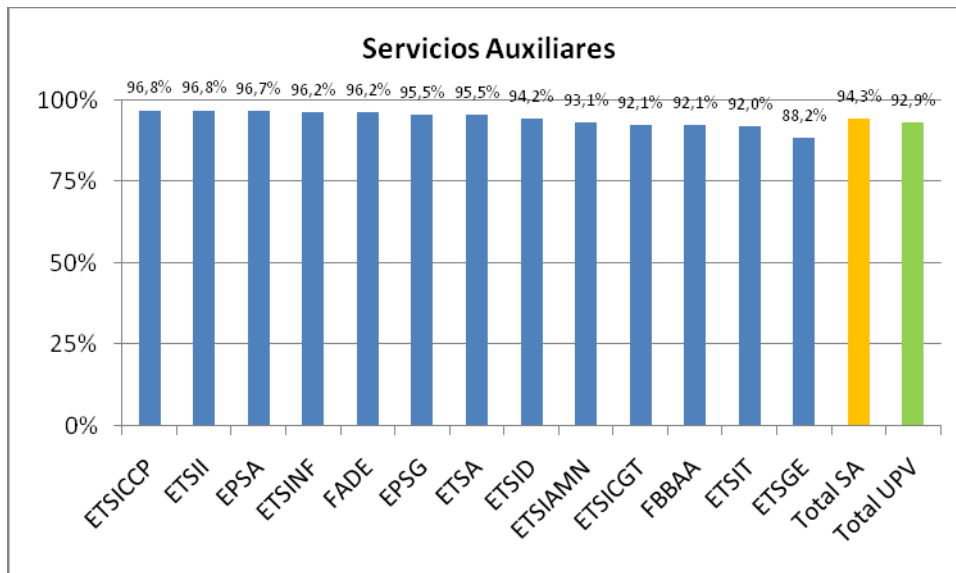
Media de Satisfacción general

		Servicios informáticos				
		2007	2008	2009	2010	Dif. 09/10
ETSINF	E.T.S.I. Informática	7,21	7,21	7,39	6,91	-0,48
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	7,26	7,42	6,16	6,65	0,49
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	6,92	7,10	7,27	6,65	-0,62
EPSG	E.P.S. de Gandía	6,55	6,78	6,76	6,62	-0,14
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topografía	6,82	6,55	6,84	6,59	-0,25
FADE	Facultad de Admón. y Dirección de Empresas	6,95	7,09	6,18	6,44	0,26
ETSIAMN	E.T.S. de Ingeniería Agronómica y Medio Natural	7,06	6,88	6,44	6,41	-0,02
EPSA	E.P.S. de Alcoy	7,14	7,09	7,71	6,40	-1,31
ETSA	E.T.S. Arquitectura	6,57	6,52	6,66	6,37	-0,29
ETSGE	E.T.S. de Gestión de la Edificación	6,82	6,99	6,02	6,36	0,34
ETSII	E.T.S.I. Industriales	7,11	6,99	6,74	6,31	-0,43
FBBAA	Facultad de Bellas Artes	6,01	5,96	5,94	6,19	0,25
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	7,07	7,35	7,46	5,97	-1,49



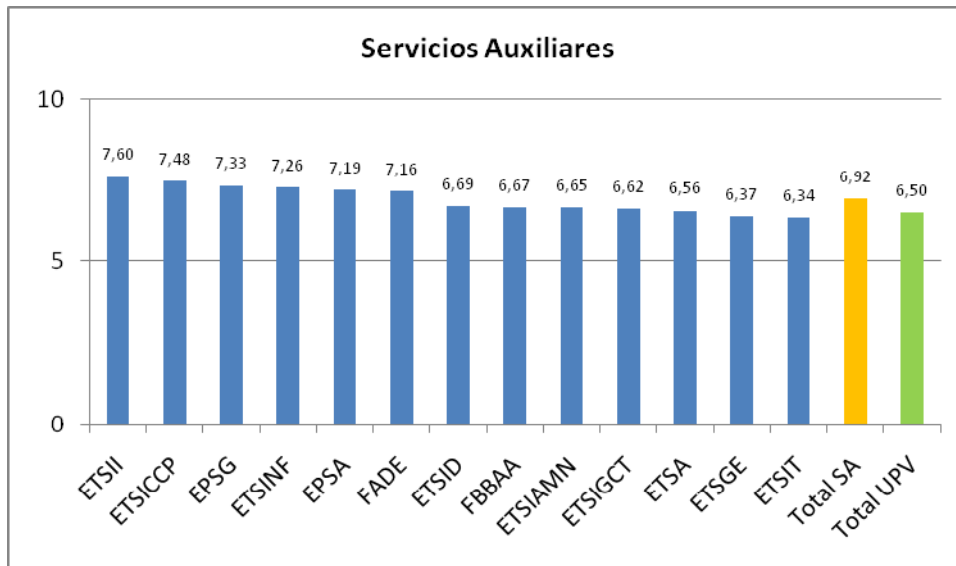
% usuarios satisfechos

		Servicios auxiliares				
		2007	2008	2009	2010	Dif. 09/10
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	88,8%	87,9%	86,1%	96,8%	10,7%
ETSII	E.T.S.I. Industriales	86,5%	90,8%	94,9%	96,8%	1,9%
EPSA	E.P.S. de Alcoy	92,5%	95,5%	96,2%	96,7%	0,5%
ETSINF	E.T.S.I. Informática	93,8%	94,4%	95,0%	96,2%	1,2%
FADE	Facultad de Admón. y Dirección de Empresas	91,8%	94,6%	88,2%	96,2%	8,0%
EPSG	E.P.S. de Gandía	93,7%	93,3%	91,8%	95,5%	3,7%
ETSA	E.T.S. Arquitectura	90,9%	92,9%	93,1%	95,5%	2,4%
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	90,4%	93,5%	94,4%	94,2%	-0,2%
ETSIAMN	E.T.S. de Ingeniería Agronómica y Medio Natural	91,0%	86,4%	87,8%	93,1%	5,3%
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topografía	90,6%	91,0%	91,4%	92,1%	0,7%
FBBA	Facultad de Bellas Artes	87,5%	80,9%	80,1%	92,1%	12,0%
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	91,5%	90,5%	91,3%	92,0%	0,7%
ETSIGE	E.T.S. de Gestión de la Edificación	64,8%	90,6%	93,3%	88,2%	-5,1%



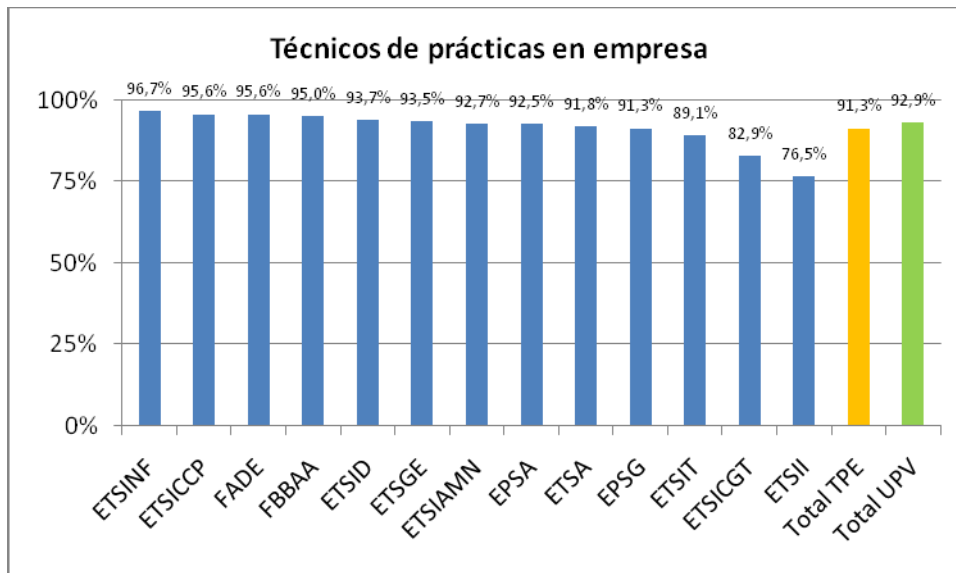
Media de Satisfacción general: Servicios auxiliares

		SA				
		2007	2008	2009	2010	Dif. 09/10
ETSII	E.T.S.I. Industriales	6,92	6,79	5,97	7,60	1,63
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	6,68	6,99	6,43	7,48	1,05
EPSPG	E.P.S. de Gandía	7,39	7,45	6,25	7,33	1,08
ETSINF	E.T.S.I. Informática	7,71	7,79	6,47	7,26	0,79
EPSA	E.P.S. de Alcoy	7,31	6,73	6,60	7,19	0,59
FADE	Facultad de Admón. y Dirección de Empresas	7,38	7,73	6,18	7,16	0,98
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	7,53	7,48	6,24	6,69	0,45
FBBA	Facultad de Bellas Artes	6,50	6,63	6,09	6,67	0,58
ETSIAMN	E.T.S. de Ingeniería Agronómica y Medio Natural	7,30	6,79	6,00	6,65	0,66
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topografía	6,55	7,16	6,15	6,62	0,47
ETSA	E.T.S. Arquitectura	6,57	7,30	6,07	6,56	0,49
ETSIGE	E.T.S. de Gestión de la Edificación	6,10	6,98	6,06	6,37	0,31
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	7,24	7,16	6,39	6,34	-0,05



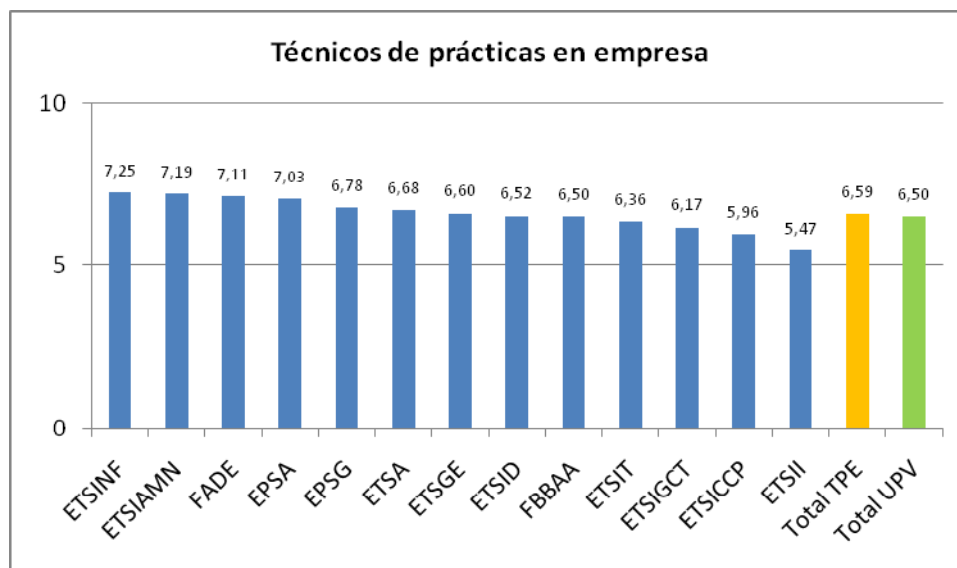
% usuarios satisfechos

		Técnicos de prácticas en empresa				
		2007	2008	2009	2010	Dif. 09/10
ETSINF	E.T.S.I. Informática	92,3%	86,4%	95,7%	96,7%	1,0%
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	95,2%	100,0%	93,3%	95,6%	2,3%
FADE	Facultad de Admón. y Dirección de Empresas	85,7%	100,0%	100,0%	95,6%	-4,4%
FBBA	Facultad de Bellas Artes	100,0%	100,0%	66,7%	95,0%	28,3%
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	87,1%	75,0%	75,0%	93,7%	18,7%
ETSIGE	E.T.S. de Gestión de la Edificación	94,7%	100,0%	80,0%	93,5%	13,5%
ETSIAMN	E.T.S. de Ingeniería Agronómica y Medio Natural	81,7%	93,4%	93,3%	92,7%	-0,6%
EPSA	E.P.S. de Alcoy	100,0%	100,0%	80,0%	92,5%	12,5%
ETSA	E.T.S. Arquitectura	95,8%	81,0%	84,2%	91,8%	7,6%
EPSG	E.P.S. de Gandía	91,7%	100,0%	75,0%	91,3%	16,3%
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	75,0%	50,0%	75,0%	89,1%	14,1%
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topografía	92,9%	70,0%	100,0%	82,9%	-17,1%
ETSII	E.T.S.I. Industriales	90,0%	94,1%	100,0%	76,5%	-23,5%



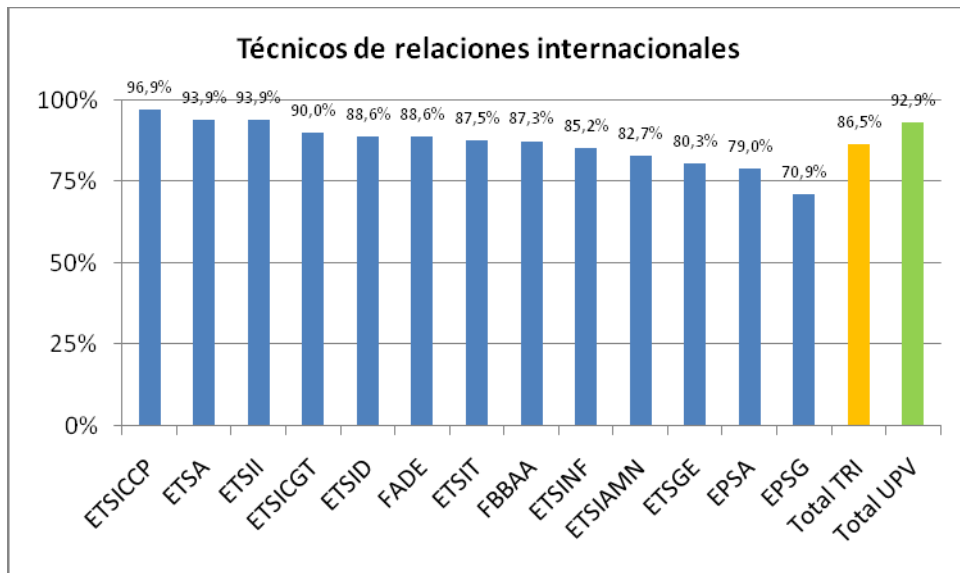
Media de Satisfacción general

		Técnicos de prácticas en empresa				
		2007	2008	2009	2010	Dif. 09/10
ETSINF	E.T.S.I. Informática	8,09	8,57	6,74	7,25	0,51
ETSIAMN	E.T.S. de Ingeniería Agronómica y Medio Natural	7,27	8,01	6,21	7,19	0,98
FADE	Facultad de Admón. y Direc. de Empresas	7,68	7,35	6,25	7,11	0,86
EPSA	E.P.S. de Alcoy	7,50	6,72	5,50	7,03	1,53
EPSG	E.P.S. de Gandía	8,54	7,77	5,63	6,78	1,16
ETSA	E.T.S. Arquitectura	7,50	7,14	6,45	6,68	0,23
ETSGE	E.T.S. de Gestión de la Edificación	7,89	8,56	5,25	6,60	1,35
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	7,34	5,25	5,16	6,52	1,36
FBBA	Facultad de Bellas Artes	8,21	8,75	5,42	6,50	1,08
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	6,04	4,37	6,25	6,36	0,11
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topog	6,79	5,86	6,00	6,17	0,17
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	8,33	8,26	7,33	5,96	-1,37
ETSII	E.T.S.I. Industriales	8,08	7,65	7,50	5,47	-2,03



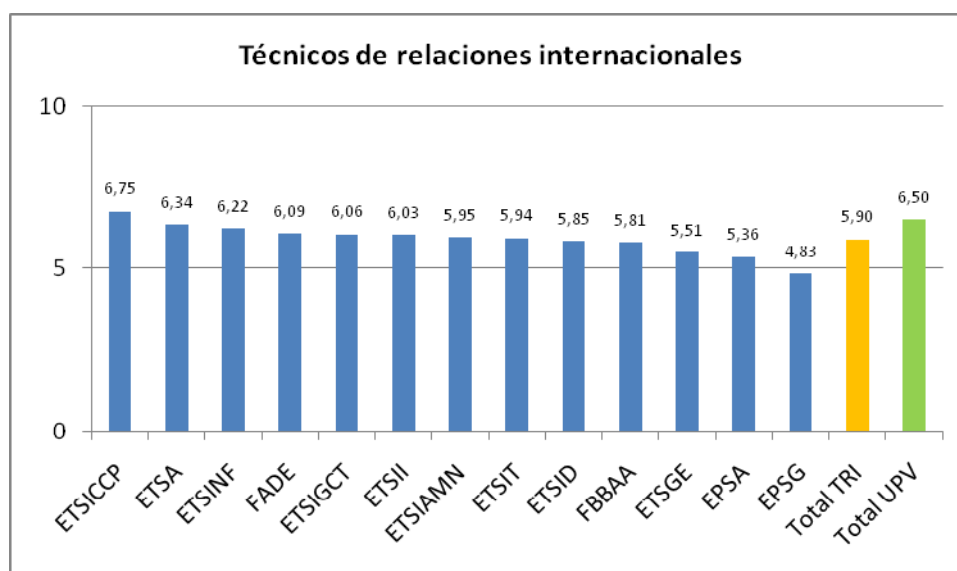
% usuarios satisfechos

		Técnicos de relaciones internacionales				
		2007	2008	2009	2010	Dif. 09/10
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	82,0%	40,0%	81,0%	96,9%	15,9%
ETSA	E.T.S. Arquitectura	77,8%	72,2%	91,9%	93,9%	2,0%
ETSII	E.T.S.I. Industriales	73,8%	81,3%	83,9%	93,9%	10,0%
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topografía	78,6%	75,0%	75,0%	90,0%	15,0%
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	68,9%	69,6%	85,7%	88,6%	2,9%
FADE	Facultad de Admón. y Dirección de Empresas	100,0%	100,0%	100,0%	88,6%	-11,4%
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	73,3%	90,9%	75,0%	87,5%	12,5%
FBBA	Facultad de Bellas Artes	73,1%	100,0%	75,0%	87,3%	12,3%
ETSINF	E.T.S.I. Informática	88,1%	88,9%	81,8%	85,2%	3,4%
ETSIAMN	E.T.S. de Ingeniería Agronómica y Medio Natural	74,2%	88,9%	54,8%	82,7%	27,9%
ETSIGE	E.T.S. de Gestión de la Edificación	73,7%	84,6%	75,0%	80,3%	5,3%
EPSA	E.P.S. de Alcoy	71,4%	100,0%	93,3%	79,0%	-14,3%
EPG	E.P.S. de Gandía	96,4%	36,4%	66,7%	70,9%	4,2%



Media de Satisfacción general: Técnicos de relaciones internacionales

		TRI				
		2007	2008	2009	2010	Dif. 09/10
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	6,15	4,21	6,31	6,75	0,44
ETSA	E.T.S. Arquitectura	5,49	6,01	6,49	6,34	-0,15
ETSINF	E.T.S.I. Informática	6,34	5,98	5,57	6,22	0,65
FADE	Facultad de Admón. y Dirección de Empresas	7,31	4,65	6,00	6,09	0,09
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topografía	5,89	6,06	4,69	6,06	1,37
ETSII	E.T.S.I. Industriales	5,31	6,04	5,48	6,03	0,55
ETSIAMN	E.T.S. de Ingeniería Agronómica y Medio Natural	5,01	6,74	4,82	5,95	1,13
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	5,67	6,02	5,31	5,94	0,63
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	5,16	5,73	6,07	5,85	-0,22
FBBAA	Facultad de Bellas Artes	5,58	7,22	4,06	5,81	1,75
ETSGE	E.T.S. de Gestión de la Edificación	5,46	6,01	5,83	5,51	-0,32
EPSA	E.P.S. de Alcoy	5,60	6,40	6,33	5,36	-0,97
EPSG	E.P.S. de Gandía	6,79	4,15	5,83	4,83	-1,00



5.2.3. Departamentos por áreas funcionales

% usuarios satisfechos: Administración

	ADM			
	2008	2009	2010	Dif. 2009/10
Urbanismo	93,3%	100,0%	100,0%	→ 0,0%
Tecnología de Alimentos	100,0%	98,5%	100,0%	↑ 1,5%
Producción Vegetal	78,3%	77,8%	100,0%	↑ 22,2%
Mecánica Medios Cont. y Teor. Estruct.	100,0%	100,0%	100,0%	→ 0,0%
Máquinas y Motores Térmicos	100,0%	100,0%	100,0%	→ 0,0%
Lingüística Aplicada	90,0%	63,3%	100,0%	↑ 36,7%
Ingeniería Rural y Agroalimentaria	100,0%	100,0%	100,0%	→ 0,0%
Ingeniería Química y Nuclear	83,2%	100,0%	100,0%	→ 0,0%
Ingeniería Eléctrica	100,0%	100,0%	100,0%	→ 0,0%
Ingeniería del Terreno	100,0%	75,0%	100,0%	↑ 25,0%
Ingeniería de Sistemas y Automática	100,0%	100,0%	100,0%	→ 0,0%
Física Aplicada	96,9%	99,5%	100,0%	↑ 0,5%
Matemática Aplicada	96,7%	88,3%	99,4%	↑ 11,1%
Dibujo	94,5%	97,0%	99,3%	↑ 2,3%
Pintura	98,8%	100,0%	99,0%	↓ -1,0%
Proyectos de Ingeniería	93,3%	99,0%	98,9%	→ -0,1%
Ingeniería Gráfica	100,0%	81,3%	98,9%	↑ 17,6%
Ingeniería Hidráulica y Medio Ambiente	65,6%	95,6%	98,8%	↑ 3,2%
Ciencia Animal	96,7%	98,3%	98,8%	↑ 0,5%
Sistemas Informáticos y Computación	95,6%	99,2%	98,4%	↓ -0,8%
Construcciones Arquitectónicas	100,0%	97,0%	98,3%	↑ 1,3%
Escultura	100,0%	98,6%	98,2%	↓ -0,4%
Química	85,7%	96,0%	98,0%	↑ 2,0%
Ingeniería de Constr. y Proy. Ing. Civil	100,0%	90,8%	98,0%	↑ 7,2%
Ingeniería Textil y Papelera	100,0%	96,0%	97,9%	↑ 1,9%
Ingeniería Electrónica	89,2%	96,4%	97,6%	↑ 1,2%
Expresión Gráfica Arquitectónica	87,7%	95,0%	97,5%	↑ 2,5%
Estadística e Invest. Oper. Aplic. y Cal	94,6%	100,0%	97,3%	↓ -2,7%
Informática de Sistemas y Computadores	80,0%	98,0%	97,1%	↓ -0,9%
Ingeniería e Infraestruct. Transportes.	100,0%	95,8%	96,4%	↑ 0,6%
Termodinámica Aplicada	94,3%	92,7%	95,8%	↑ 3,1%
Ecosistemas Agroforestales	96,7%	100,0%	95,4%	↓ -4,6%
Biotecnología	88,9%	100,0%	95,3%	↓ -4,7%
Economía y Ciencias Sociales	74,7%	90,5%	95,1%	↑ 4,6%
Comunicaciones	65,8%	98,4%	94,9%	↓ -3,5%
Comunicación Audiovisual, Doc. e Hª Arte	94,2%	93,7%	94,6%	↑ 0,9%
Composición Arquitectónica	100,0%	100,0%	91,7%	↓ -8,3%
Proyectos Arquitectónicos	96,0%	100,0%	90,5%	↓ -9,5%
Conservación y Restauración Bienes Cult.	100,0%	89,1%	89,2%	→ 0,1%
Ingeniería Mecánica y de Materiales	80,8%	79,8%	87,7%	↑ 7,9%
Organización de Empresas	98,5%	96,4%	79,3%	↓ -17,1%
Ingeniería Cartográfica, Geod. y Fotogr.	98,6%	92,1%	77,8%	↓ -14,3%

Media de Satisfacción general: Administración

	ADM			
	2008	2009	2010	Dif. 2009/10
Tecnología de Alimentos	7,75	8,79	9,59	↑ 0,80
Mecánica Medios Cont. y Teor. Estruct.	6,89	7,49	9,45	↑ 1,96
Ingeniería Eléctrica	7,68	8,55	9,40	↑ 0,85
Producción Vegetal	6,74	7,49	9,23	↑ 1,74
Física Aplicada	7,81	8,75	9,09	↑ 0,34
Ingeniería e Infraestruct. Transportes.	6,24	8,23	9,02	↑ 0,79
Ingeniería Química y Nuclear	6,63	7,63	8,92	↑ 1,29
Química	5,69	8,17	8,92	↑ 0,75
Ingeniería Rural y Agroalimentaria	8,08	8,14	8,91	↑ 0,77
Pintura	7,28	8,40	8,91	↑ 0,51
Composición Arquitectónica	8,96	9,27	8,85	↓ -0,42
Ingeniería Textil y Papelera	9,11	8,20	8,73	↑ 0,53
Ingeniería Hidráulica y Medio Ambiente	5,87	8,62	8,67	→ 0,05
Dibujo	8,52	7,76	8,64	↑ 0,88
Expresión Gráfica Arquitectónica	6,14	8,04	8,60	↑ 0,56
Urbanismo	7,52	8,84	8,54	↓ -0,30
Máquinas y Motores Térmicos	8,73	9,21	8,50	↓ -0,71
Biotecnología	6,82	8,74	8,43	↓ -0,31
Ecosistemas Agroforestales	7,84	8,08	8,28	↑ 0,20
Estadística e Invest. Oper. Aplic. y Cal	7,67	9,36	8,26	↓ -1,10
Comunicación Audiovisual, Doc. e Hª Arte	5,90	8,30	8,17	↓ -0,13
Proyectos Arquitectónicos	7,38	7,83	8,15	↑ 0,32
Construcciones Arquitectónicas	7,54	6,64	8,14	↑ 1,50
Ciencia Animal	6,68	7,56	7,96	↑ 0,40
Comunicaciones	5,84	7,36	7,89	↑ 0,53
Ingeniería de Sistemas y Automática	7,15	8,54	7,85	↓ -0,69
Ingeniería del Terreno	7,50	6,88	7,81	↑ 0,93
Escultura	7,46	6,46	7,79	↑ 1,33
Lingüística Aplicada	5,92	5,03	7,76	↑ 2,73
Sistemas Informáticos y Computación	7,06	8,55	7,73	↓ -0,82
Matemática Aplicada	7,92	7,63	7,71	→ 0,08
Informática de Sistemas y Computadores	6,40	7,32	7,52	↑ 0,20
Proyectos de Ingeniería	6,99	7,89	7,51	↓ -0,38
Ingeniería de Constr. y Proy. Ing. Civil	7,31	5,47	7,26	↑ 1,79
Ingeniería Cartográfica, Geod. y Fotogr.	6,92	6,67	7,05	↑ 0,38
Termodinámica Aplicada	7,17	7,71	6,77	↓ -0,94
Economía y Ciencias Sociales	6,26	6,49	6,63	↑ 0,14
Conservación y Restauración Bienes Cult.	7,51	6,09	6,55	↑ 0,46
Ingeniería Gráfica	7,64	5,68	6,42	↑ 0,74
Organización de Empresas	7,13	6,62	6,38	↓ -0,24
Ingeniería Mecánica y de Materiales	5,62	5,93	6,15	↑ 0,22
Ingeniería Electrónica	7,04	7,42	6,05	↓ -1,37

% usuarios satisfechos: Laboratorios

	LAB			
	2008	2009	2010	Dif. 2009/10
Ciencia Animal	100,0%	92,0%	100,0%	↑ 8,0%
Construcciones Arquitectónicas	100,0%	93,0%	100,0%	↑ 7,0%
Dibujo	87,0%	100,0%	100,0%	→ 0,0%
Expresión Gráfica Arquitectónica	96,8%	73,4%	100,0%	↑ 26,6%
Ingeniería del Terreno	100,0%	100,0%	100,0%	→ 0,0%
Ingeniería e Infraestruct. Transportes.	100,0%	100,0%	100,0%	→ 0,0%
Ingeniería Rural y Agroalimentaria	100,0%	100,0%	100,0%	→ 0,0%
Pintura	90,7%	91,6%	100,0%	↑ 8,4%
Proyectos Arquitectónicos	100,0%	100,0%	100,0%	→ 0,0%
Sistemas Informáticos y Computación	100,0%	97,1%	99,8%	↑ 2,7%
Ingeniería Electrónica	86,7%	90,4%	99,7%	↑ 9,3%
Máquinas y Motores Térmicos	100,0%	99,2%	99,4%	→ 0,2%
Proyectos de Ingeniería	99,2%	100,0%	99,3%	↓ -0,7%
Producción Vegetal	99,2%	93,4%	98,3%	↑ 4,9%
Comunicación Audiovisual, Doc. e Hª Arte	97,5%	94,7%	98,1%	↑ 3,4%
Matemática Aplicada	88,6%	88,8%	96,0%	↑ 7,2%
Química	81,6%	94,8%	94,1%	↓ -0,7%
Informática de Sistemas y Computadores	72,8%	80,5%	93,7%	↑ 13,2%
Ingeniería de Sistemas y Automática	73,4%	72,0%	93,5%	↑ 21,5%
Ingeniería Hidráulica y Medio Ambiente	99,0%	90,7%	93,5%	↑ 2,8%
Biotecnología	84,0%	93,8%	93,3%	↓ -0,5%
Física Aplicada	88,0%	94,6%	93,3%	↓ -1,3%
Organización de Empresas	61,4%	86,6%	92,9%	↑ 6,3%
Ingeniería de Constr. y Proy. Ing. Civil	100,0%	84,7%	91,1%	↑ 6,4%
Lingüística Aplicada	100,0%	84,0%	91,1%	↑ 7,1%
Ingeniería Eléctrica	100,0%	76,1%	90,0%	↑ 13,9%
Ingeniería Gráfica	100,0%	100,0%	90,0%	↓ -10,0%
Tecnología de Alimentos	78,0%	77,1%	89,8%	↑ 12,7%
Estadística e Invest. Oper. Aplic. y Cal	100,0%	92,5%	89,0%	↓ -3,5%
Ingeniería Cartográfica, Geod. y Fotogr.	100,0%	89,1%	88,6%	↓ -0,5%
Conservación y Restauración Bienes Cult.	82,8%	100,0%	87,6%	↓ -12,4%
Economía y Ciencias Sociales	100,0%	79,9%	87,4%	↑ 7,5%
Ingeniería Mecánica y de Materiales	72,1%	75,3%	87,3%	↑ 12,0%
Termodinámica Aplicada	76,8%	89,5%	86,0%	↓ -3,5%
Ecosistemas Agroforestales	78,9%	81,0%	85,1%	↑ 4,1%
Comunicaciones	76,5%	93,5%	84,2%	↓ -9,3%
Ingeniería Textil y Papelera	66,3%	78,1%	79,4%	↑ 1,3%
Mecánica Medios Cont. y Teor. Estruct.	100,0%	75,9%	77,0%	↑ 1,1%
Escultura	86,1%	80,0%	75,4%	↓ -4,6%
Ingeniería Química y Nuclear	60,0%	62,8%	72,2%	↑ 9,4%

Media de Satisfacción general: Laboratorios

	LAB			
	2008	2009	2010	Dif. 2009/10
Ingeniería e Infraestruct. Transportes.	5,28	7,50	9,74	↑ 2,24
Máquinas y Motores Térmicos	6,25	8,98	9,53	↑ 0,55
Ciencia Animal	6,60	6,75	8,95	↑ 2,20
Proyectos de Ingeniería	7,44	8,94	8,65	↓ -0,29
Expresión Gráfica Arquitectónica	6,38	5,74	8,55	↑ 2,81
Ingeniería del Terreno	7,65	7,63	8,35	↑ 0,73
Producción Vegetal	6,67	7,85	8,23	↑ 0,38
Ingeniería Rural y Agroalimentaria	6,98	8,83	8,16	↓ -0,67
Estadística e Invest. Oper. Aplic. y Cal	7,52	8,06	8,14	↑ 0,08
Sistemas Informáticos y Computación	7,85	7,53	8,08	↑ 0,55
Pintura	6,86	7,08	8,01	↑ 0,93
Comunicación Audiovisual, Doc. e Hª Arte	7,99	7,12	7,78	↑ 0,66
Física Aplicada	8,21	7,64	7,78	↑ 0,14
Ingeniería Electrónica	7,72	7,08	7,76	↑ 0,68
Biotecnología	6,83	7,35	7,67	↑ 0,32
Dibujo	7,14	7,20	7,65	↑ 0,45
Ingeniería Eléctrica	7,64	6,05	7,63	↑ 1,58
Construcciones Arquitectónicas	6,62	6,91	7,57	↑ 0,66
Tecnología de Alimentos	6,10	6,68	7,54	↑ 0,86
Informática de Sistemas y Computadores	5,23	6,34	7,33	↑ 0,99
Mecánica Medios Cont. y Teor. Estruct.	6,69	4,70	7,29	↑ 2,59
Química	5,65	7,37	7,17	↓ -0,20
Conservación y Restauración Bienes Cult.	5,26	6,00	7,11	↑ 1,11
Lingüística Aplicada	8,13	5,89	7,06	↑ 1,17
Ingeniería Hidráulica y Medio Ambiente	6,95	7,09	7,05	→ -0,04
Ingeniería de Sistemas y Automática	5,89	5,36	6,98	↑ 1,62
Economía y Ciencias Sociales	6,80	6,03	6,97	↑ 0,94
Ingeniería Mecánica y de Materiales	6,41	6,09	6,94	↑ 0,85
Organización de Empresas	4,32	6,28	6,92	↑ 0,64
Matemática Aplicada	8,39	6,87	6,84	→ -0,03
Ingeniería Gráfica	7,20	6,58	6,75	↑ 0,17
Ingeniería Cartográfica, Geod. y Fotogr.	6,87	6,20	6,72	↑ 0,52
Comunicaciones	6,69	6,52	6,64	↑ 0,12
Ingeniería de Constr. y Proy. Ing. Civil	6,35	6,59	6,58	→ -0,01
Ingeniería Química y Nuclear	5,92	5,30	6,44	↑ 1,14
Ecosistemas Agroforestales	5,82	5,95	6,24	↑ 0,29
Ingeniería Textil y Papelera	5,39	6,40	6,21	↓ -0,19
Escultura	6,54	5,96	6,15	↑ 0,19
Termodinámica Aplicada	5,56	5,66	6,05	↑ 0,39
Proyectos Arquitectónicos	6,51	6,40	5,15	↓ -1,25

6. Anexo técnico 1: Relación entre los atributos

Estudio comparativo de los descriptores

El presente estudio comparativo pretende responder a las siguientes preguntas:

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

Encuestas a la comunidad universitaria

Relaciones entre los atributos

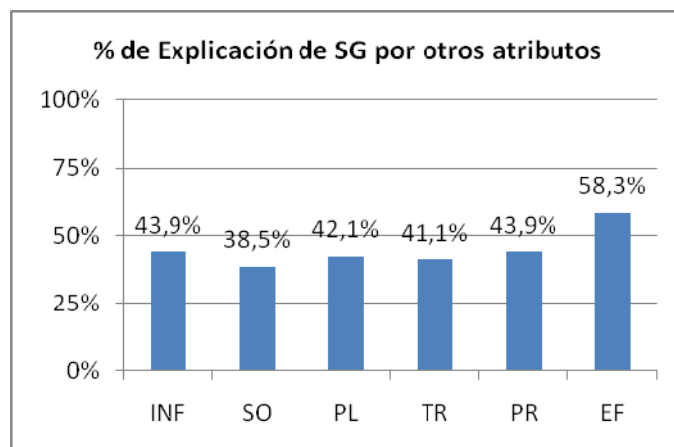
El estudio de las correlaciones entre los 7 atributos arroja los resultados siguientes:

	SG	INF	SO	PL	TR	PR	EF
SG	1	0,66	0,62	0,65	0,64	0,66	0,76
INF	0,66	1	0,65	0,65	0,63	0,65	0,70
SO	0,62	0,65	1	0,71	0,58	0,60	0,68
PL	0,65	0,65	0,71	1	0,63	0,65	0,71
TR	0,64	0,63	0,58	0,63	1	0,85	0,72
PR	0,66	0,65	0,60	0,65	0,85	1	0,74
EF	0,76	0,70	0,68	0,71	0,72	0,74	1

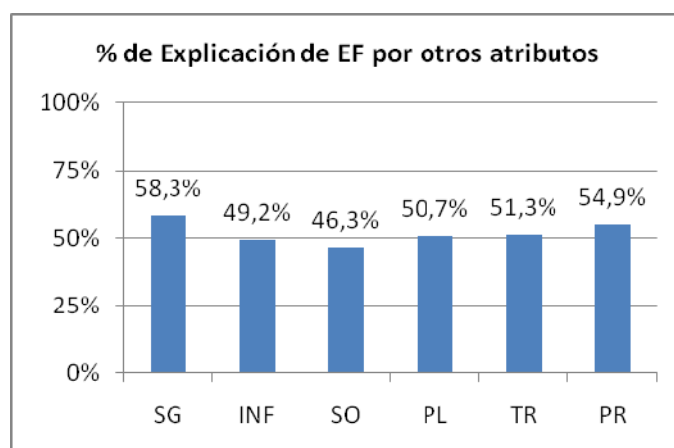
En la matriz se observan que las variables TRATO (TR) y PROFESIONALIDAD (PR) tienen una correlación muy alta entre sí (la más alta de la tabla). Estas dos variables tienen en común un porcentaje muy elevado de información común (72.4%). Asimismo tienen una correlación más baja con SATISFACCIÓN GENERAL que el resto.

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

La variable que tiene mayor influencia en el nivel de SATISFACCIÓN es LA EFICACIA (que por sí sola puede explicar el 58.3% de la variabilidad de los datos de SATISFACCIÓN); en segundo lugar las siguientes variables más influyentes son PROFESIONALIDAD e INFORMACIÓN (con un porcentaje de varianza explicado de 43.9%).

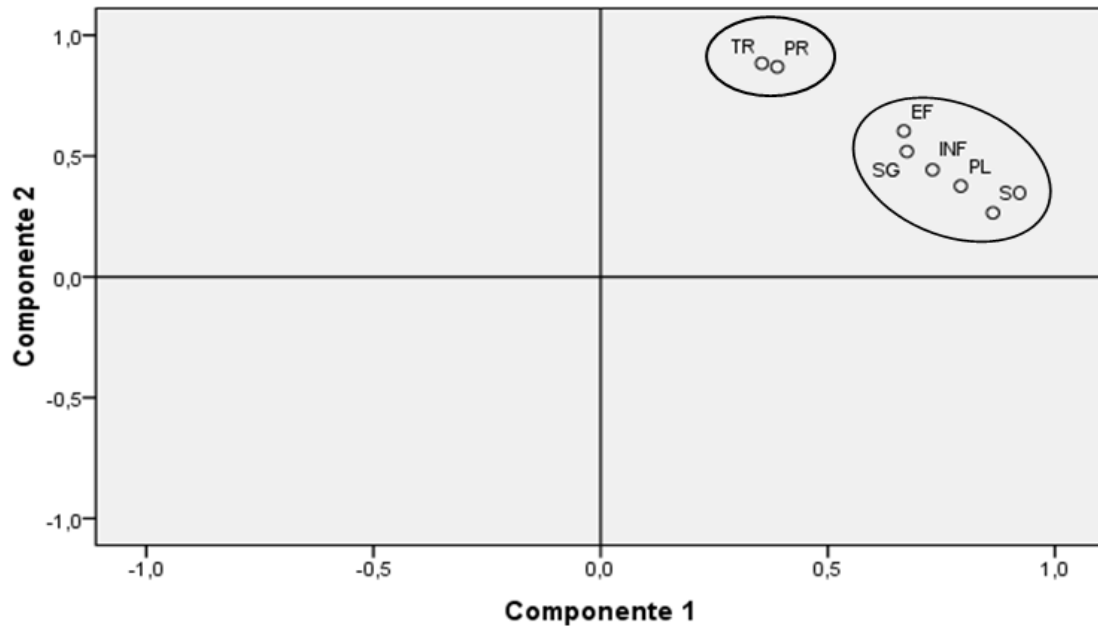


Del mismo modo, la variable con mayor influencia en la EFICACIA es la SATISFACCIÓN (con idéntico porcentaje de varianza explicada, 58.3%), seguido de la PROFESIONALIDAD, el TRATO y los PLAZOS, con porcentajes de varianza explicada del 54.9%, 51.3% y 50.7%, respectivamente.



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 80% de la variabilidad. El primer factor (que explica el 72.8% de la variabilidad) resume la información de EF, INF, SG, PL y SO. El segundo factor (que explica el 7.2% 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:

Alfa de Cronbach = 0.937

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

Conclusiones sobre las relaciones entre atributos

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

2. Relaciones:

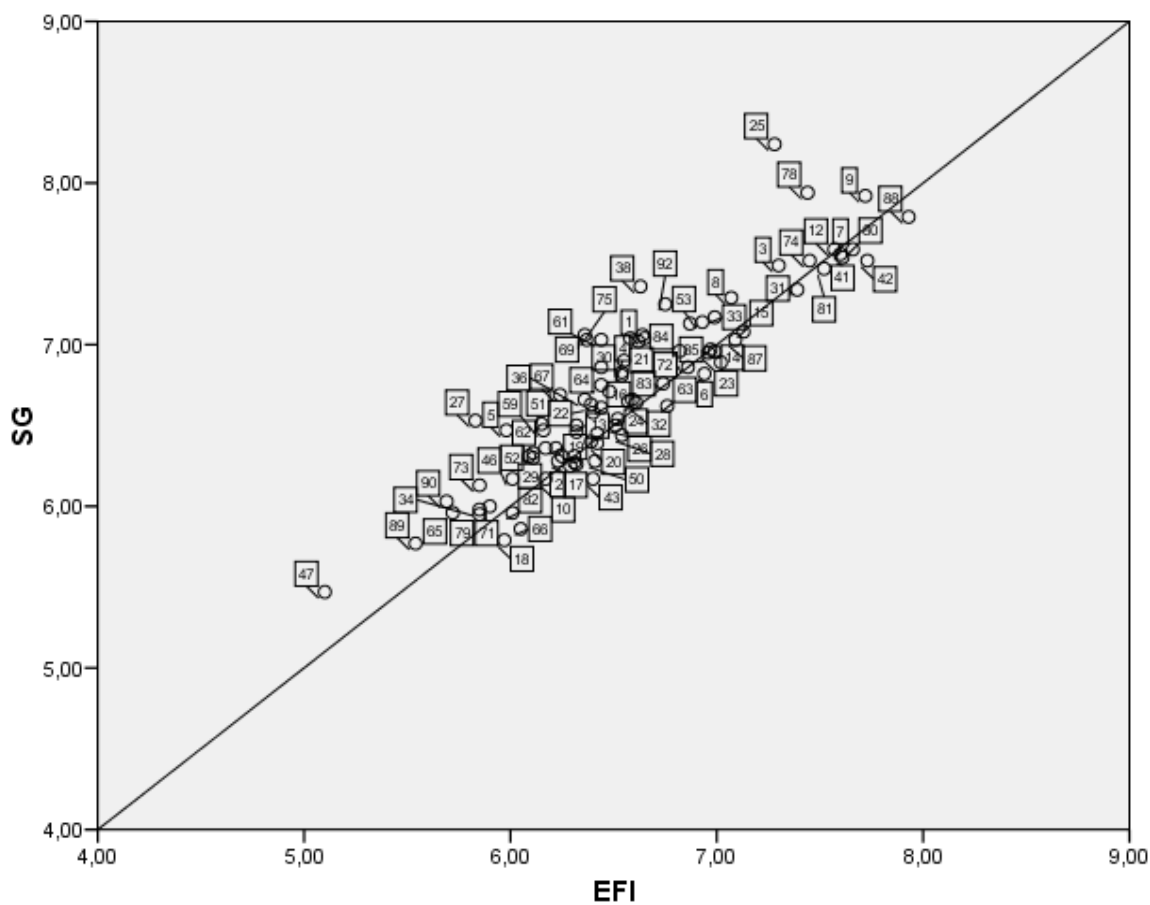
- a) Todos los atributos muestran unos niveles elevados de correlación entre sí, lo que nos informa de que la calidad percibida es apreciada globalmente por todos ellos de forma simultánea.
- b) Si se estudian detalladamente las relaciones entre atributos se puede observar que el indicador global de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

3. La encuesta presenta un alto grado de fiabilidad.

Estudio de las relaciones entre los atributos tomados por pares

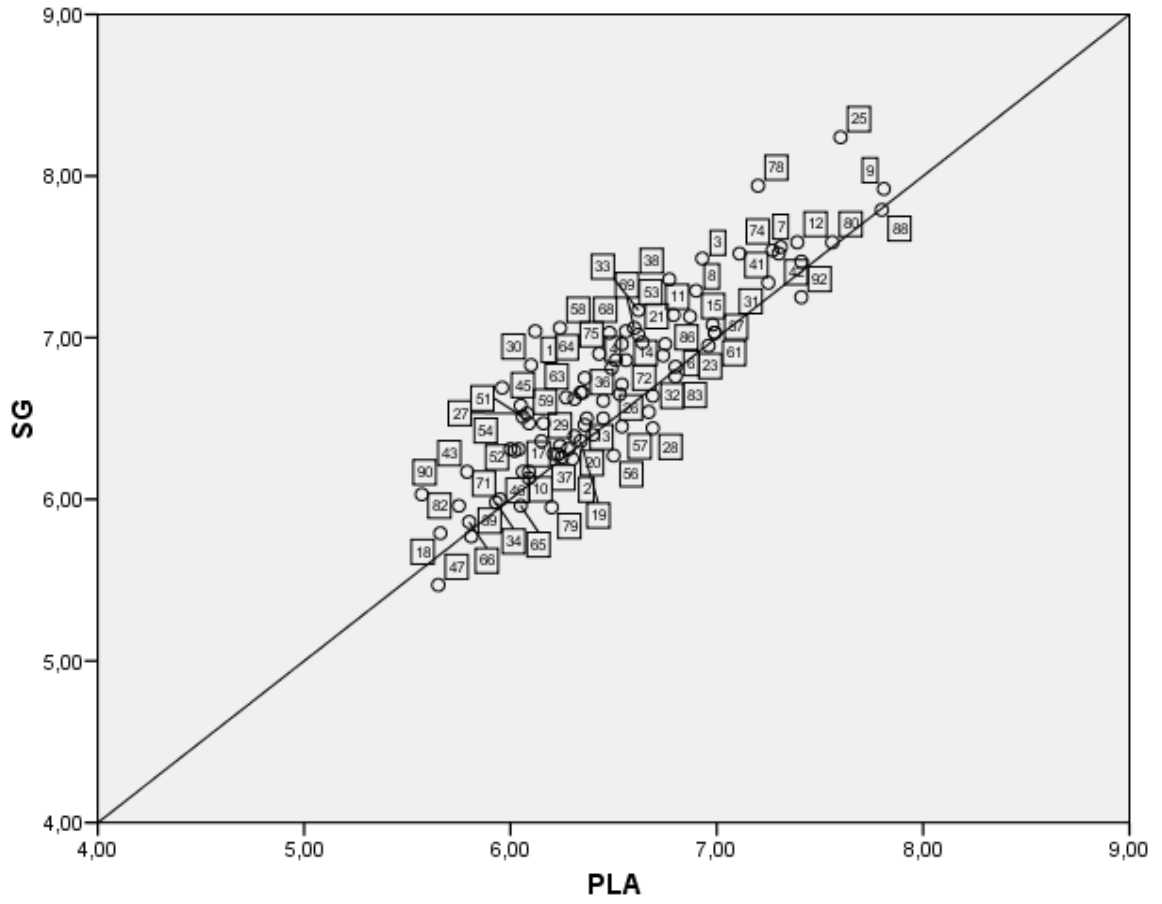
A continuación se representan los valores promedios para los 89 descriptores de servicio para cada uno de los atributos. La etiqueta corresponde al número de código asignado a cada uno de los descriptores:

SATISFACCIÓN GENERAL vs. EFICACIA



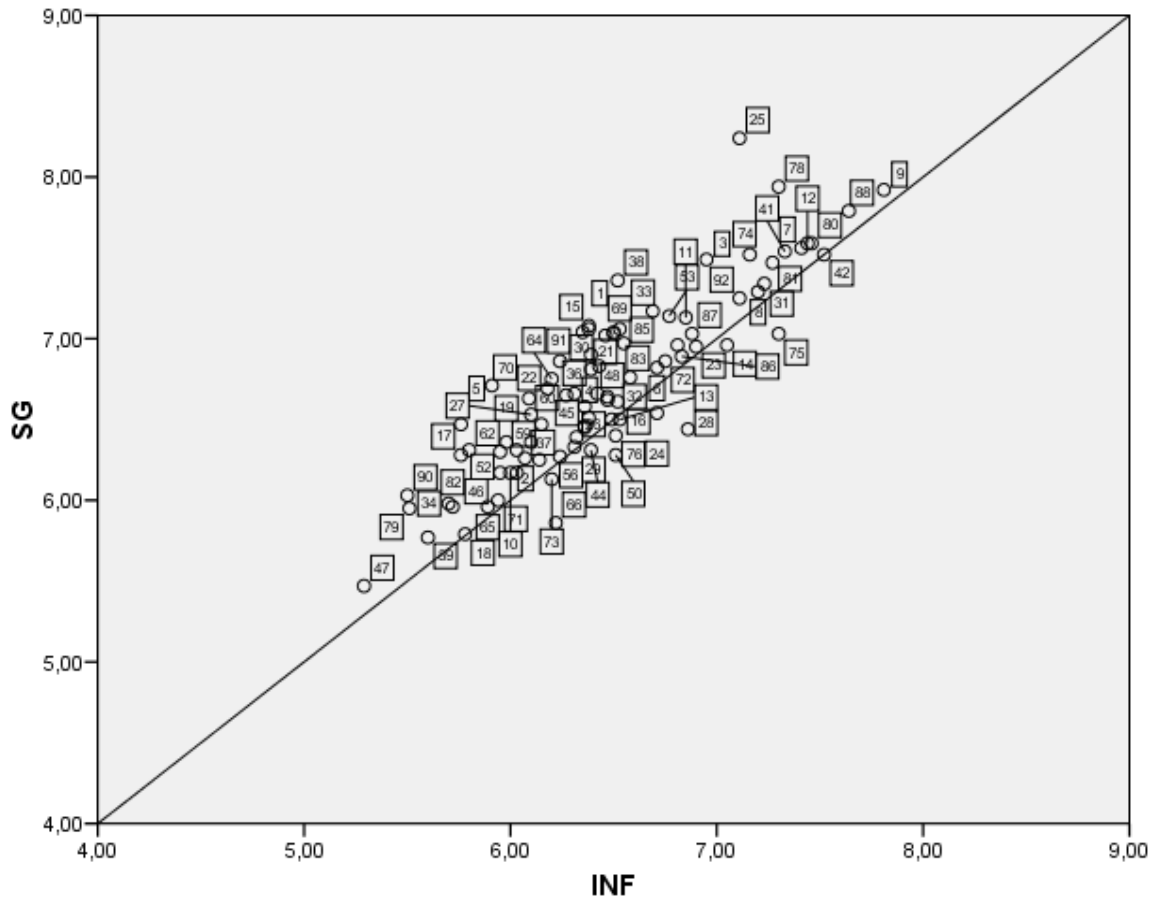
	Nº descriptores	%
Mayor EFICACIA que SATISFACCIÓN	29	33%
Mayor SATISFACCIÓN que EFICACIA	60	67%
TOTAL	89	

SATISFACCIÓN GENERAL vs. PLAZOS



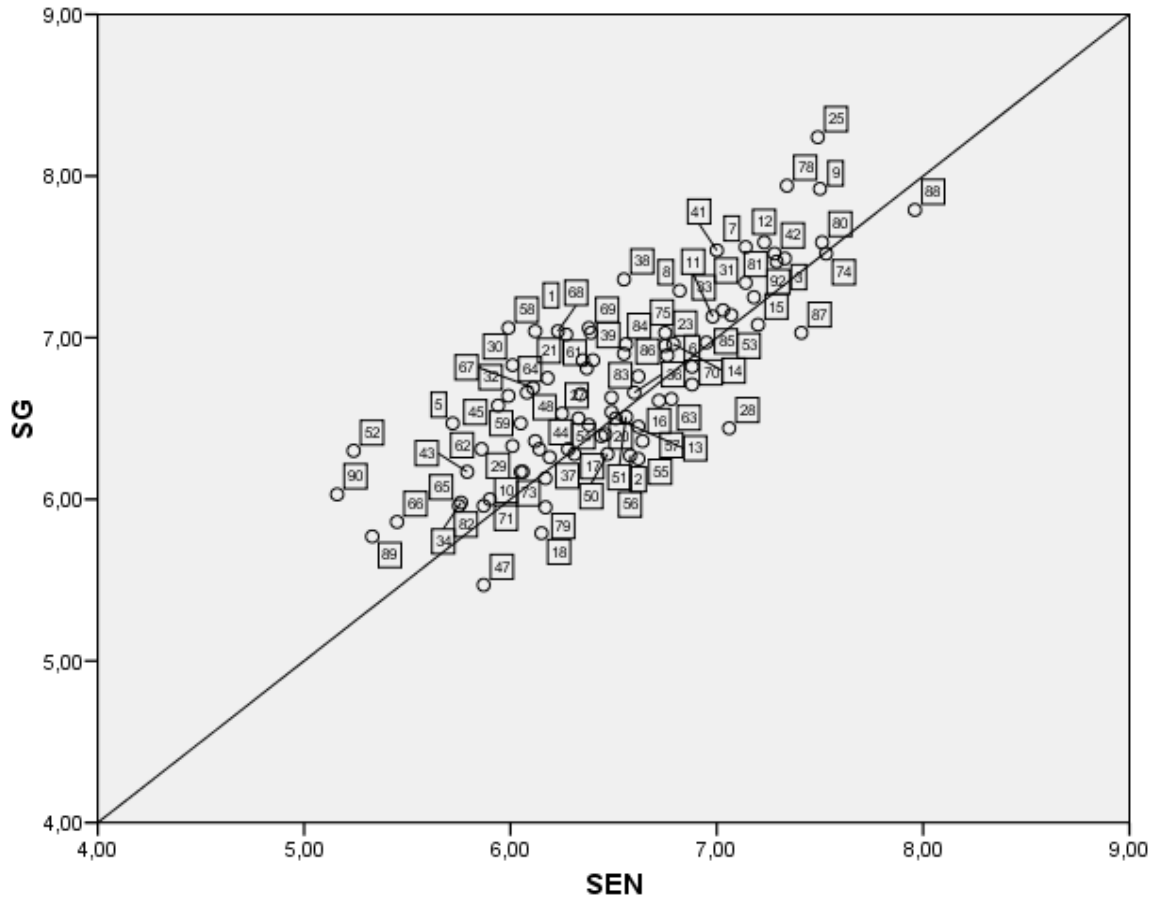
	Nº descriptores	%
Mayor PLAZOS que SATISFACCIÓN	15	17%
Mayor SATISFACCIÓN que PLAZOS	74	83%
TOTAL	89	

SATISFACCIÓN GENERAL vs. INFORMACIÓN



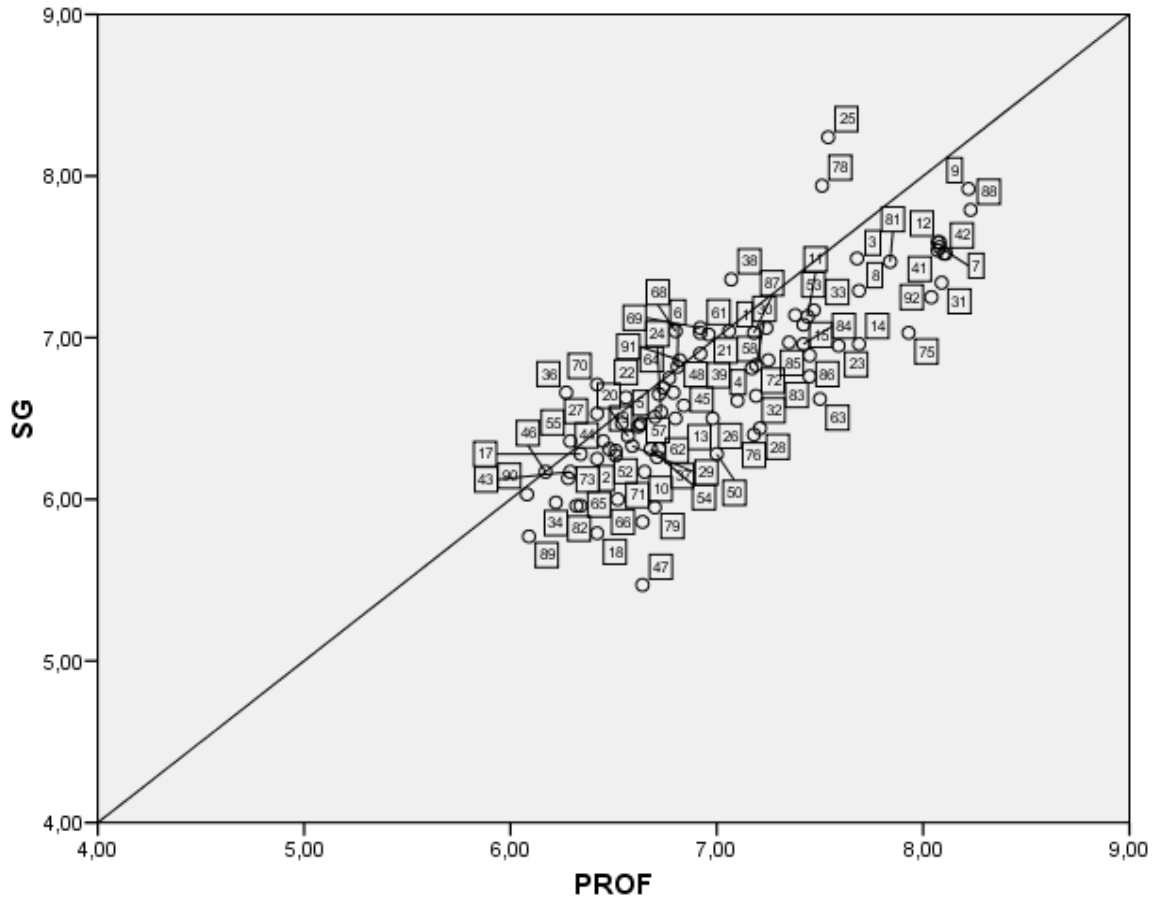
	Nº descriptores	%
Mayor INFORMACIÓN que SATISFACCIÓN	11	12%
Mayor SATISFACCIÓN que INFORMACIÓN	78	88%
TOTAL	89	

SATISFACCIÓN GENERAL vs. SENCILLEZ



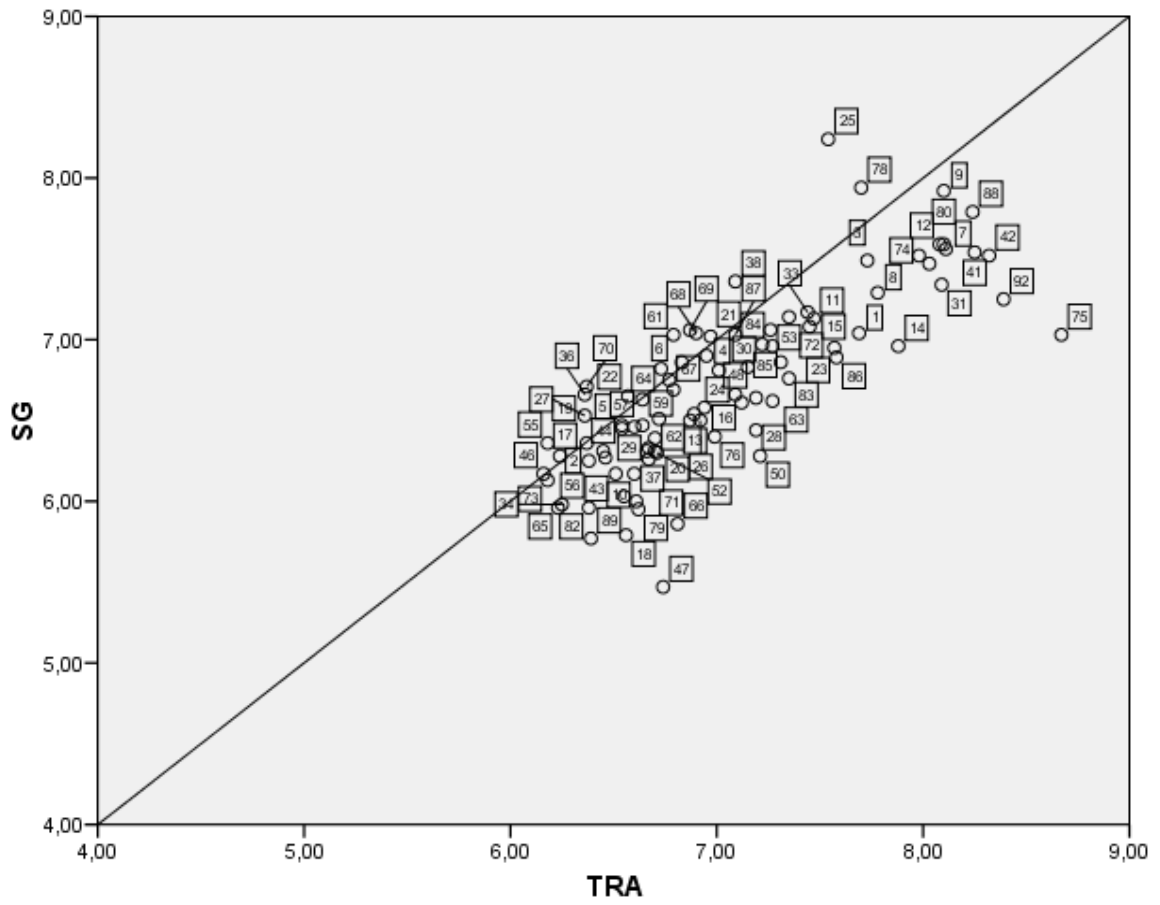
	Nº descriptores	%
Mayor SENCILLEZ que SATISFACCIÓN	23	26%
Mayor SATISFACCIÓN que SENCILLEZ	66	74%
TOTAL	89	

SATISFACCIÓN GENERAL vs. PROFESIONALIDAD



	Nº descriptores	%
Mayor PROFESIONALIDAD que SATISFACCIÓN	75	84%
Mayor SATISFACCIÓN que PROFESIONALIDAD	14	16%
TOTAL	89	

SATISFACCIÓN GENERAL vs. TRATO



	Nº descriptores	%
Mayor TRATO que SATISFACCIÓN	73	82%
Mayor SATISFACCIÓN que TRATO	16	18%
TOTAL	89	

Encuesta a cargos y personas con responsabilidad directiva

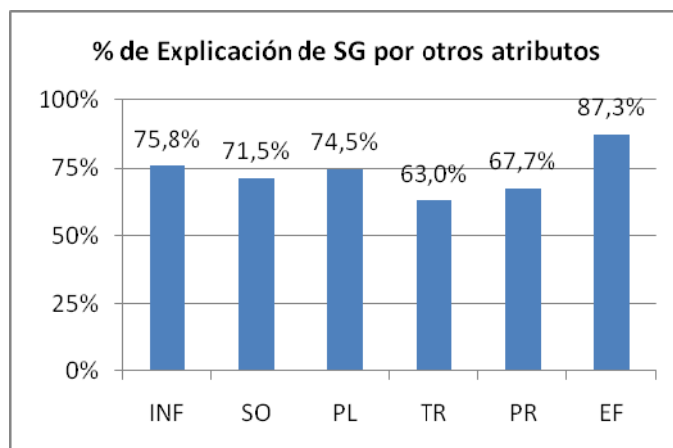
Relaciones entre los atributos

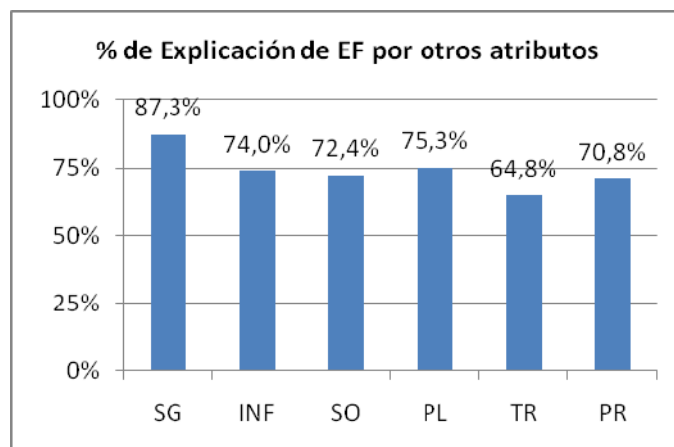
El estudio de las correlaciones entre los 7 atributos arroja los resultados siguientes:

	SG	INF	SO	PL	TR	PR	EF
SG	1	0,87	0,85	0,86	0,79	0,82	0,93
INF	0,87	1	0,82	0,79	0,74	0,77	0,86
SO	0,85	0,82	1	0,83	0,71	0,73	0,85
PL	0,86	0,79	0,83	1	0,73	0,76	0,87
TR	0,79	0,74	0,71	0,73	1	0,88	0,81
PR	0,82	0,77	0,73	0,76	0,88	1	0,84
EF	0,93	0,86	0,85	0,87	0,81	0,84	1

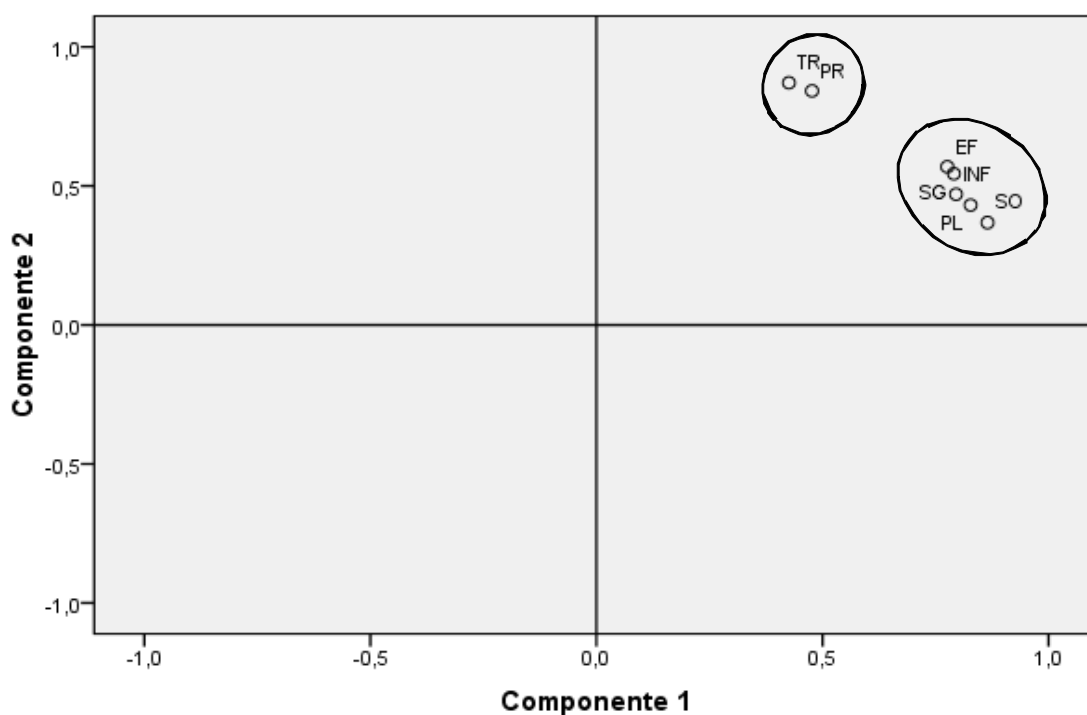
Si se toma el atributo SG como resumen de la información que aporta el resto de los atributos (de acuerdo con el diseño inicial de la encuesta):

- La variable que tiene mayor influencia en el nivel de SATISFACCIÓN es la EFICACIA (que por sí sola explica el 87.3% de la variabilidad de los datos de SATISFACCIÓN); en segundo lugar las variables más influyentes son INFORMACIÓN (75.8%) y PLAZOS (74.5%).





Una forma de explicar estas relaciones entre SATISFACCIÓN y el resto de atributos, e igualmente con EFICACIA, es mediante análisis factorial. Este análisis se ha aplicado mediante extracción de factores por análisis de componentes principales con rotación Varimax.



En esta encuesta los 7 atributos parecen estar muy relacionados entre sí, igual que ocurrió en años anteriores. De la misma forma el atributo EFICACIA es el que tiene mayor relación con la SATISFACCIÓN.

En la encuesta correspondiente a este año, y también en los anteriores, es fácil observar la fuerte correlación entre TRATO y PROFESIONALIDAD, tanto en la encuesta dirigida a cargos como a Comunidad Universitaria.

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: 0.969

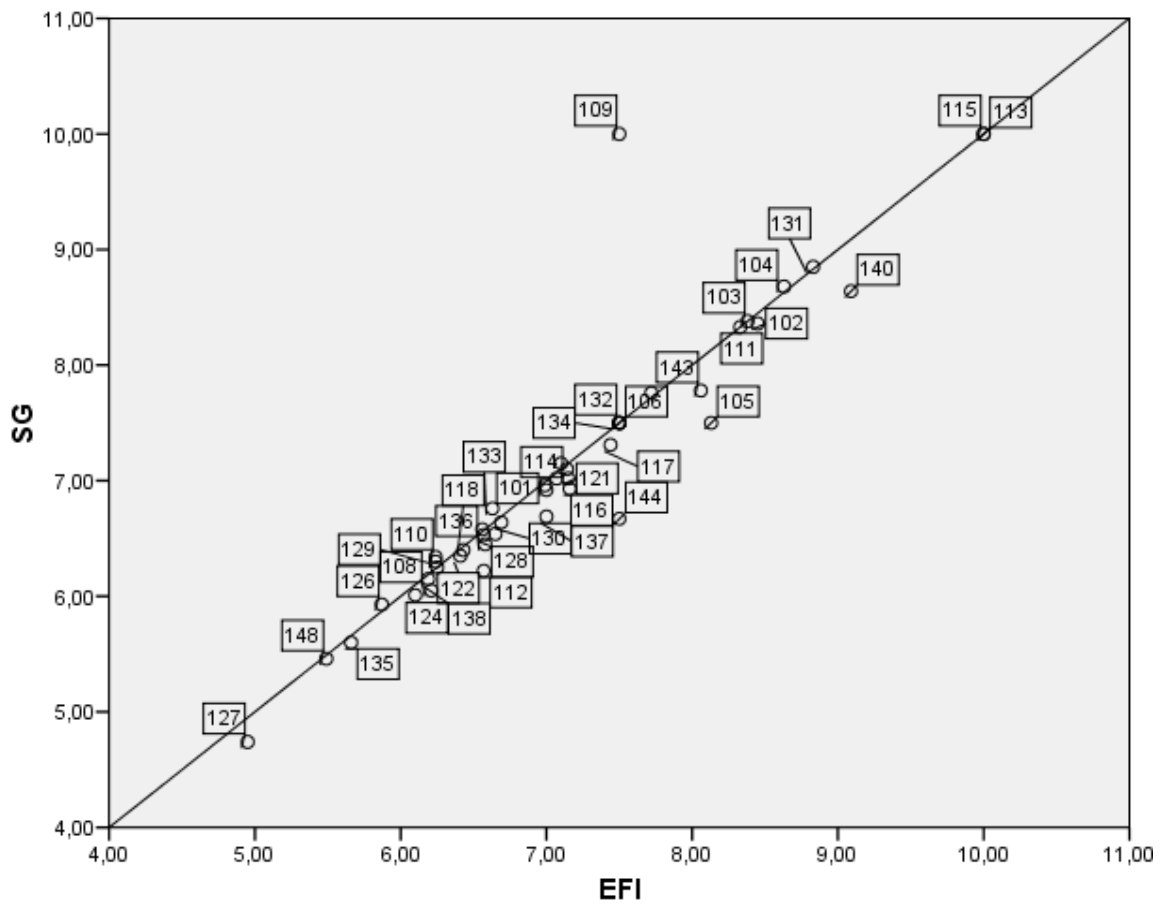
Conclusiones

1. El atributo **SATISFACCIÓN GENERAL** puede ser tomado como indicador global de la calidad percibida por los usuarios
2. Relaciones
 - a. Todos los atributos muestran unos niveles elevados de correlación entre sí. En esta encuesta la calidad percibida es casi un atributo unidimensional, medido de forma parcial por cada uno de estos atributos
 - b. El atributo que más peso tiene en la **SATISFACCIÓN** con el servicio recibido es la **EFICACIA**, seguido de **INFORMACIÓN** y **PLAZOS**
3. La encuesta presenta un alto grado de fiabilidad

Estudio de las relaciones entre los atributos tomados por pares

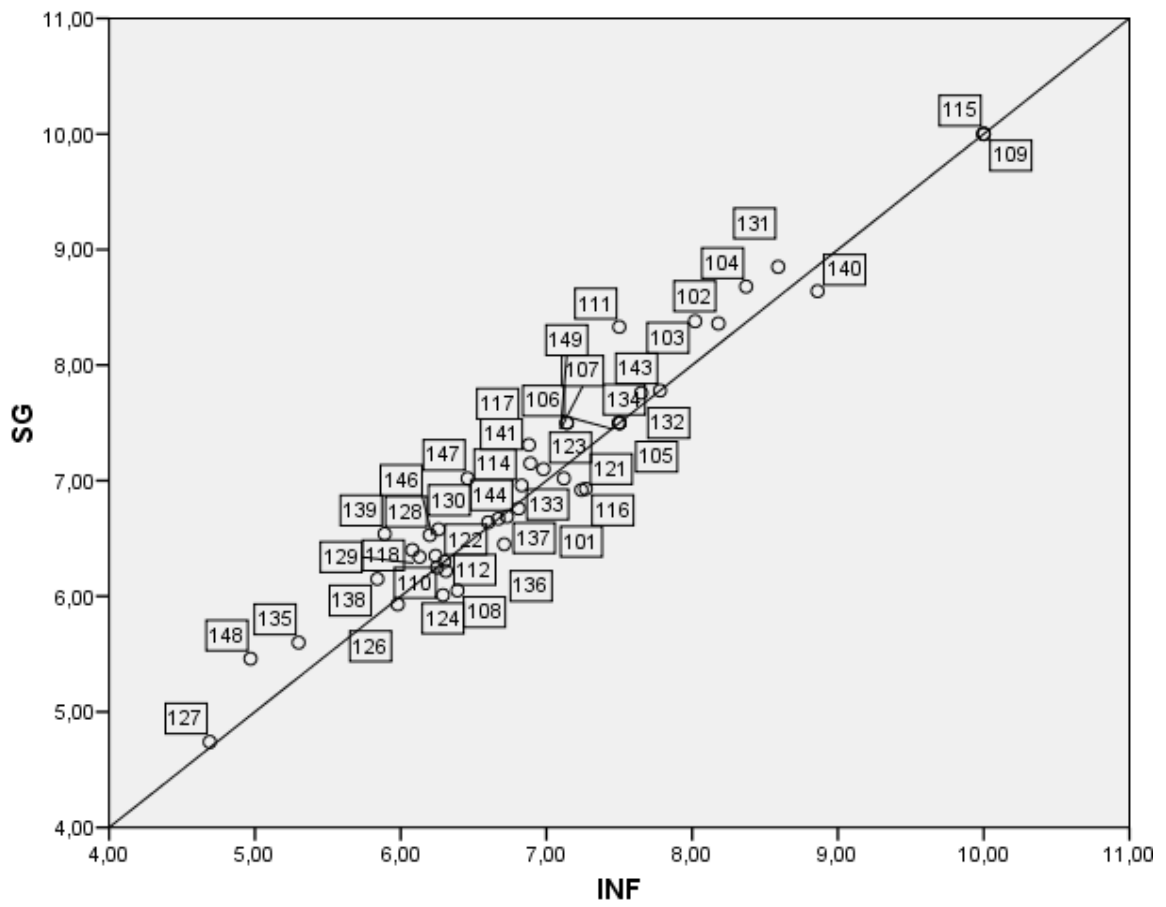
A continuación se representan los valores promedios para los 45 descriptores de servicio para cada uno de los atributos. La etiqueta corresponde al número de código asignado a cada uno de los descriptores.

SATISFACCIÓN GENERAL vs. EFICACIA



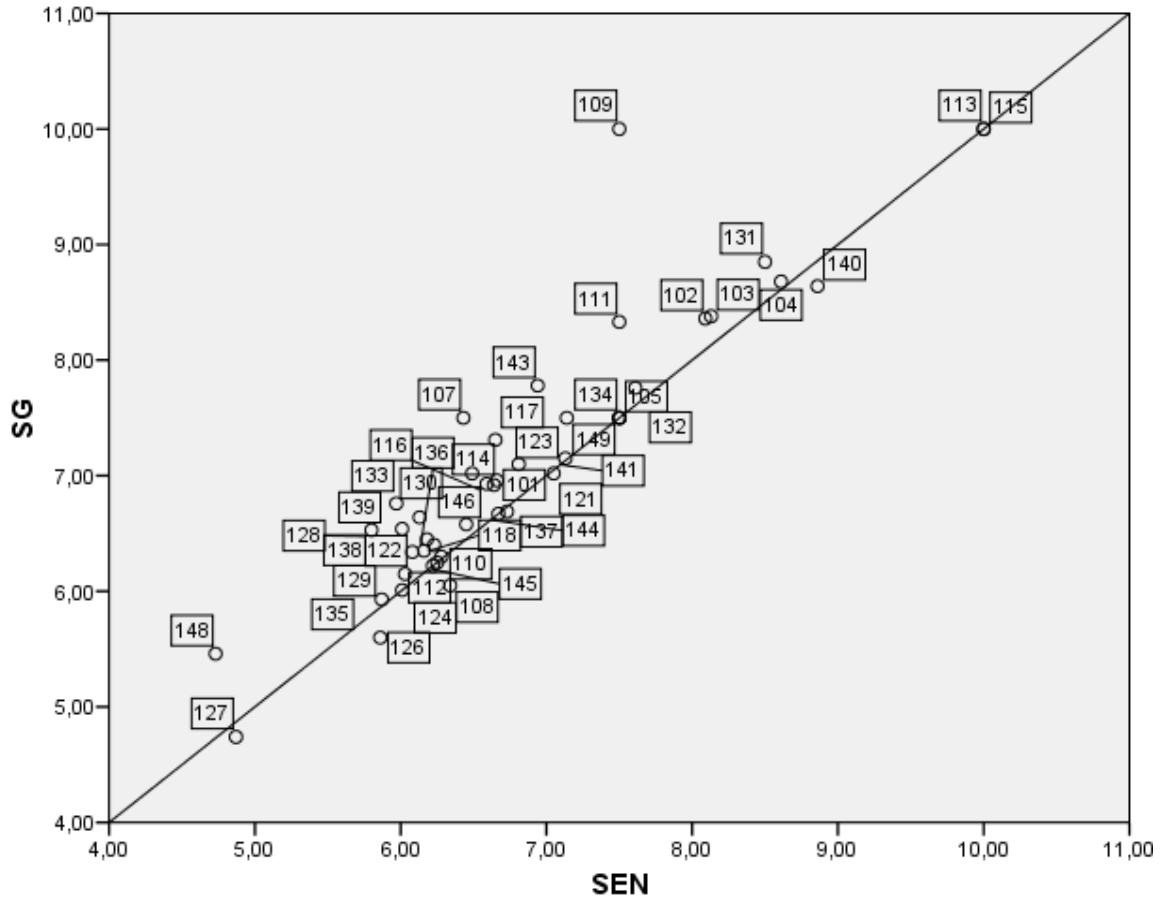
	Nº descriptores	%
SATISFACCIÓN < EFICACIA	16	35%
SATISFACCIÓN = EFICACIA	10	22%
SATISFACCIÓN > EFICACIA	20	43%
TOTAL	46	

SATISFACCIÓN GENERAL vs. INFORMACIÓN



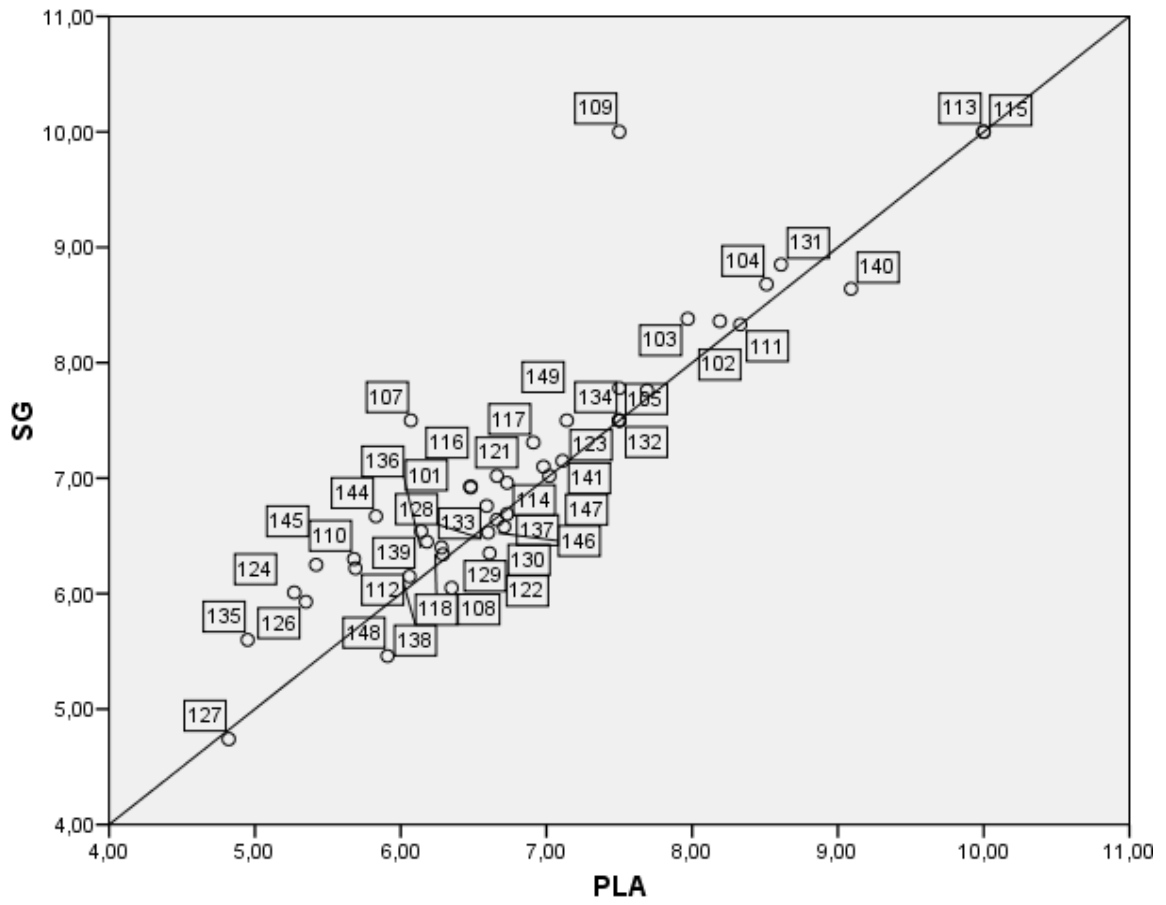
	Nº descriptores	%
SATISFACCIÓN < INFORMACIÓN	6	13%
SATISFACCIÓN = INFORMACIÓN	11	24%
SATISFACCIÓN > INFORMACIÓN	29	63%
TOTAL	46	

SATISFACCIÓN GENERAL vs. SENCILLEZ



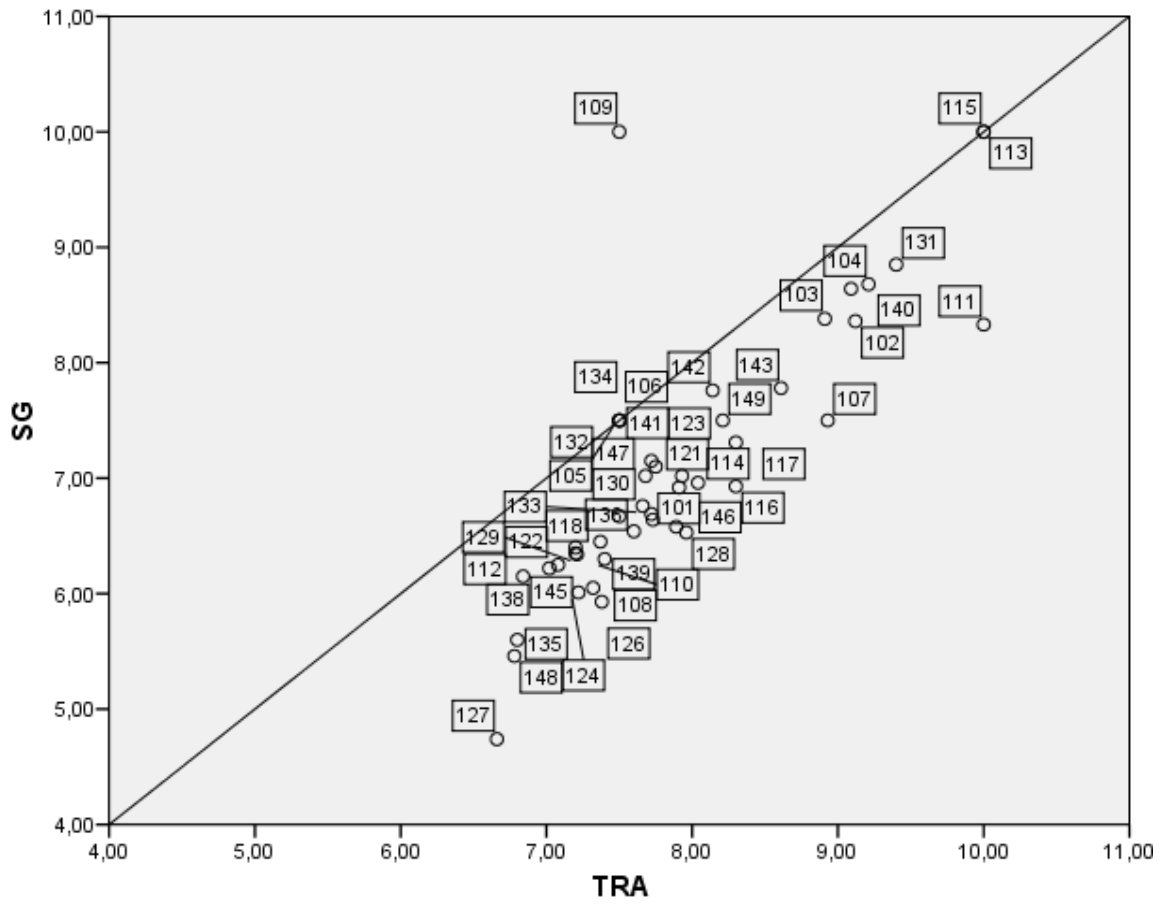
	Nº descriptores	%
SATISFACCIÓN < SENCILLEZ	10	22%
SATISFACCIÓN = SENCILLEZ	10	22%
SATISFACCIÓN > SENCILLEZ	26	57%
TOTAL	46	

SATISFACCIÓN GENERAL vs. PLAZOS



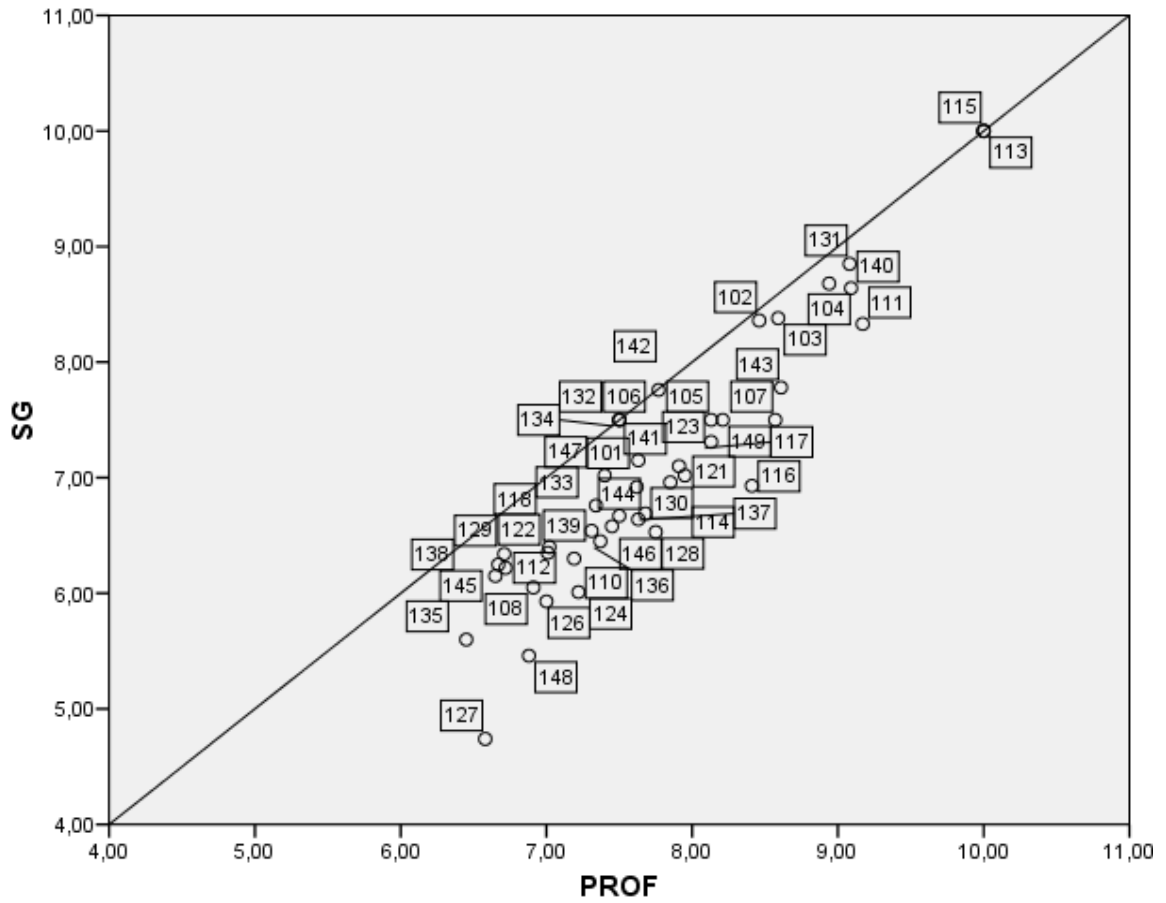
	Nº descriptores	%
SATISFACCIÓN < PLAZOS	6	13%
SATISFACCIÓN = PLAZOS	8	17%
SATISFACCIÓN > PLAZOS	32	70%
TOTAL	46	

SATISFACCIÓN GENERAL vs. TRATO



	Nº descriptores	%
SATISFACCIÓN < TRATO	38	83%
SATISFACCIÓN = TRATO	6	13%
SATISFACCIÓN > TRATO	2	4%
TOTAL	46	

SATISFACCIÓN GENERAL vs. PROFESIONALIDAD



	Nº descriptores	%
SATISFACCIÓN < PROFESIONALIDAD	39	85%
SATISFACCIÓN = PROFESIONALIDAD	6	13%
SATISFACCIÓN > PROFESIONALIDAD	1	2%
TOTAL	46	

7. Anexo técnico 2: Características de la encuesta

Antecedentes

La encuestación a los usuarios de los servicios prestados por las unidades administrativas y de gestión de la UPV es una de los elementos que conforman el Plan Pegasus. En el marco de este Plan, la identificación y definición de los procesos clave de las distintas unidades prestatarias, y como derivada la elaboración de las correspondientes cartas de servicios, ha supuesto la información base sobre la que se han estructurado las distintas encuestas. Otro tipo de información también ha sido determinante, como se comenta en los siguientes apartados.

La cuarta edición de la encuesta, referida al año 2010, ha tenido en cuenta todas las incidencias ocurridas en las ediciones anteriores, introduciéndose mejoras.

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

Descriptorios de servicios y atributos evaluados

Al objeto de cubrir al máximo la variedad de servicios y áreas funcionales de las unidades prestatarias, a lo largo de octubre de 2007 se consensaron, entre la Gerencia y los Responsables de cada Unidad, los descriptorios de servicio definitivos en los que se encontrara implicada cada una. Cada año estos descriptorios son revisados realizándose las modificaciones necesarias.

Como consecuencia de este consenso, en el año 2010 se han identificado 135 descriptorios de servicios: 89 para las encuestas dirigidas a la comunidad universitaria y 45 para las dirigidas a cargos y personas con responsabilidad directiva en la UPV. Estos descriptorios ya han sido listados en el presente informe.

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

- Nivel de SATISFACCIÓN GENERAL con el servicio recibido
- Nivel de satisfacción con la INFORMACIÓN RECIBIDA relacionada con la prestación del servicio
- Nivel de satisfacción con la SENCILLEZ DE LOS MECANISMOS DE SOLICITUD en la prestación del servicio
- Nivel de satisfacción con la ADECUACIÓN DE LOS PLAZOS en la prestación del servicio
- Nivel de satisfacción con el TRATO RECIBIDO por las personas que te prestaron el servicio
- Nivel de satisfacción con la PROFESIONALIDAD de las personas que te prestaron el servicio

- EFICACIA: “El servicio me ha proporcionado lo que quería o necesitaba al solicitarlo”

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

La serie de 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.

Colectivos encuestados

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

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

Diseño muestral

De igual manera a la edición de 2010 (encuesta 2009), en esta edición las encuestas se han dirigido a toda la población para los colectivos de PAS, PDI, alumnos matriculados en títulos oficiales de Departamento, cargos y personal directivo. Sólo en el caso de los alumnos matriculados en títulos oficiales de Centro se ha seguido un proceso de extracción.

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

Los criterios generales del muestreo han sido:

- Cada población se ha clasificado según las diferentes variables:
 - PAS: Tipo de contrato y grupo
 - PDI: Departamento, categoría y dedicación
 - Alumnos matriculados en centros: centro, año de primera matrícula y curso más alto en que se encuentran matriculados
 - Alumnos matriculados en departamentos: tipo de matrícula en estudios de Doctorado o Posgrado
- Se han asumido costes iguales para cada estrato y población

- Se ha establecido el tamaño de la muestra en función del error máximo aceptado para una estimación de una proporción, con un nivel de confianza del 95%

PAS:

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

- Dado que el objeto de la investigación se ha orientado a la evaluación de actividades de gestión, se ha considerado que la variable Grupo está más relacionada con el tipo de tareas que la variable Tipo de contrato, por lo que esta última no se ha utilizado como criterio de estratificación
- Del mismo modo la adscripción a un determinado Tipo de unidad
- Por otra parte, la desagregación de resultados simultáneamente por Tipo de contrato y Grupo no sería posible al tratarse de colectivos muy reducidos en algunos casos.
- Entre las categorías de la variable Grupo se han realizado las siguientes agrupaciones:
 - Grupo A1 + A
 - Grupo A2 + B
 - Grupo C1 + C
 - Grupo C2 + D
- El número de PAS en el Grupo E es sólo de 7 personas, por lo que se ha incluido en el 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 $\pm 1.6\%$, con un nivel de confianza de 95%
 - Por Grupo:
 - Grupo A1 + A: 3%
 - Grupo A2 + B: 3.5%
 - Grupo C1 + C: 2.1%
 - Grupo C2 + D: 5.6%

Así pues, los tamaños muestrales establecidos han sido:

PAS Tipo de unidad a la que pertenece	Grupo				Muestra
	A1+A	A2+B	C1+C	C2+D	
Centros	29	46	130	64	269
Departamentos	28	88	93	1	210
Unidades de gestión	153	85	286	31	555
Otras Uds. (incluyendo Institutos)	330	65	99	8	502
Total	540	284	608	104	1.536

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 $\pm 13\%$:
 - Para el colectivo PDI, de $\pm 1.7\%$, con un nivel de confianza del 95%
 - Por categoría:
 - Profesor/a Ayudante: $\pm 12.8\%$
 - Catedrático/a de Escuela Universitaria: $\pm 9.8\%$
 - Catedrático/a de Universidad: $\pm 4.4\%$
 - Profesor/a Asociado/a: $\pm 4.6\%$
 - Profesor/a Colaborador/a: $\pm 7.1\%$
 - Profesor/a Contratado Doctor: $\pm 4.4\%$
 - Titular de Escuela Universitaria (incluye interinos): $\pm 4.9\%$
 - Titular de Universidad: $\pm 2.6\%$

Así pues, los tamaños muestrales establecidos han sido:

Categoría PDI	N
Ayudante	29
Catedrático/a de Escuela Universitaria	33
Catedrático/a de Universidad	192
Profesor/a Asociado/a	293
Profesor/a Ayudante Doctor	13
Profesor/a Colaborador	79
Profesor/a Contratado Doctor	168
Titular de Escuela Universitaria	216
Titular de Universidad	504
Total	1.527

Alumnos:

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

- La antigüedad en la UPV (Alumnos con algún curso completado / Alumnos sin ningún curso completado en la UPV)
- Centro en que se han matriculado
- Reducción del error muestral asociado a las valoraciones relativas a los descriptores referidos a Técnicos de prácticas en empresa y Técnicos de relaciones internacionales en cada centro respecto a años anteriores

El diseño muestral ha tenido las siguientes características:

- Muestreo estratificado por curso más alto en que están matriculados y Centro
- Errores máximos para las estimaciones:
 - Para el colectivo de alumnos matriculados en centros, de $\pm 1.6\%$ con un nivel de confianza de 95%
 - Errores máximos en los estratos:
 - Alumnos con ningún curso completado: $\pm 4.2\%$
 - Alumnos con algún curso completado: $\pm 1.7\%$
 - Alumnos matriculados en E.T.S.I. Agronómica y del Medio Natural: $\pm 4.5\%$
 - Alumnos matriculados en E.T.S. de Arquitectura: $\pm 6.2\%$
 - Alumnos matriculados en E.T.S.I. Caminos, Canales y Puertos: $\pm 5.6\%$
 - Alumnos matriculados en E.T.S.I. Industriales: $\pm 5.7\%$
 - Alumnos matriculados en E.T.S. de Ingeniería del Diseño: $\pm 5.5\%$
 - Alumnos matriculados en E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topográfica: $\pm 7.4\%$
 - Alumnos matriculados en E.T.S. de Gestión de la Edificación: $\pm 6.3\%$
 - Alumnos matriculados en E. Politécnica Superior de Alcoy: $\pm 5.9\%$
 - Alumnos matriculados en Facultad de Bellas Artes: $\pm 5.5\%$
 - Alumnos matriculados en Facultad de Administración y Dirección de Empresas: $\pm 5.9\%$
 - Alumnos matriculados en Escuela Politécnica Superior de Gandía: $\pm 5.7\%$
 - Alumnos matriculados en E.T.S. de Ingeniería Informática: $\pm 5.6\%$
 - Alumnos matriculados en E.T.S.I. de Telecomunicación: $\pm 6.4\%$

Así pues, los tamaños muestrales establecidos han sido:

	1er Año	> 1 Año	Total
E.T.S.I. Agronómica y del Medio Natural	46	370	416
E.T.S. de Arquitectura	18	222	240
E.T.S.I. Caminos, Canales y Puertos	31	254	285
E.T.S.I. Industriales	40	243	283
E.T.S. de Ingeniería del Diseño	54	249	303
E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topografía	13	135	148
E.T.S. DE Gestión en la Edificación	52	181	233
E. Politécnica Superior de Alcoy	59	193	252
Facultad de Bellas Artes	54	233	287
Facultad de Administración y Dirección de Empresas	34	215	249
Escuela Politécnica Superior de Gandía	50	219	269
E.T.S de Ingeniería Informática	27	260	287
E.T.S.I. de Telecomunicación	39	169	208
Total	517	2.943	3.460

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 $R, R+K, R+2K, \dots, R+(n-1)K$.

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

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

- Se han clasificado en función del tipo de estudios en que se haya matriculado.
- Errores máximos para las estimaciones:
 - Para el colectivo de alumnos matriculados en Departamento, de $\pm 2.3\%$ con un nivel de confianza de 95%
 - Errores máximos para los estratos
 - Alumnos de posgrado: $\pm 3.0\%$
 - Alumnos de doctorado: $\pm 3.7\%$

Así pues, los tamaños muestrales establecidos han sido:

Tipo de estudios	N
Doctorado	418
Posgrado	581
Total	999

Participación

Las encuestas para PAS y PDI permanecieron activas desde el 7 de febrero hasta el 28 de febrero de 2011, mientras que las encuestas para ALUC y ALUD se activaron desde el 11 de febrero hasta el 4 de marzo de 2011. El índice de respuesta en estas encuestas dirigidas a la comunidad universitaria se muestra a continuación:

Colectivo	Nº respuestas	% / población
Alumnos de Centros	3.460	10,4%
Alumnos de Departamentos	999	46,5%
PAS	1.536	62,6%
PDI	1.527	54,6%

El índice de respuesta en las encuestas dirigidas a todos los cargos y personas con responsabilidad directiva de la UPV, activas entre el 7 y el 25 de marzo de 2011, ha sido el que sigue:

Colectivo	Nº respuestas	% / población
Consejo de dirección	13	81.2%
Equipos directivos de escuelas y facultades	86	76.1%
Equipos directivos de departamentos	128	76.5%
Dirección de institutos universitarios y EPIs	25	71.4%
Jefes de administración de escuelas y facultades	13	100%
Responsables de unidades de gestión (Servicios y Áreas)	30	96.7%

El índice de respuesta en las encuestas dirigidas a otros colectivos de usuarios, activas entre el 7 y el 25 de marzo de 2011, ha sido el que sigue:

Colectivo	Nº respuestas	% / población
Alumnos de cursos de formación permanente	1.140	27.6%
Personas usuarias del SIE	511	29.2%
Empresas usuarias del SIE	80	34.3%
Alumnos UPV enviados en programas de movilidad	637	42.2%
Alumnos no UPV recibidos en programas de movilidad	274	20.5%
Usuarios externos del Servicio de Microscopía Electrónica	42	46.6%
Usuarios Instituto IDEAS	64	33.3%

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.