

Índice

1. La encuesta a los usuarios: un peldaño más en nuestra estrategia hacia la mejora de la calidad de la gestión universitaria.
2. Agradecimientos
3. Descripción general de la encuesta
4. Resultados generales de la encuesta
 - 4.1. Satisfacción general
 - 4.2. Satisfacción por atributos
5. Resultados específicos de la encuesta
 - 5.1. Evaluación por descriptores de servicios
 - 5.2. Síntesis de la evaluación por descriptores de servicios para la unidades:
 - 5.2.1. Servicios y Áreas
 - 5.2.2. Centros
 - 5.2.3. Departamentos
 - 5.2.4. Institutos
 - 5.2.5. Apoyo al Consejo de Dirección
6. Nuevas tareas de gestión de calidad
7. Anexo técnico 1: Relación entre los atributos
8. Anexo técnico 2: Características de la encuesta

1 La encuesta a los usuarios: un elemento esencial en nuestra estrategia hacia la mejora de la calidad de la gestión universitaria.

En la presentación de los resultados de la encuesta referida a los servicios prestados en 2007 señalábamos la importancia de conocer la opinión de los usuarios para valorar el nivel de calidad de los servicios prestados:

“Su opinión es la primera que debemos tener en cuenta para marcar prioridades y seleccionar áreas de mejora en nuestros servicios, el principal objetivo de la consulta es -precisamente- identificar qué servicios no satisfacen plenamente sus expectativas y necesidades, y ponernos manos a la obra para desarrollar planes de mejora, que contando con comités en los que se incorporen los usuarios, nos permitan corregir las actuales disfunciones”.

Cumpliendo dicha afirmación, las unidades han puesto en marcha 33 Planes de Mejora, cuyo objetivo principal es mejorar la satisfacción de sus usuarios. La encuesta sobre los servicios prestados en 2008, cuyos resultados se presentan con este Informe, no recoge -todavía- los efectos de dichos Planes sobre la calidad de los servicios, pero ésta es la dinámica que nos proponemos desarrollar en la UPV, siguiendo a Deming en su ciclo PDCA:

Plan – Planificar → Do - Ejecutar → **Check - Evaluar** → Act – Actuar

Al evaluar damos todo el protagonismo a los usuarios, sin cuya valoración el mejor ejercicio de evaluación carece de la suficiente legitimidad y profundidad.

El Informe que se presenta a continuación es el resumen general de los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios, respecto la práctica totalidad de los servicios prestados por el personal de administración y servicios de la Universidad Politécnica de Valencia durante el ejercicio 2008.

2 Agradecimientos

Antes de pasar a comentar las conclusiones generales de la segunda encuesta a los usuarios de la gestión universitaria de la UPV, es imprescindible agradecer a los diferentes agentes participantes el éxito de esta experiencia:

- A la totalidad de la comunidad universitaria de la UPV, que -como siempre que el interés de la universidad lo requiere, y esta vez todavía con mayor intensidad- ha participado de forma generalizada e intensa, otorgando al ejercicio de evaluación fuerza representativa fuera de toda duda.
- A la totalidad del personal de administración y servicios que ha colaborado, con profesionalidad y disponibilidad de esfuerzo, y muy específicamente a aquellas unidades que se han incorporado en este ejercicio al proceso, en los trabajos del Programa PEGASUS que nos han permitido identificar de forma consistente los servicios que

debíamos someter a evaluación, y que han afrontado la misma con una actitud de colaboración abierta y positiva.

- A las organizaciones sindicales que siguen apoyando que evaluar, reconocer y estimular mejoras en los servicios públicos es el mejor modo de defender los valores de lo Público y las mejoras en las condiciones de trabajo de los trabajadores.
- Al excelente trabajo, técnico y de compromiso institucional, del personal que ha dado soporte al despliegue del proceso: al Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad, al Área de Sistemas de Información y Comunicaciones y al profesor José Miguel Carot del Centro de Gestión de la Calidad y del Cambio (UPV).
- A la Dirección de la UPV, con su Rector al frente, que siguen impulsando y respaldando el despliegue de este programa de mejora en la gestión universitaria, y sin cuyo liderazgo hubiera sido imposible desarrollarlo.

3 Descripción general de la encuesta¹

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.
- Un último atributo para valorar la eficiencia: “El servicio me ha proporcionado lo que quería o necesitaba al solicitarlo”.

Todos los atributos se valoraban en una escala 1-5 (de satisfacción muy baja a satisfacción muy alta).

Indicadores utilizados:

- % Satisfechos: porcentaje de encuestados que han manifestado tener una satisfacción normal, alta o muy alta.

¹ Para una descripción detallada y un análisis técnico de la misma ver Anexos

- % Insatisfechos: porcentaje de encuestados bastante o muy insatisfechos.
- 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 dividido en dos partes en función de los colectivos encuestados:

1. Encuestas a la comunidad universitaria:
 - a. Alumnos de primer y segundo ciclo
 - b. Alumnos de tercer ciclo y máster oficial
 - c. Personal de administración y servicios
 - d. Personal docente e investigador
 - e. Usuarios externos

2. Encuestas a cargos y responsables de unidades
 - a. Consejo de dirección
 - b. Equipo directivo de Centro
 - c. Equipo directivo de Departamento
 - d. Dirección de Institutos y EPIs
 - e. Administradores de Escuela o Facultad
 - f. Responsables de unidades de gestión

4 Resultados generales de la encuesta:

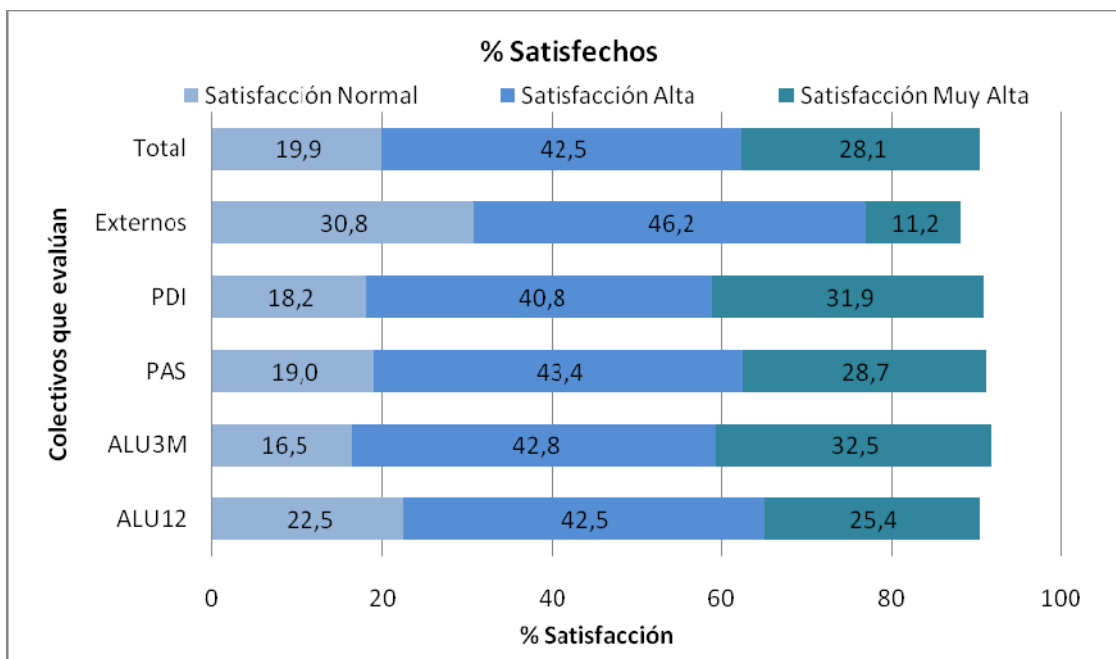
4.1 Evaluación de la satisfacción general.

El nivel de usuarios satisfechos con los servicios de gestión, apoyo a la docencia y la I+D+i, es muy elevado, superando en el caso de la comunidad universitaria el 90.5% (90,1% en 2007) y en el de los directivos de la universidad el 90.8% (87,6% en 2007).

Porcentajes de usuarios satisfechos obtenidos en el atributo SATISFACCIÓN GENERAL de la encuesta:

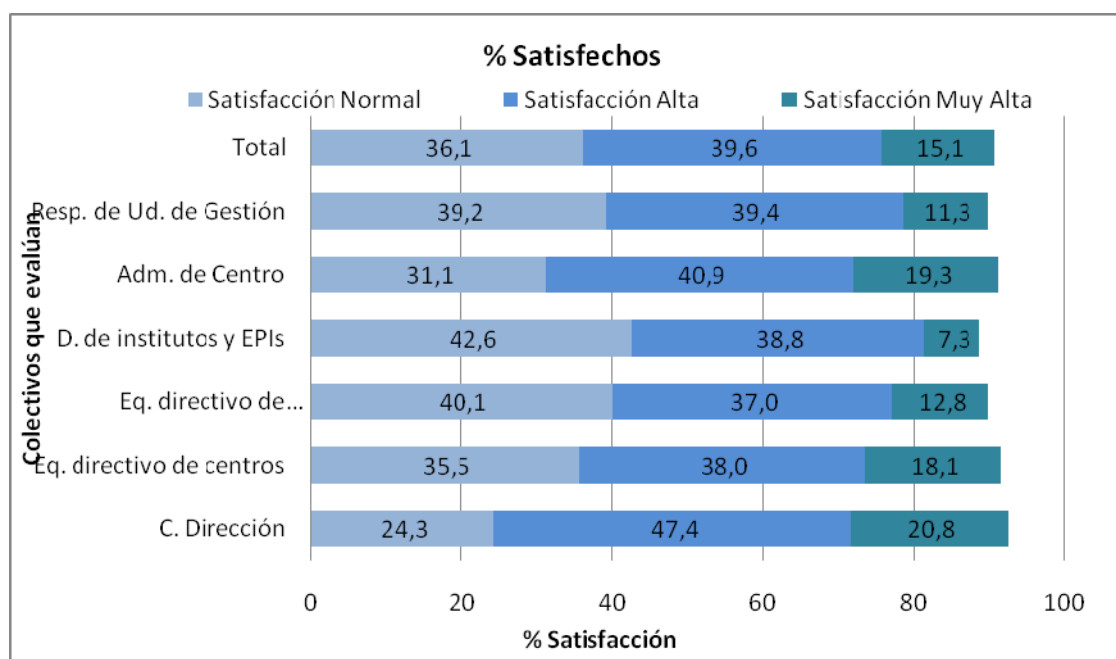
Encuestas a la Comunidad Universitaria:

Colectivo	% Satisfechos
Alumnos de Primer y Segundo Ciclo	90,4%
Alumnos de Tercer Ciclo y Máster	91,8%
Personal de Administración y Servicios	91,1%
Personal Docente e Investigador	90,9%
Usuarios externos	88,2%
Global UPV	90,5%



Encuestas a Cargos y Responsables de Unidad

Colectivo	% Satisfechos
Consejo de Dirección	92,5%
Equipo directivo de Centros	91,6%
Equipo directivo de Departamentos	89,9%
Dirección de Institutos y EPIs	88,7%
Administradores de Centro	91,3%
Responsables de Unidad de Gestión (Servicios/Áreas)	89,9%
Global Cargos y Responsables de Unidad	90,8%



De los valores anteriores, destaca la alta satisfacción con los servicios recibidos de los todos los usuarios, tanto de los finales (comunidad universitaria) como la de los intermedios (directivos), que como puede apreciarse han mejorado su opinión global hasta acercarla casi al completo a la de la comunidad universitaria.

Los niveles de satisfacción alta y muy alta siguen rondando valores situados entre el 65 y el 70%, lo que da noticia de la excelente percepción respecto a la calidad de los servicios prestados.

Como conclusión, podemos decir que la valoración general de los servicios de gestión, apoyo a la docencia y a la I+D+i, por parte de los usuarios de los mismos alcanza calificaciones muy positivas, y que como veremos más adelante, se acerca, en determinados casos, a la excelencia.

4.2 Evaluación de la satisfacción en cada uno de los atributos

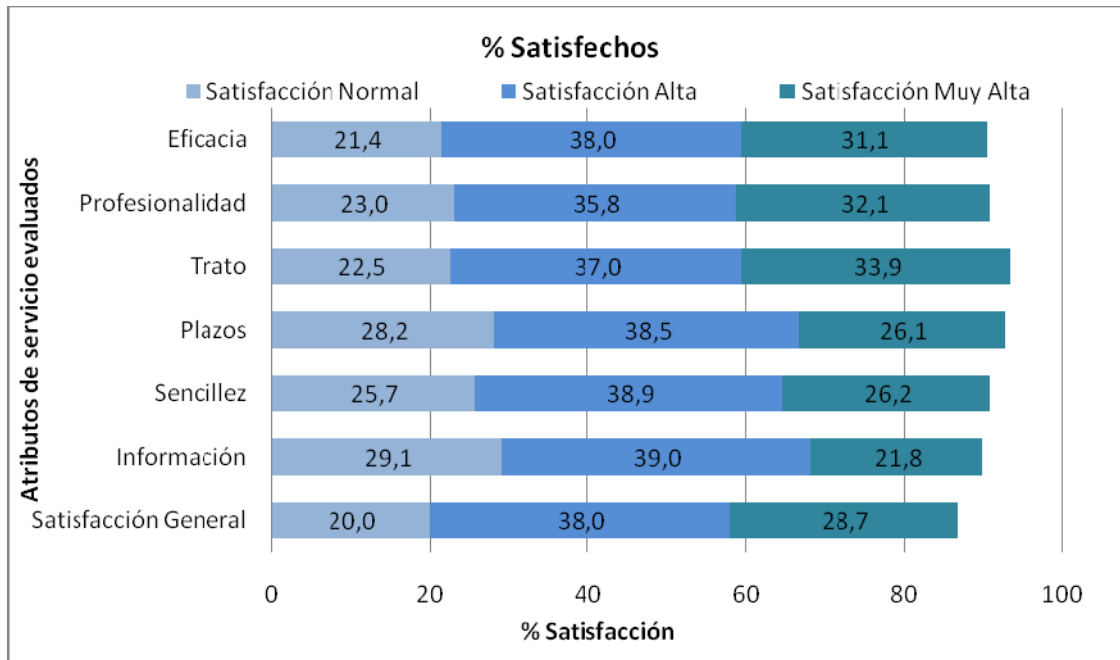
En la evaluación de la satisfacción respecto a los atributos complementarios seleccionados para la valoración de los servicios (identificados en un estudio previo como los más relevantes para los propios usuarios), los resultados presentan dos conclusiones significativas:

- El nivel de satisfacción es muy elevado, y muy cercano al nivel de satisfacción general, aunque existe una menor valoración de los atributos referidos a información y sencillez y para el caso de los cargos, de los plazos.
- La correlación estadística entre la valoración de los atributos y el nivel de satisfacción general es cercana a la unidad, lo que permite valorar con certeza la satisfacción con el atributo general (ver anexo 1).

Porcentajes de usuarios satisfechos obtenidos en los siete atributos de satisfacción incluidos en las encuestas:

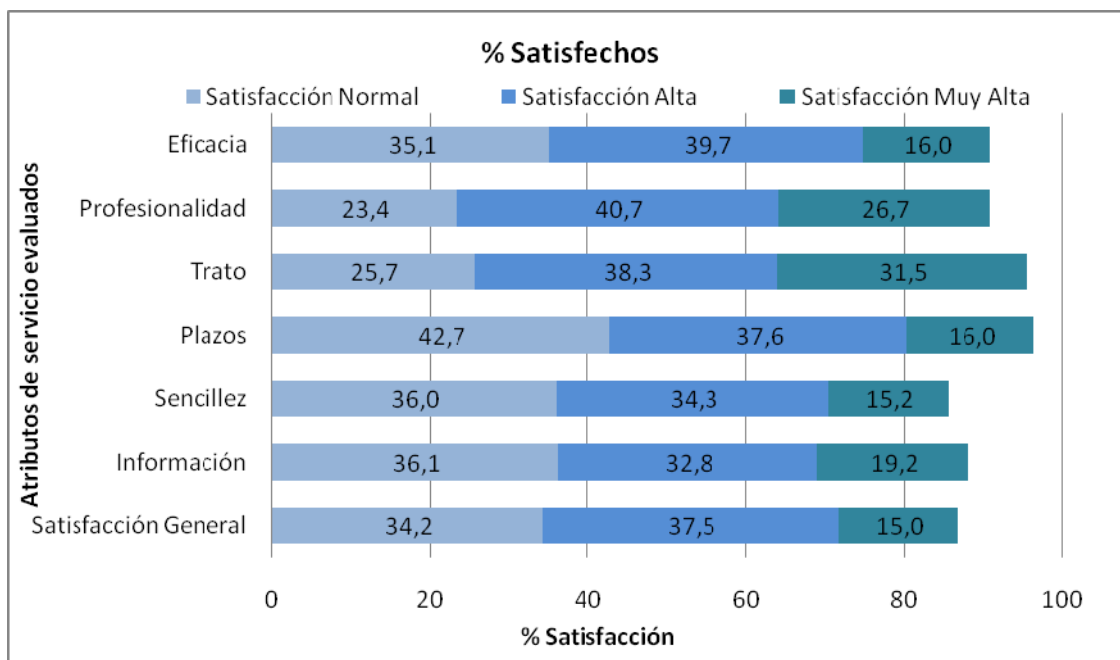
Encuestas a la Comunidad Universitaria:

Atributo	%SAT	%INSAT
INFORMACIÓN relacionada con la prestación del servicio	86,7%	13,3%
SENCILLEZ de los mecanismos de solicitud en la prestación del servicio	89,9%	10,1%
ADECUACIÓN DE LOS PLAZOS en la prestación del servicio	90,8%	9,2%
TRATO RECIBIDO por las personas que prestaron el servicio	92,8%	7,2%
PROFESIONALIDAD de las personas que prestaron el servicio	93,4%	6,6%
EFICACIA: El servicio me ha proporcionado lo que quería o necesitaba	90,9%	9,1%
SATISFACCIÓN GENERAL con el servicio	90,5%	9,5%



Encuestas a Cargos y Responsables de unidad

Atributo	%SAT	%INSAT
INFORMACIÓN relacionada con la prestación del servicio	86,7%	13,3%
SENCILLEZ de los mecanismos de solicitud en la prestación del servicio	88,1%	11,9%
ADECUACIÓN DE LOS PLAZOS en la prestación del servicio	85,5%	14,5%
TRATO RECIBIDO por las personas que prestaron el servicio	96,3%	3,7%
PROFESIONALIDAD de las personas que prestaron el servicio	95,5%	4,5%
EFICACIA: El servicio me ha proporcionado lo que quería o necesitaba	90,8%	9,2%
SATISFACCIÓN GENERAL con el servicio	90,8%	9,2%



5 Resultados específicos de la encuesta:

5.1 Evaluación por descriptores de servicios

De acuerdo con la metodología del Programa PEGASUS, las diferentes unidades de gestión identificaron sus procesos de gestión clave y los servicios más relevantes que gestionan, considerando tanto su peso en las cargas de trabajo de la unidad, como en su importancia respecto a los usuarios.

En base a dicho análisis, las unidades -de acuerdo con la Gerencia- identificaron aquellos servicios que iban a someterse a la evaluación de los usuarios, considerando a tal efecto los dos grandes colectivos que se han detallado en el apartado 3 de este Informe, y catalogando 79 servicios que se prestan a la comunidad universitaria y 47 que se al conjunto de cargos y personas con responsabilidad directiva en la UPV.

Los resultados de la evaluación son claramente satisfactorios (el servicio prestado que alcanza un menor nivel de satisfacción supera el 72% de usuarios satisfechos). El 97% de los servicios prestados alcanzan un nivel de usuarios satisfechos superior al 80%, y el 70% de los servicios prestados alcanza niveles de satisfacción de los usuarios que rebasan el 90%. Son resultados de evaluación que reflejan un nivel de calidad muy elevado y una adecuación a las expectativas de los usuarios francamente positiva.

Los cuadros siguientes muestran la información pormenorizada por servicio prestado a cada uno de los dos grandes colectivos encuestados.

% de usuarios satisfechos

Descriptor de servicio incluidos en la encuesta a la Comunidad Universitaria

ID	Descriptor	% Sat.
49	Préstamo bibliotecario e interbibliotecario, lista de espera y reserva de documentos	97,5%
78	Actividades de la Escola de Estiu, Pascua Acampada, Escola de la Neu	96,9%
75	Asesoramiento para la creación y desarrollo de empresas a través de IDEAS	96,8%
73	BOUPV: Información de la UPV sobre los acuerdos, convenios e información del Consejo Social.	96,7%
25	Escuela Infantil	95,8%
2	Adquisición de publicaciones editadas por la UPV	95,7%
6	Aplicaciones informáticas UPV (Intranet y PoliformaT)	95,3%
38	Gestión de nómina: incidencias (altas, bajas y modificaciones) y de otras percepciones no ordinarias	94,9%
44	Información general de la Universidad a través del Área de Información y Web UPV	94,6%
60	Servicios de Red: conectividad, cuentas de usuario, correo electrónico, antivirus...	94,4%
1	Acogida, atención y gestión de la doc. de las becas de movilidad de alumnos de universidades extranjeras	94,4%
54	Registro General	94,4%
68	Trámites laborales (bajas, permisos, compatibilidades...)	94,3%
7	Apoyo administrativo del Departamento en la solicitud y tramitación de ayudas (APICID, ACE, ACI, equipos, etc.)	94,2%
15	Asistencia médica	93,9%
42	Gestión economico-adm de la actividad I+D+I realizada por PAS destinado en Institutos de Investigación y EPIs	93,8%
9	Apoyo de técnicos de laboratorio de Centro y Departamento a la actividad de I+D+i	93,7%
41	Gestión economico-administrativa de la actividad I+D+I realizada por PAS de Departamento	93,7%
53	Reconocimientos médicos planificados	93,6%
22	Correo interno y postal	93,6%
3	Adquisición y/o catalogación de productos bibliográficos	93,6%
64	Telefonía móvil, fija y líneas de datos (altas, averías, portabilidad, renovación...)	93,4%
58	Selección, provisión y contratación de personal y becarios de investigación	93,3%
63	Talleres de formación y apoyo psicopedagógico del ICE	93,3%
56	Salas de Biblioteca Central para estudio y consulta de la colección	93,1%
24	Edición de tesis doctorales leídas en la UPV	92,9%
8	Apoyo de la Oficina de Acción Internacional en la gestión y participación en programas de formación	92,8%
46	Matrícula de estudios universitarios oficiales de 1er y/o 2º ciclo	92,7%
21	Contratación de servicios y suministros	92,6%
33	Gestión de actividades deportivas (actividades dirigidas, escuelas deportivas, Aula Salud...)	92,6%
19	Acceso y uso de la Biblioteca Digital	92,3%
72	Información y material bibliográfico y técnico del Centro de Información Arquitectónica	92,3%
74	Asesoramiento, preparación de muestras y puesta a punto de equipos en el Servicio de Microscopía Electrónica	92,2%
16	Atención recibida en el CFP como alumno de Títulos Propios y Formación Específica	92,1%
36	Gestión de competiciones deportivas	91,6%
57	Salas de Bibliotecas de Centro/Campus para estudio y consulta de la colección	91,5%
70	Gestión de residuos (papel, envases, residuos peligrosos, pilas...)	90,9%
61	Soporte audiovisual para congresos y eventos	90,8%
71	Información, formación y sensibilización medioambiental	90,8%
77	Oferta de Actividades culturales UPV (exposiciones, conciertos, etc)	90,6%
12	Apoyo del personal de apoyo a la Inv (PAI y técnicos de laboratorio) de las Estructuras de Inv a la act de I+D+i	90,4%
31	Gestión administrativa de actas de asignaturas	90,3%
40	Gestión economico-adm de la actividad I+D+I realizada por PAS ajeno a su Dep y su Instituto de Investigación o EPI	90,0%
14	Asesoramiento y apoyo a la planificación de congresos científicos por parte del CTT	89,8%
13	Asesoramiento lingüístico, traducción, corrección y normalización de textos al valenciano	89,8%
5	Aplicaciones informáticas corporativas de la UPV	89,6%
51	Programas de formación deportiva	89,6%
69	Ayudas de Acción Social de la UPV para personal UPV	89,3%
11	Apoyo de técnicos de lab y modelos de Bellas Artes a prácticas y gestión de laboratorio de Centro y Departamento	89,0%
4	Apertura del presupuesto a las oficinas gestoras	88,8%
23	Edición de publicaciones a través de la Editorial UPV	88,8%
76	Inf y difusión de la cultura emprendedora a través de IDEAS (conferencias, jornadas...) y formación a emprendedores	88,8%
10	Apoyo de técnicos de lab, en lab para PFC, créditos de libre elección, idiomas, trabajos de curso o 3er ciclo	88,4%
55	Reserva de instalaciones y préstamo de material deportivo	87,7%
67	Tramitación del pago de documentos contables	87,7%
50	Programa de integración de alumnos de nuevo ingreso y acción tutorial	87,4%

28	Formación para la mejora de la actividad docente a través del ICE	87,2%
48	Prácticas en empresa	87,1%
20	Conserjería de Centro: información general y otras labores de apoyo	87,0%
66	Asesoramiento y apoyo en el diseño, tramitación, promoción, puesta en marcha, cert. y enc, de TP por CFP	86,9%
30	Gestión a través del CTT de los ingresos (facturas y subvenciones) y apoyo en la justificación de ayudas públicas	86,7%
45	Información, asesoramiento y tramitación de actividades de I+D+I a través del CTT	86,2%
62	SopORTE y herramientas facilitados por los Servicios centrales para la gestión económica	86,0%
37	Consultas e incidencias en equipos y aplicaciones informáticas	85,9%
29	Gestión a través del CFP de ingresos (recibos, facturas y subv) de cursos, convenios de form y servicios de form	85,8%
17	Aulas informáticas: hardware y software	85,5%
27	Formación para el Personal de Administración y Servicios a través del UFASU	85,0%
59	Servicio de A.G.: reserva espacios, suministro mobiliario, incidencias de seguros, de seguimiento de concesiones...	84,6%
65	Asesoramiento y apoyo en el diseño, tramitación, promoción, puesta en marcha, cert. y enc, de cursos de FE CFP	84,3%
39	Gestión del alta y mantenimiento de las acreditaciones UPV	83,0%
43	Gestiones académico-administrativas en las secretarías de Centro	82,5%
79	Programación y contenidos de la televisión UPV-RTV	80,7%
32	Gestión administrativa para la defensa de tesis doctorales y obtención del DEA	79,7%
52	Protección, promoción y comercialización de invenciones, capacidades y resultados de I+D	79,2%
18	Ayudas de Acción Social de la UPV para alumnos	77,7%
26	Formación de valenciano	77,5%
34	Gestión de becas de colaboración propias de la UPV	77,0%
35	Gestión de becas de movilidad de alumnos UPV	76,1%
47	Orientación profesional y búsqueda de empleo	73,6%
	TOTAL	90,5%

% de usuarios satisfechos

Descriptor de servicio incluidos en la encuesta a Cargos y Responsables de Unidad

ID	Descriptor	% Sat.
105	Apoyo de la Oficina de Acción Int. en acciones y propuestas de colaboración con instituciones extranjeras	100,0%
106	Apoyo en la elaboración del Presupuesto de la UPV	100,0%
107	Apoyo operativo a comisiones de la UPV por parte del SEPQ	100,0%
109	Asesoramiento energético y de suministros	100,0%
111	Asesoramiento técnico en materia de prevención laboral	100,0%
113	Cierre y apertura del ejercicio presupuestario	100,0%
115	Control de la programación presupuestaria del gasto en infraestructura	100,0%
120	Elaboración de estados financieros	100,0%
121	Elaboración de informes y estadísticas por parte del SEPQ	100,0%
132	Gestión técnica del POD a través del SEPQ	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%
144	Tramitación y gestión de recursos y reclamaciones en vía administrativa	100,0%
104	Apoyo al equipo de dirección del Departamento por parte del PAS del mismo	99,0%
117	Coordinación de la gestión de alumnos efectuada por el Servicio de Alumnado	98,1%
116	Coordinación de estrategias por parte de la OPI de Intercambio para difundir acciones de movilidad	97,1%
130	Gestión de programas de calidad (UPV y externos) por parte del SEPQ	97,1%
141	Servicios de seguridad informática: antivirus, copia y recuperación de datos, ley de protección de datos	96,5%
103	Apoyo al equipo de dirección del Centro por parte del PAS del mismo	96,4%
147	Cobertura de actos y eventos por la radiotelevisión UPV-RTV	96,4%
101	Acciones de promoción orientadas a futuros alumnos a través del Área de Información	96,0%
133	Asesoramiento y apoyo en la ejecución de convenios institucionales de formación a través del CFP	96,0%
123	Elaboración y difusión de la información del proceso de inserción laboral de los egresados UPV	94,7%
137	Prevención y salud laboral: evaluación de puestos y lugares de trabajo	94,5%
142	Conserjería Centro: supervisión y control estado de las instal. e infraestr. propias Centro y otras labores de apoyo	94,4%
118	Difusión de información a través del Área de Información y Web UPV	93,9%
114	Contratación de servicios y suministros	93,0%
131	Gestión económica en actividades no relacionadas con la I+D+i	92,8%
112	Asesoramiento y apoyo del ICE a iniciativas de mejora docente	92,3%
146	Cobertura y difusión de la actividad universitaria por el Gabinete de Relaciones con los Medios de Comunicación	92,2%
136	Planificación y gestión de la formación del PAS	92,2%
129	Gestión de las encuestas de opinión del alumnado sobre la actuación docente	92,2%
102	Apoyo a la gestión de la organización docente: POD, grupos de matrícula, horarios y espacios del Centro	92,2%
143	Tramitación e información de la gestión económica	91,7%
145	Secretaría de los órganos colegiados de ámbito general por parte de la Secretaría General	90,9%
108	Asesoramiento en imagen e identidad corporativa a través del Área de Información	90,7%
124	Estudios de viabilidad y desarrollo de aplicaciones informáticas corporativas	88,6%
128	Gestión de la matrícula de máster y doctorado	85,3%
122	Elaboración de materiales informativos o divulgativos a través del Área de Información	84,9%
139	Resolución de problemas e introducción de modificaciones de POD a través del SEPQ	84,6%
110	Asesoramiento jurídico, redacción o revisión de documentos, y control de legalidad	81,9%
126	Gestión de la ejecución de obras menores por parte del Servicio de Infraestructuras	81,4%
138	Resolución de emergencias por el Servicio de Mantenimiento	79,9%
135	Mantenimiento de instalaciones e infraestructuras por el Servicio de Mantenimiento	76,7%
127	Gestión de la ejecución y control de garantía de obras mayores por parte del Servicio de Infraestructuras	71,0%
125	Gestión de actividades de promoción del valenciano	50,0%
	TOTAL	90,8%

5.2 Síntesis de la evaluación por descriptores de servicios para las unidades

5.2.1 Servicios y Áreas

% de usuarios satisfechos

Unidad	Unidad	% SAT 2007	% SAT 2008	Diferencia
Escola d'Estiu	EE	-	96,9%	-
Escuela Infantil	SAG-EI	95,7%	95,8%	↑ 0,1%
Servicio Integrado de Prevención y Salud Laboral	SIPSL	95,4%	95,5%	↑ 0,1%
Oficina de Acción Internacional	OAI	93,3%	95,0%	↑ 1,7%
Instituto IDEAS para la Creación y Desarrollo de Empresas	IDEAS	-	94,4%	-
Registro General	SAG-RG	93,9%	94,4%	↑ 0,5%
Servicio de Fiscalización	SF	94,0%	94,1%	↑ 0,1%
Área de Biblioteca y Documentación Científica	BG	94,6%	93,6%	↓ -1,0%
Correo interno y postal	SAG-OC	90,6%	93,6%	↑ 3,0%
Servicio de Gestión Económica - Servicio de Financiación y Presupuesto	SGE-SFP	90,6%*	93,4%	↑ 2,8%
Secretaría General	SG	-	93,2%	-
Servicio de Recursos Humanos	SRH	91,3%	92,9%	↑ 1,6%
Servicio de Contratación	SCO	89,8%	92,8%	↑ 3,0%
Escuela T.S. de Arquitectura – Centro de Información Arquitectónica	ETSAs-CIA	-	92,3%	-
Servicio de Microscopía Electrónica	SME	-	92,2%	-
Área de Editorial UPV	AEUPV	90,3%	92,1%	↑ 1,8%
Área de Información	AI	89,7%	92,1%	↑ 2,4%
Área de Sistemas de la Información y Comunicaciones - Aplicaciones	ASICA	90,0%	91,9%	↑ 1,9%
Área de Medio Ambiente	AMAM	-	90,9%	-
Vicerrectorado de Deportes	VDEP	90,3%	90,8%	↑ 0,5%
Instituto de Ciencias de la Educación	ICE	90,4%	90,7%	↑ 0,3%
Área de Gestión Cultural	CULTURA	-	90,6%	-
Área de Sistemas de la Inf. y Com. - Sistemas y Redes de Comunicaciones	ASICSR	90,6%	90,4%	↓ -0,2%
Centro de Formación Permanente	CFP	86,8%	89,0%	↑ 2,2%
Área de Radio y TV	RTV	-	88,5%	-
Oficina de Programas Internacionales de Intercambio	OPI	79,9%	87,7%	↑ 7,8%
Servicio de Alumnado	SA	92,5%	86,2%	↓ -6,3%
Centro de Apoyo a la Innovación, la Inv. y la Transferencia de Tecnología	CTT	84,1%	85,5%	↑ 1,4%
Servicio de Asuntos Generales	SAG	83,0%	84,6%	↑ 1,6%
Servicio de Infraestructuras	SDI	75,9%	82,9%	↑ 7,0%
Servicio Integrado de Empleo	SIE	87,0%	82,8%	↓ -4,2%
Servicio de Mantenimiento	SMA	78,9%	80,7%	↑ 1,8%
Área de Promoción i Normalització Lingüística	APNL	89,0%	72,4%	↓ -16,6%
TOTAL		90,1%	90,5%	

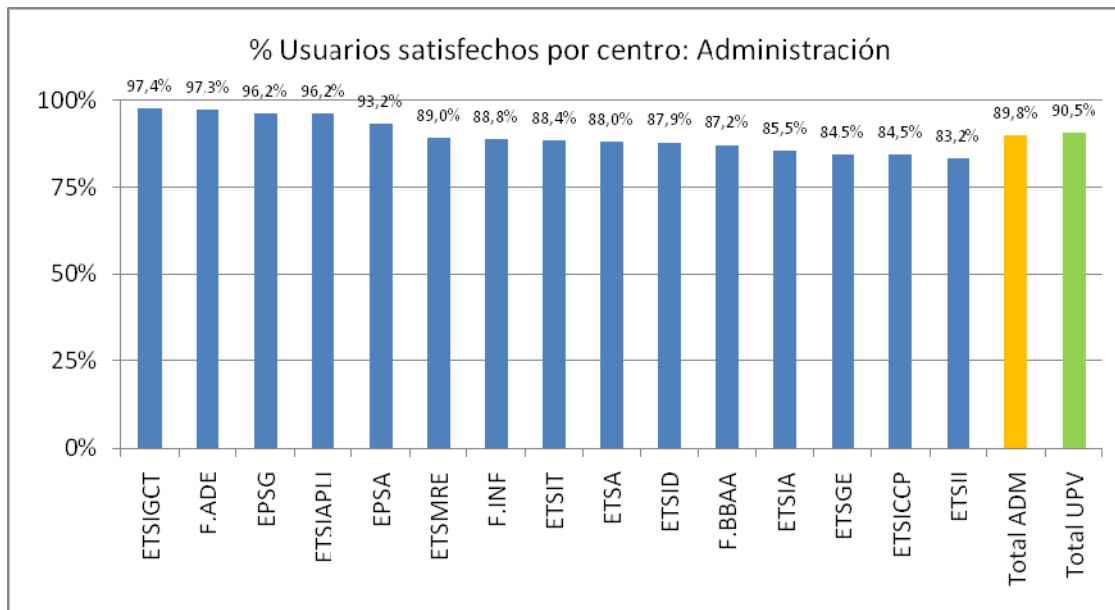
*El resultado de 2007 corresponde únicamente al Servicio de Gestión Económica

5.2.2 Centros

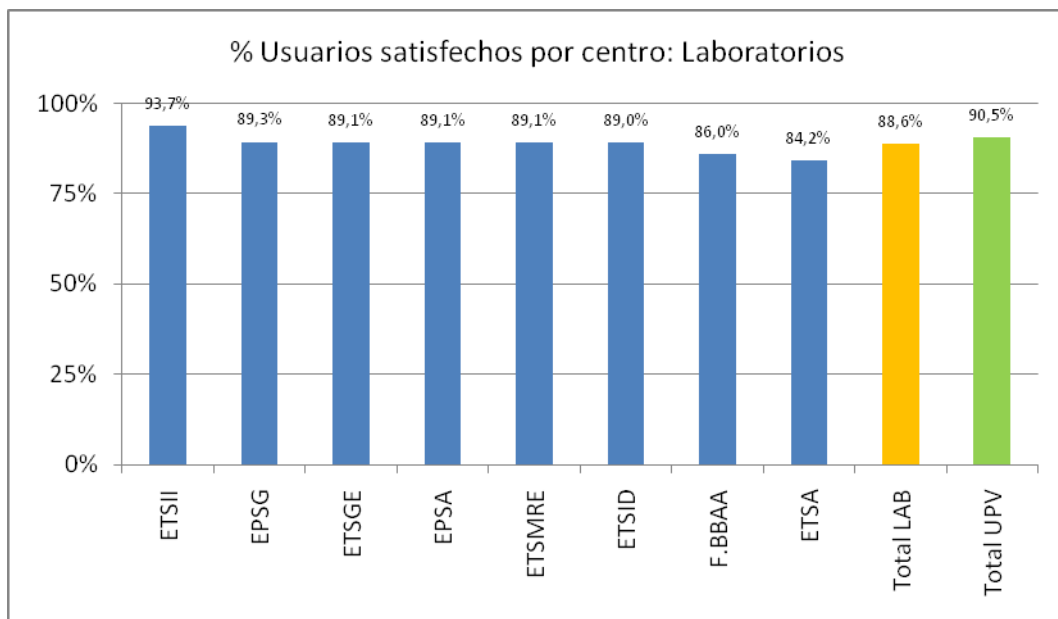
% de usuarios satisfechos por centro y área funcional

	ADM	LAB	SI	SA	TPE	TRI
E.P.S. de Alcoy	93,2%	89,1%	91,9%	95,5%	100,0%	100,0%
E.P.S. de Gandía	96,2%	89,3%	84,8%	93,3%	36,4%	100,0%
E.T.S. Arquitectura	88,0%	84,2%	82,4%	92,9%	72,2%	81,0%
E.T.S. de Gestión de la Edificación	84,5%	89,1%	90,6%	90,6%	84,6%	100,0%
E.T.S. de Informática Aplicada	96,2%	-	93,6%	93,7%	77,8%	72,7%
E.T.S. de Ingeniería del Diseño	87,9%	89,0%	92,1%	93,5%	69,6%	75,0%
E.T.S. del Medio Rural y Enología	89,0%	89,1%	93,2%	82,9%	100,0%	100,0%
E.T.S.I. Agrónomos	85,5%	-	84,3%	89,9%	77,8%	86,7%
E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	84,5%	-	91,8%	87,9%	40,0%	100,0%
E.T.S.I. de Telecomunicación	88,4%	-	90,2%	90,5%	90,9%	50,0%
E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topografía	97,4%	-	81,6%	91,0%	75,0%	70,0%
E.T.S.I. Industriales	83,2%	93,7%	90,2%	90,8%	81,3%	94,1%
Facultad de Administración y Dirección de Empresas	97,3%	-	89,2%	94,6%	80,0%	100,0%
Facultad de Bellas Artes	87,2%	86,0%	76,4%	80,9%	100,0%	100,0%
Facultad de Informática	88,8%	-	88,8%	95,1%	100,0%	100,0%

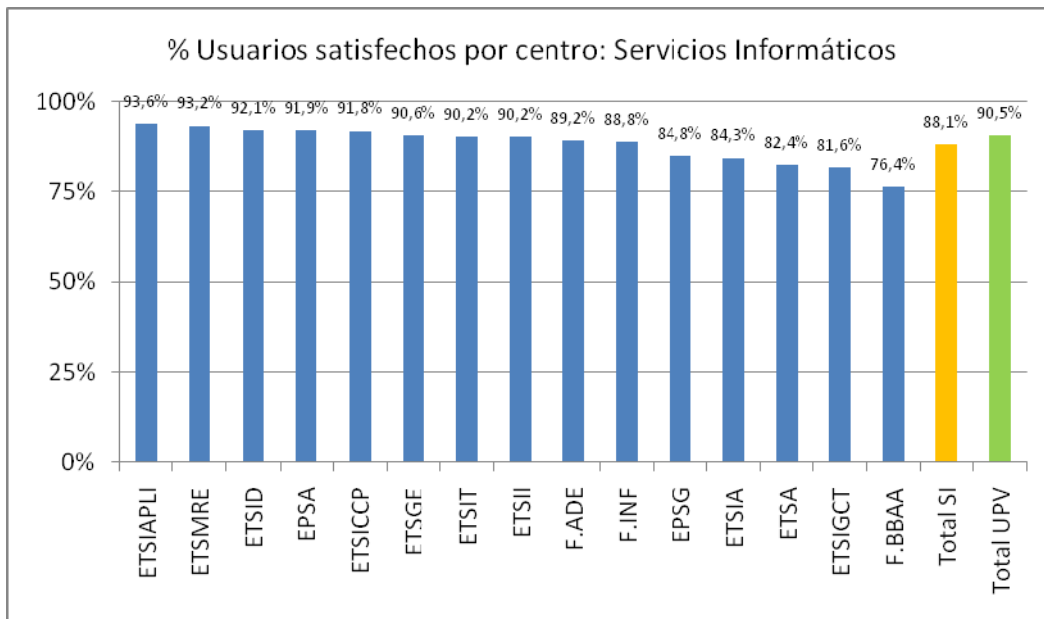
Código	Área funcional
ADM	Administración
LAB	Técnicos de laboratorio
SI	Servicios informáticos
SA	Servicios auxiliares
TPE	Técnicos de prácticas en empresas
TRI	Técnicos de relaciones internacionales



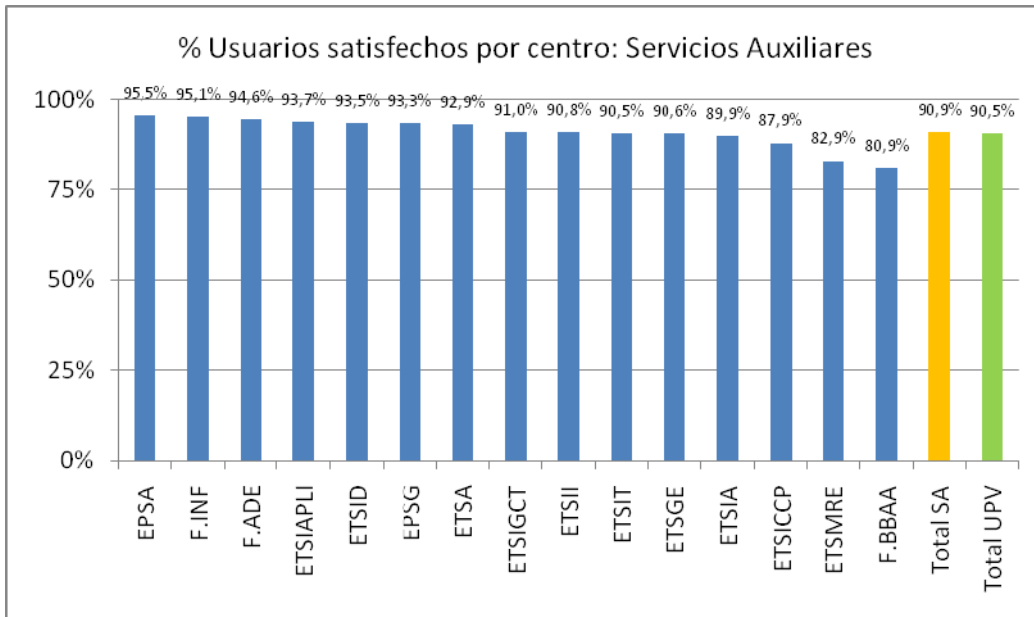
CEN-ADM	% SAT 2007	% SAT 2008
ETSIGCT	77.2	97,4
FADE	95.2	97,3
EPSP	84.8	96,2
ETSIAPLI	95.5	96,2
EPSA	93.3	93,2
ETSMRE	98.0	89,0
FI	96.7	88,8
ETSIT	85.1	88,4
ETSA	92.8	88,0
ETSID	87.1	87,9
FBBA	92.5	87,2
ETSIA	84.0	85,5
ETSGE	93.4	84,5
ETSICCP	89.4	84,5
ETSII	93.1	83,2



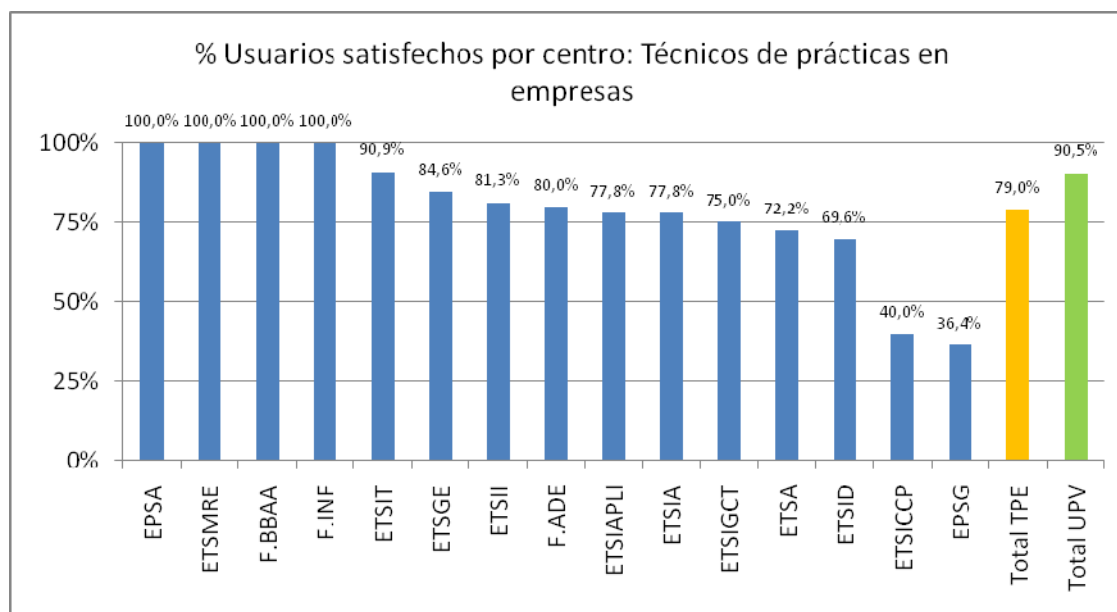
CEN-LAB	% SAT 2007	% SAT 2008
ETSII	88.0	93,7
EPSG	85.3	89,3
ETSGE	88.0	89.1
EPSA	88.2	89,1
ETSMRE	85.4	89,1
ETSID	87.8	89,0
FBBA	85.4	86,0
ETSA	88.2	84,2



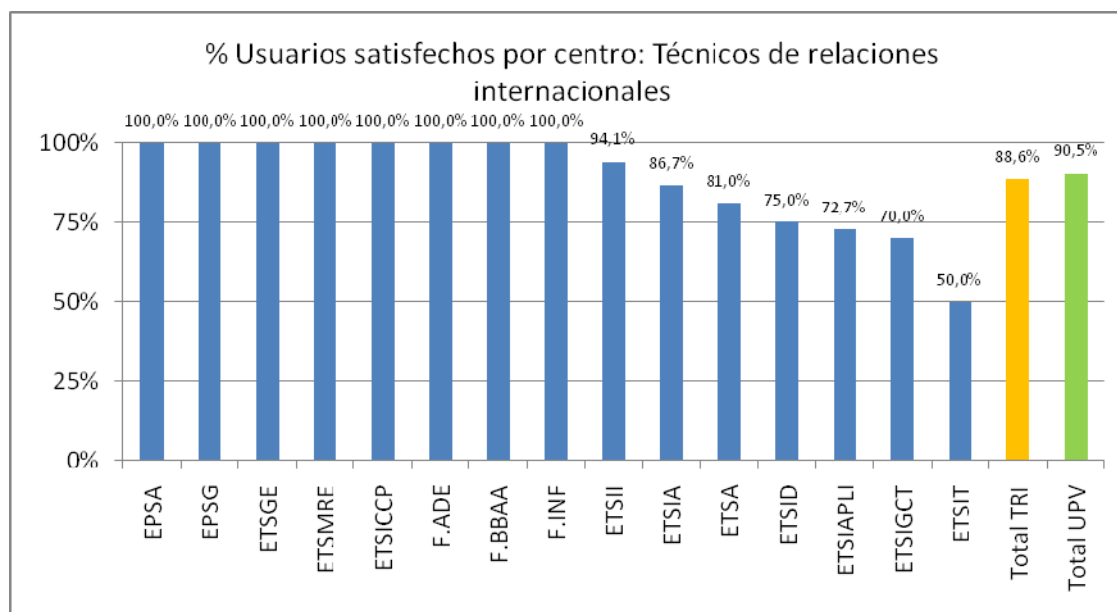
CEN-SI	% SAT 2007	% SAT 2008
ETSIAPLI	92.0	93,6
ETSMRE	91.5	93,2
ETSGE	89.0	90,2
ETSID	89.9	92,1
EPSA	86.3	91,9
ETSICCP	89.8	91,8
ETSII	91.4	90,2
ETSIT	85.1	90,2
FADE	88.6	89,2
FI	89.3	88,8
EPSG	84.3	84,8
ETSIA	91.7	84,3
ETSA	83.7	82,4
ETSIGCT	91.2	81,6
FBBAA	82.1	76,4



CEN-SA	% SAT 2007	% SAT 2008
EPSA	92,5	95,5
FI	94,0	95,1
FADE	91,8	94,6
ETSIAPLI	93,5	93,7
ETSID	90,4	93,5
EPSPG	93,7	93,3
ETSA	90,9	92,9
ETSIGCT	90,6	91,0
ETSII	86,5	90,8
ETSGE	64,8	90,6
ETSIT	91,5	90,5
ETSIA	87,9	89,9
ETSICCP	88,8	87,9
ETSMRE	94,0	82,9
FBBAA	87,5	80,9



CEN-TPE	% SAT 2007	% SAT 2008
EPSA	100.0	100,0
ETSMRE	80.0	100,0
FBBAA	100.0	100,0
FI	84.6	100,0
ETSIT	75.0	90,9
ETSGE	94.7	84,6
ETSII	90.0	81,3
FADE	85.7	80,0
ETSIA	83.3	77,8
ETSIAPLI	100.0	77,8
ETSIGCT	92.9	75,0
ETSA	95.8	72,2
ETSID	87.1	69,6
ETSICCP	95.2	40,0
EPSG	91.7	36,4



CEN-TRI	% SAT 2007	% SAT 2008
EPSA	71.4	100,0
EPSG	96.4	100,0
ETSGE	73.7	100,0
ETSICCP	82.0	100,0
ETSMRE	82.6	100,0
FADE	100.0	100,0
FBBA	73.1	100,0
FI	83.3	100,0
ETSII	73.8	94,1
ETSIA	65.8	86,7
ETSA	77.8	81,0
ETSID	68.9	75,0
ETSIAPLI	92.9	72,7
ETSIGCT	78.6	70,0
ETSIT	73.3	50,0

5.2.3 Departamentos

% de usuarios satisfechos por área funcional

Unidad	ADM	LAB
Biología Vegetal	100,0%	100,0%
Biotecnología	88,9%	84,0%
Ciencia Animal	96,7%	100,0%
Composición Arquitectónica	100,0%	-
Comunicación Audiovisual, Documentación e Historia del arte	94,2%	97,5%
Comunicaciones	65,8%	76,5%
Conservación y Restauración de Bienes Culturales	100,0%	82,8%
Construcciones Arquitectónicas	100,0%	100,0%
Dibujo	94,5%	87,0%
Economía y Ciencias sociales	74,7%	100,0%
Ecosistemas Agroforestales	96,7%	78,9%
Escultura	100,0%	86,1%
Estadística e Investigación operativa aplicadas y calidad	94,6%	100,0%
Expresión Grafica Arquitectónica	87,7%	96,8%
Física Aplicada	96,9%	88,0%
Informática de Sistemas y Computadores	80,0%	72,8%
Ingeniería Cartográfica, Geodesia y Fotogrametría	98,6%	100,0%
Ingeniería de la Construcción y de Proyectos de Ingeniería Civil	100,0%	100,0%
Ingeniería de Sistemas y Automática	100,0%	73,4%
Ingeniería del Terreno	100,0%	100,0%
Ingeniería e Infraestructura de los Transportes	100,0%	100,0%
Ingeniería Eléctrica	100,0%	100,0%
Ingeniería Electrónica	89,2%	86,7%
Ingeniería Gráfica	100,0%	100,0%
Ingeniería Hidráulica y Medio Ambiente	65,6%	99,0%
Ingeniería Mecánica y de Materiales	80,8%	72,1%
Ingeniería Química y Nuclear	83,2%	60,0%
Ingeniería Rural y Agroalimentaria	100,0%	100,0%
Ingeniería Textil y Papelera	100,0%	66,3%
Lingüística Aplicada	90,0%	100,0%
Maquinas y Motores Térmicos	100,0%	100,0%
Matemática Aplicada	96,7%	88,6%
Mecánica de los Medios Continuos y Teoría de Estructuras	100,0%	100,0%
Mecanización y Tecnología Agraria	80,0%	91,3%
Organización de Empresas	98,5%	61,4%
Pintura	98,8%	90,7%
Producción Vegetal	78,3%	99,2%
Proyectos Arquitectónicos	96,0%	100,0%
Proyectos de Ingeniería	93,3%	99,2%
Química	85,7%	81,6%
Sistemas Informáticos y Computación	95,6%	100,0%
Tecnología de Alimentos	100,0%	78,0%
Termodinámica Aplicada	94,3%	76,8%
Urbanismo	93,3%	-

% de usuarios satisfechos por área funcional

Unidad	Código	%SAT 2007	%SAT 2008
Departamentos - Administración	DEP-ADM	92,0	92,9
Departamentos - Laboratorios	DEP-LAB	83,4	89,9

5.2.4 Institutos

% de usuarios satisfechos

Unidad	Código	% SAT 2007	%SAT 2008
Institutos - Apoyo a la I+D+i	INST	92,5	92,4

5.2.5 Apoyo a Consejo de Dirección

% de usuarios satisfechos

Unidad	Código	% SAT 2007	%SAT 2008
Secretarías Consejo de Dirección	SECCD	100,0	100,00
Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad	SEPQ	96,2	98,20
Medios de Comunicación – Prensa	PRENSA	-	92,20
Servicio Jurídico	SJ	86,4	89,10

6 Aplicación de los resultados de la encuesta a la gestión de la calidad en la UPV

Finalizada la captación de la opinión de los usuarios, y a la vista de los resultados de las encuestas, la Gerencia de la UPV procede a desplegar las acciones que permitan alcanzar el verdadero objetivo de nuestra estrategia de calidad: concretar cambios en la prestación de los servicios que se traduzcan en una mejora de la satisfacción de sus usuarios. Para ello:

- Se comunican y facilitan los resultados de las encuestas a los responsables de las diferentes unidades, con el detalle pormenorizado de la valoración de los diferentes usuarios de cada uno de los servicios en los que intervienen, y con su desagregación por atributos.
- Se comunica a los responsables de las unidades que están obligados a trasladar tales resultados a los miembros de la unidad, en la forma que consideren más conveniente según las características y dimensión de la misma.
- Se mantienen sesiones de trabajo entre los responsables de cada unidad y la Gerencia para realizar una valoración conjunta de los resultados de la encuesta e identificar las áreas de mejora, que deben formar parte de los Planes de mejora, de acuerdo con la metodología prevista en el Programa PEGASUS.

7. Anexo técnico 1

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?

7.1. Encuesta a la Comunidad Universitaria

Relaciones entre los atributos

El estudio de las correlaciones entre los 5 atributos arroja los resultados siguientes:

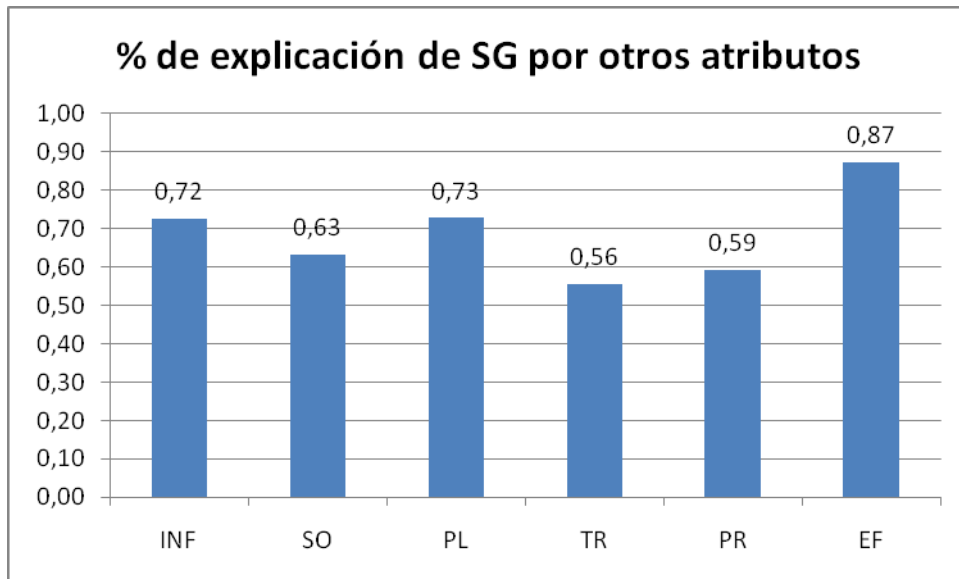
	SG	INF	SO	PL	TR	PR	EF
SG	1,00	0,85	0,80	0,85	0,75	0,77	0,93
INF	0,85	1,00	0,74	0,77	0,86	0,83	0,84
SO	0,80	0,74	1,00	0,83	0,67	0,64	0,74
PL	0,85	0,77	0,83	1,00	0,72	0,73	0,83
TR	0,75	0,86	0,67	0,72	1,00	0,94	0,77
PR	0,77	0,83	0,64	0,73	0,94	1,00	0,82
EF	0,93	0,84	0,74	0,83	0,77	0,82	1,00

En la matriz se observan ciertos hechos que son corroborados por análisis posteriores:

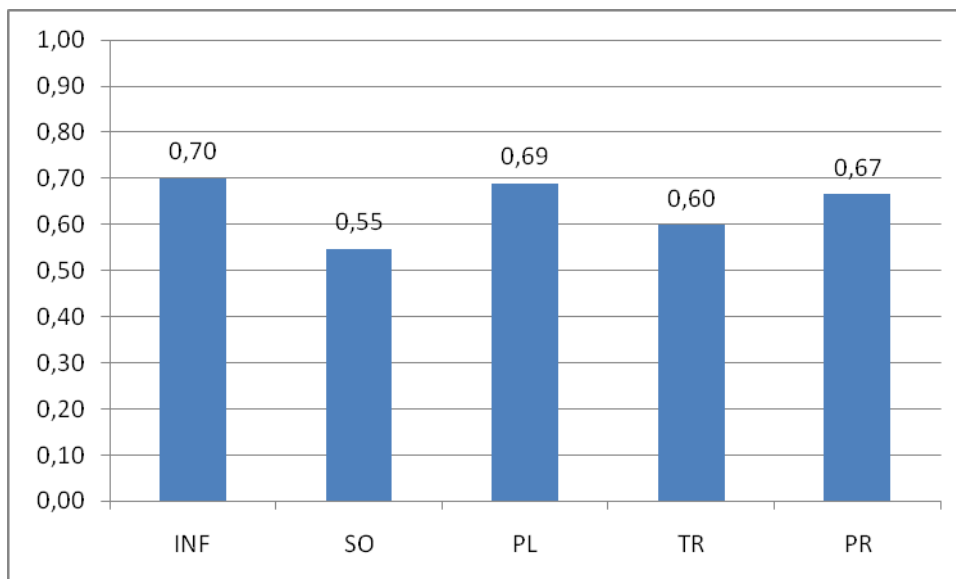
- Cada una de las variables INFORMACIÓN (INF), SOLICITUD (SO), PLAZOS (PL), EFICACIA (EF) tiene valores los mayores valores de correlación con la variable SATISFACCIÓN GENERAL (SG). Esto indica que SATISFACCIÓN GENERAL puede ser una variable resumen de éstas. Esto se confirma posteriormente con el análisis factorial y otras evidencias.
- 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 (89%). 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 70% de la variabilidad de los datos de SATISFACCIÓN); en segundo lugar la siguiente variable más influyente es INFORMACIÓN (que puede explicar alrededor del 47%).

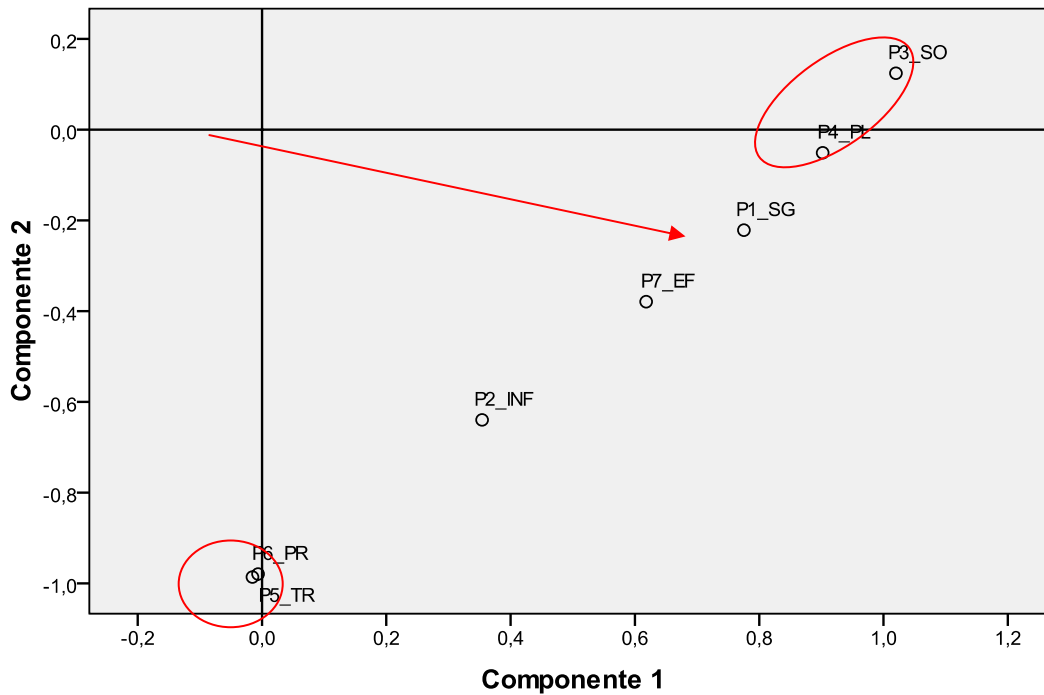


- Sobre la variable EFICACIA las variables que tienen más peso son INFORMACIÓN Y PLAZOS.



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

El análisis factorial de correlaciones muestra que con dos factores puede retenerse el 90 % de la variabilidad. El primer factor (que explica un 82 % de la variabilidad) resume la información de EF, INF, SG, PL y SO. El segundo factor (que explica el 8 % de la variabilidad) resume la información que aporta TR y PR. Entre los dos factores existe una correlación de aproximadamente $r=0.75$. 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 algunas variables muy relacionadas entre sí:
 - o TRATO Y PROFESIONALIDAD.
 - o PLAZOS Y SOLICITUD
 - o EFICACIA Y SATISFACCIÓN GENERAL.

Consistencia interna de la encuesta

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

La encuesta presenta unos niveles muy altos de consistencia interna:

$$\text{Alfa de Cronbach} = 0.96$$

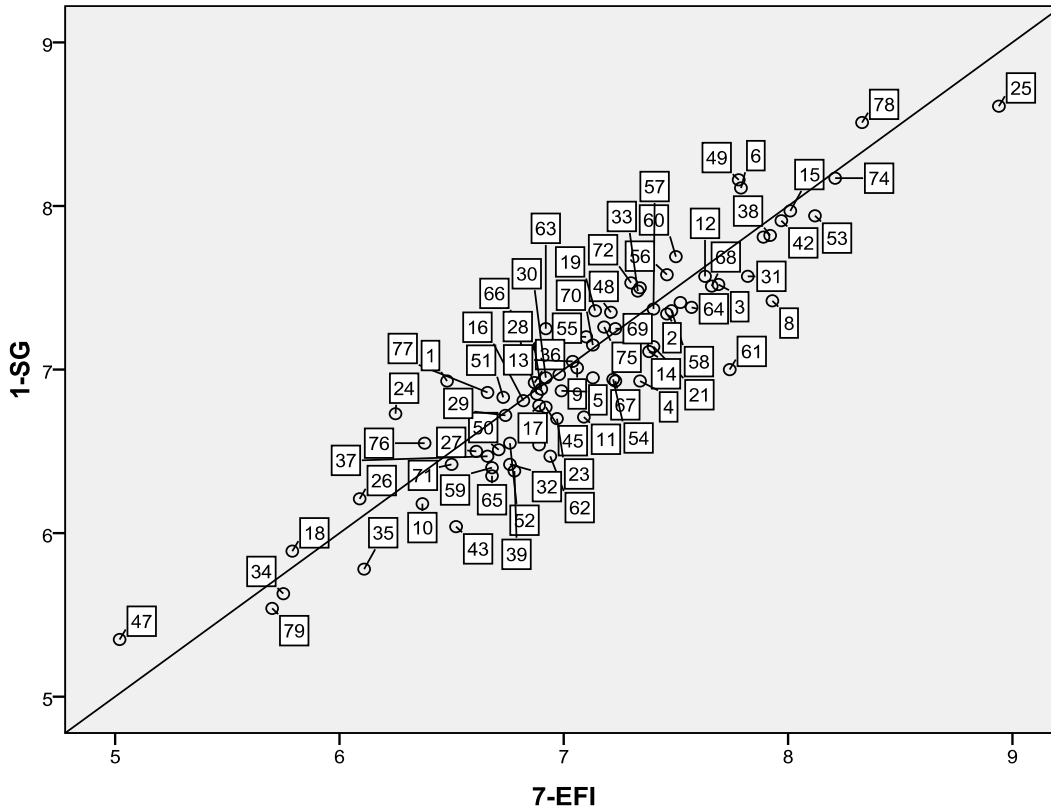
(Los valores Alfa de Cronbach varían entre 0 y 1 considerándose mejores cuanto más altos. Habitualmente se considera una encuesta como aceptable una encuesta con valores superiores a 0.70)

Conclusiones sobre las relaciones entre los 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. Los demás atributos influyen en menor grado. En segundo lugar la SATISFACCIÓN GENERAL se ve influenciada por los mecanismos de INFORMACIÓN Y los PLAZOS.
 - 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

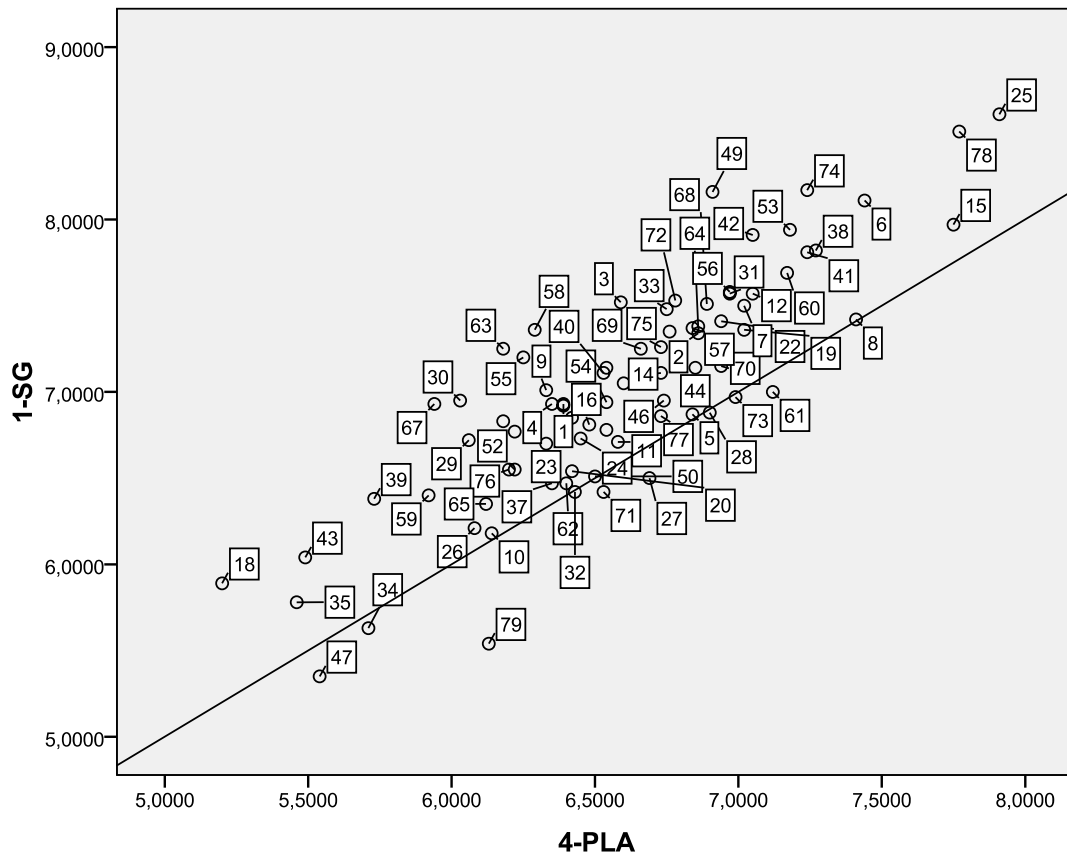
A continuación se representan los valores promedio para los 79 descriptores de servicio para cada uno de los atributos. La etiqueta corresponde al número de código asignado a cada uno de los descriptores:



SATISFACCIÓN GENERAL vs. EFICACIA

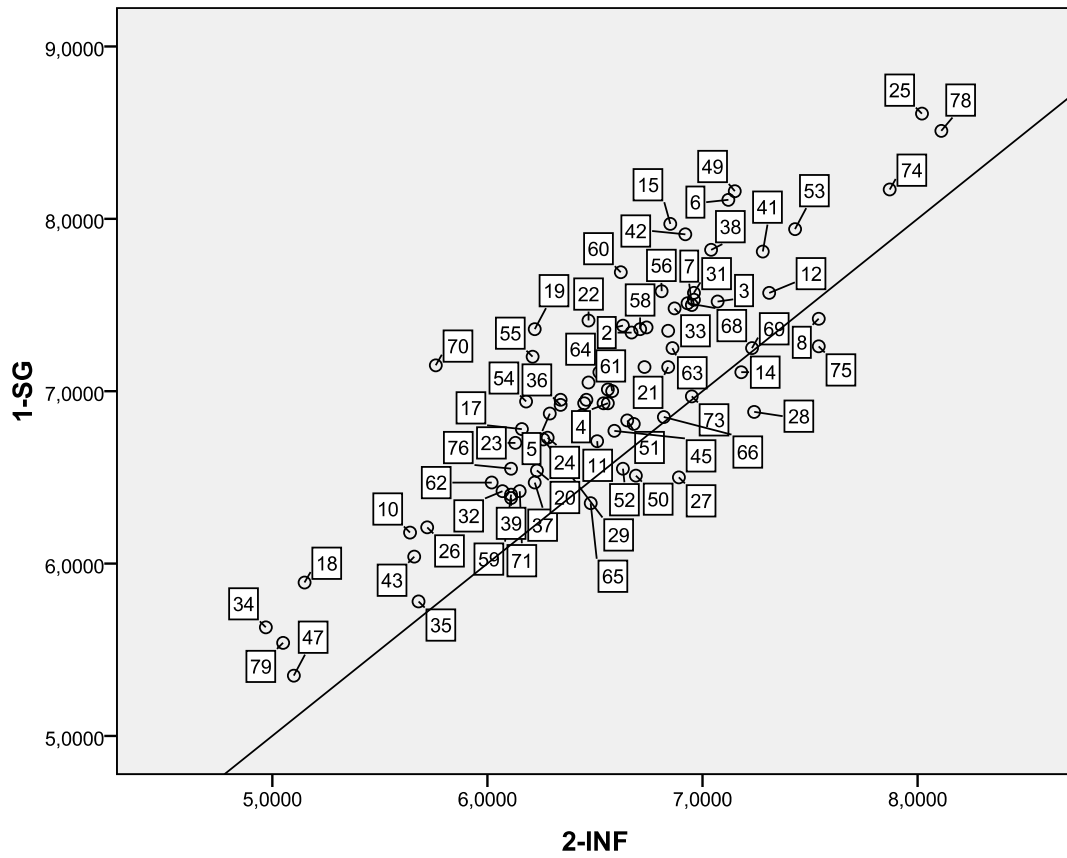
	Nº descriptores	%
Mayor EFICACIA que SATISFACCIÓN	51	65%
Mayor SATISFACCIÓN que EFICACIA	28	35%
TOTAL	79	

SATISFACCIÓN GENERAL vs. PLAZOS



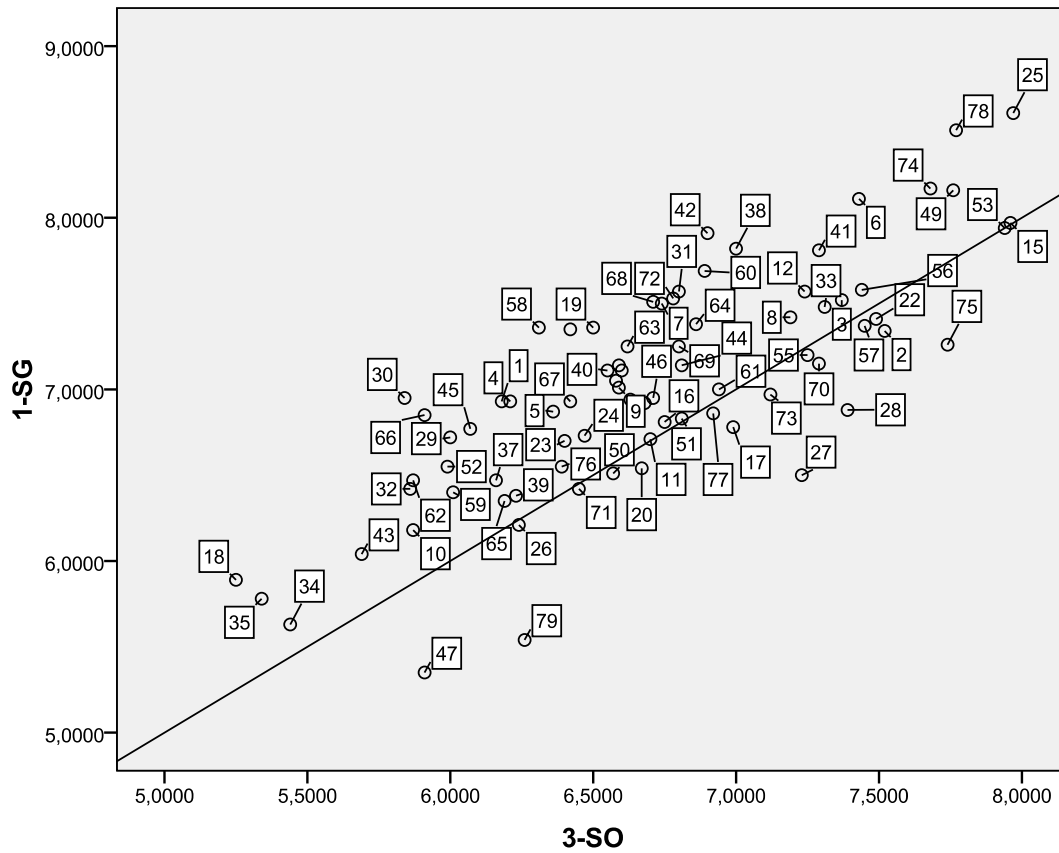
	Nº descriptores	%
Mayor PLAZOS que SATISFACCIÓN	9	11%
Mayor SATISFACCIÓN que PLAZOS	70	89%
TOTAL	79	

SATISFACCIÓN GENERAL vs. INFORMACIÓN



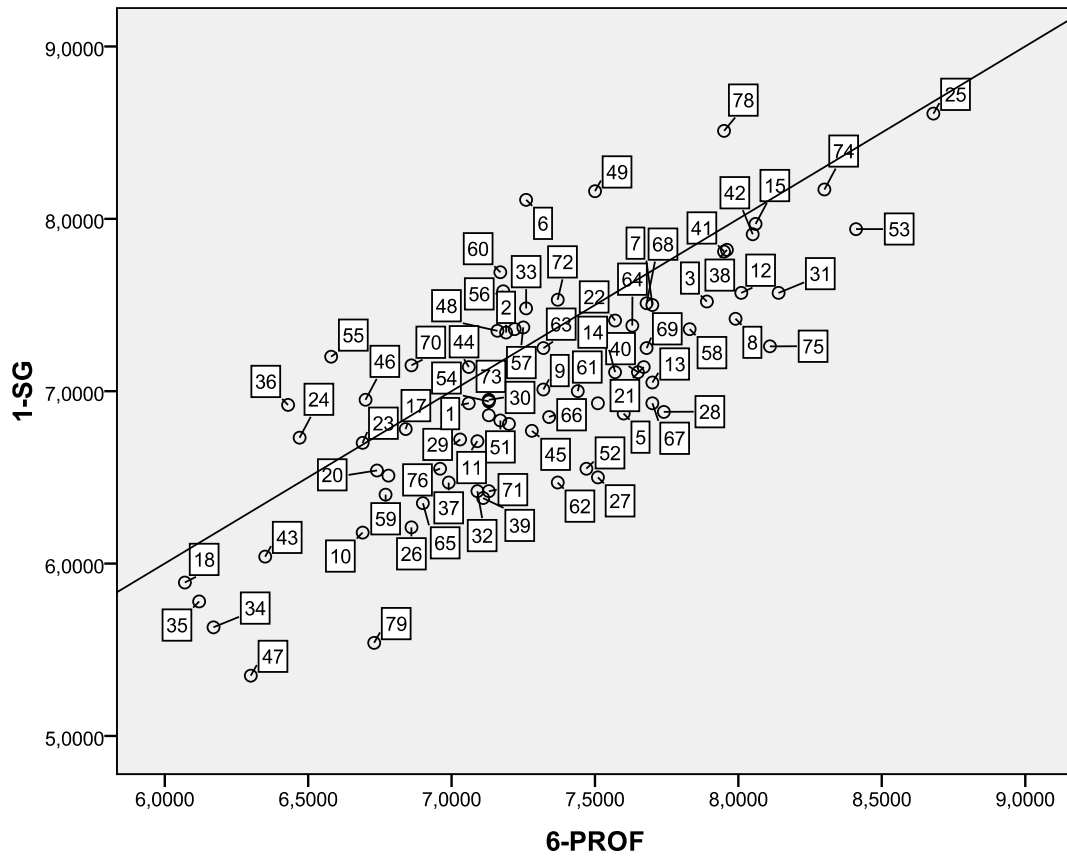
	Nº descriptores	%
Mayor INFORMACIÓN que SATISFACCIÓN	8	10%
Mayor SATISFACCIÓN que INFORMACIÓN	71	90%
TOTAL	79	

SATISFACCIÓN GENERAL vs. SOLICITUD



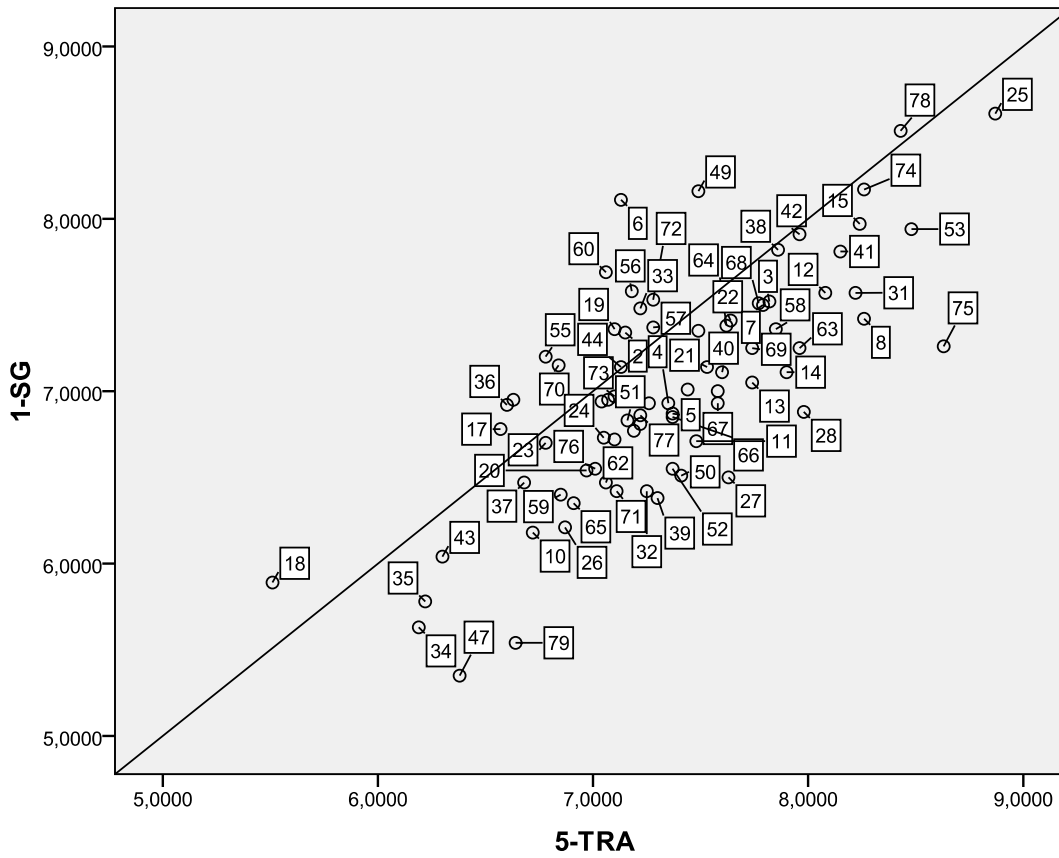
	Nº descriptores	%
Mayor SOLICITUD que SATISFACCIÓN	17	22%
Mayor SATISFACCIÓN que SOLICITUD	62	78%
TOTAL	79	

SATISFACCIÓN GENERAL vs. PROFESIONALIDAD



	Nº descriptores	%
Mayor PROFESIONALIDAD que SATISFACCIÓN	61	775
Mayor SATISFACCIÓN que PROFESIONALIDAD	18	23%
TOTAL	79	

SATISFACCIÓN GENERAL vs. TRATO



	Nº descriptores	%
Mayor TRATO que SATISFACCIÓN	62	77%
Mayor SATISFACCIÓN que TRATO	17	23%
TOTAL	79	

7.2. Encuesta a la Cargos y Responsables de Unidad

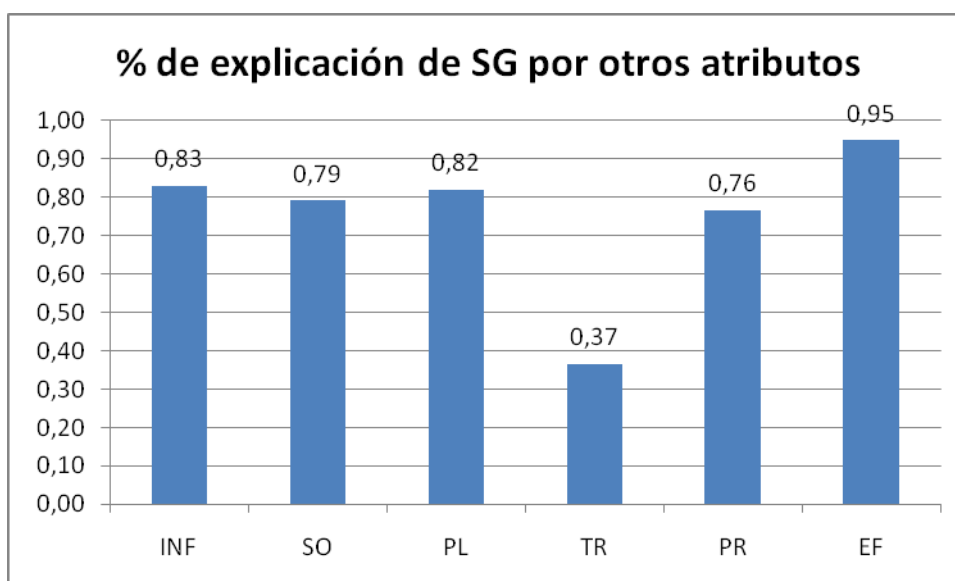
Relaciones entre los atributos

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

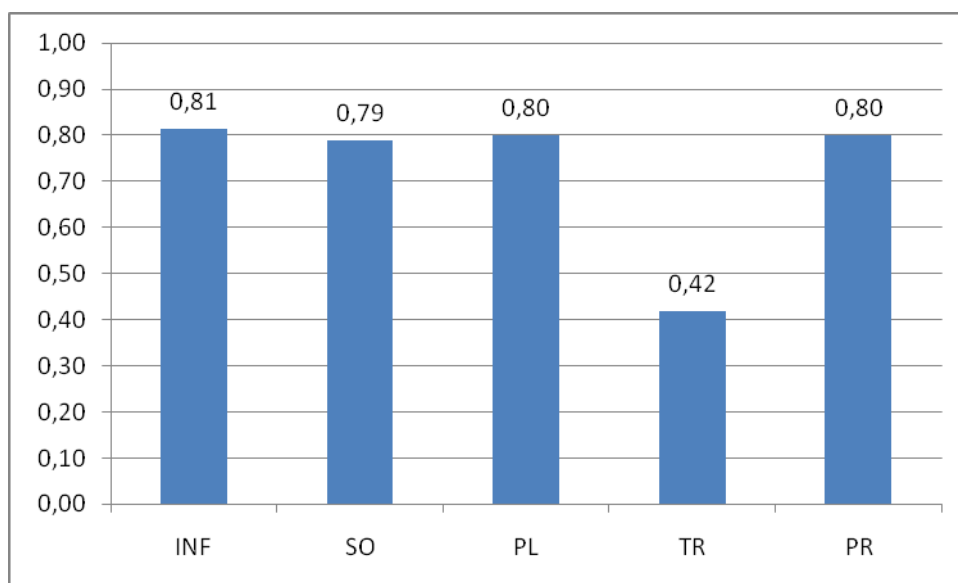
	SG	INF	SO	PL	TR	PR	EF
SG	1,00	0,91	0,89	0,91	0,61	0,87	0,97
INF	0,91	1,00	0,96	0,95	0,76	0,88	0,90
SO	0,89	0,96	1,00	0,96	0,74	0,83	0,89
PL	0,91	0,95	0,96	1,00	0,76	0,86	0,89
TR	0,61	0,76	0,74	0,76	1,00	0,80	0,65
PR	0,87	0,88	0,83	0,86	0,80	1,00	0,89
EF	0,97	0,90	0,89	0,89	0,65	0,89	1,00

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):

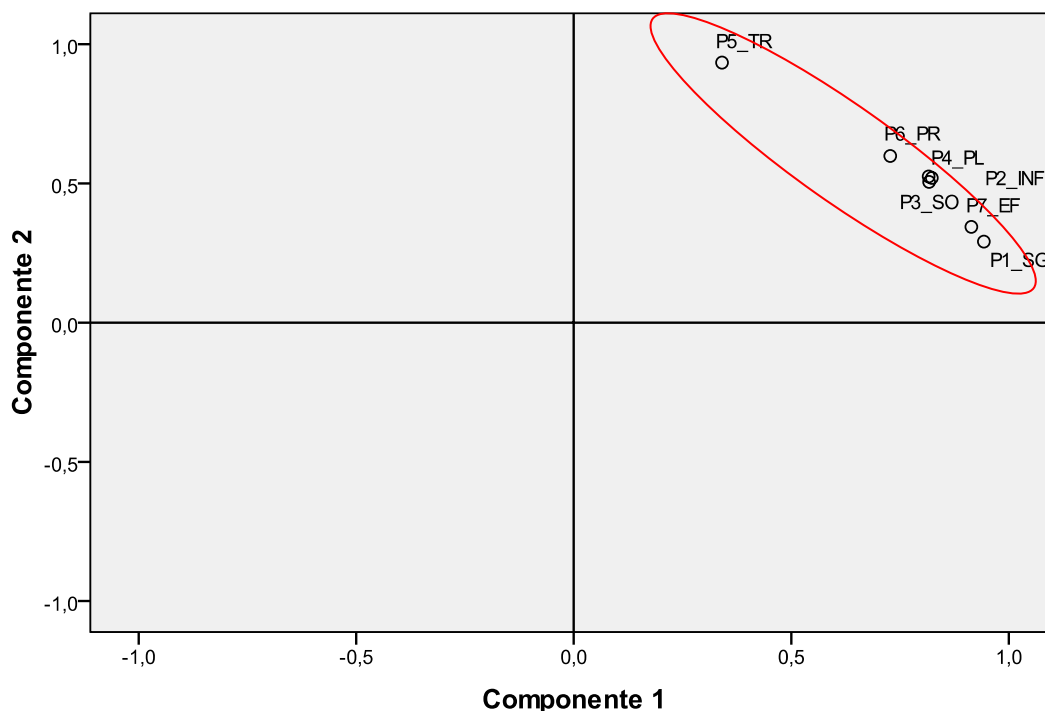
- La variable que tiene mayor influencia en el nivel de SATISFACCIÓN es EFICACIA (que por sí sola explica el 95% de la variabilidad de los datos de SATISFACCIÓN); a continuación el resto de variables excepto TRATO tienen un peso importante, aunque sin grandes diferencias entre ellas. La variable TRATO tiene un peso pequeño en la SATISFACCIÓN.



- Sobre la EFICACIA, a excepción de la variable TRATO todas las variables tienen un peso similar.



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



En esta encuesta los 7 atributos aparecen más relacionados entre sí que en la dirigida a la comunidad universitaria. También en ésta es el atributo EFICACIA el que tiene una mayor relación con la SATISFACCIÓN. A diferencia de lo que ocurre en la encuesta de la comunidad universitaria donde casi no hay diferencia entre TRATO y PROFESIONALIDAD, en la encuesta a cargos, la diferencia es bien clara, siendo la variable TRATO la que tiene menos peso en la satisfacción global, mientras que PROFESIONALIDAD tiene un peso mayor.

Consistencia interna de la encuesta

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

La encuesta presenta unos niveles muy altos de consistencia interna:

$$\text{Alfa de Cronbach} = 0.97$$

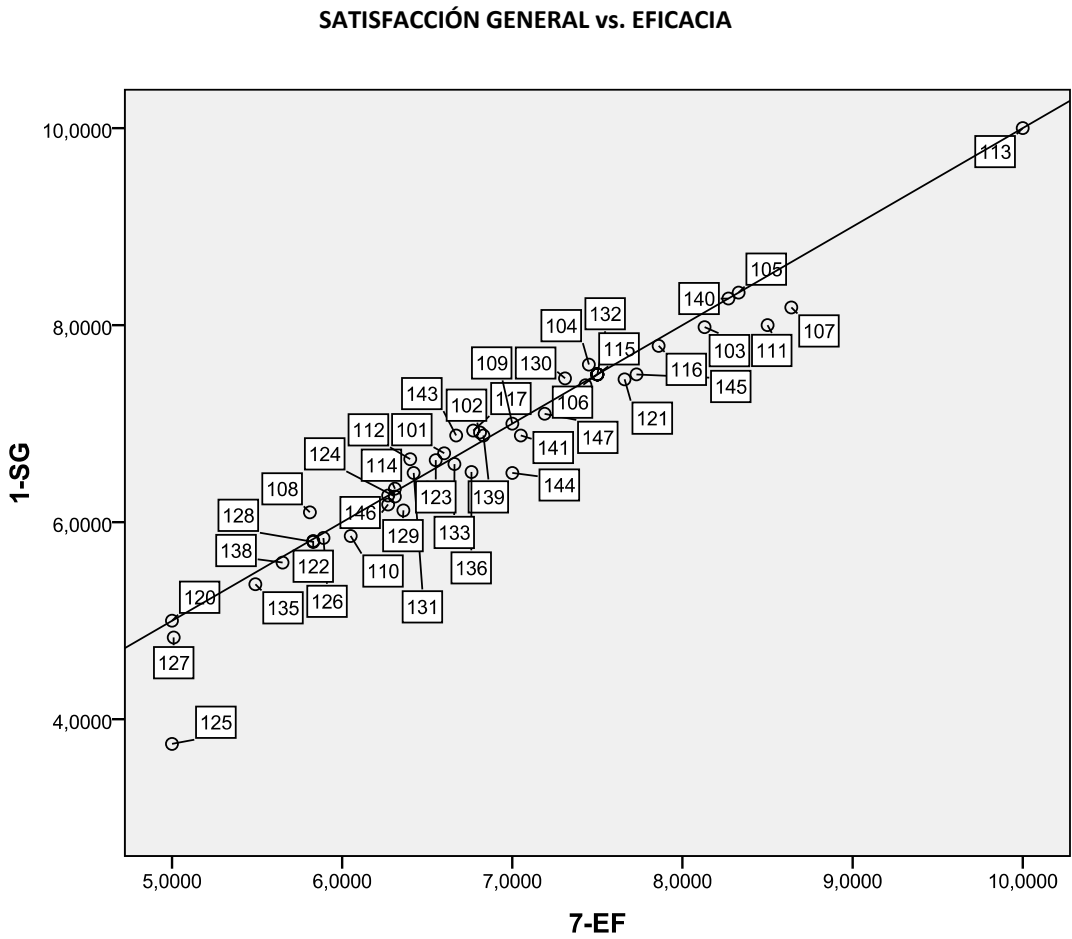
(Los valores Alfa de Cronbach varían entre 0 y 1 considerándose mejores cuanto más altos. Habitualmente se considera una encuesta como aceptable una encuesta con valores superiores a 0.70)

Conclusiones

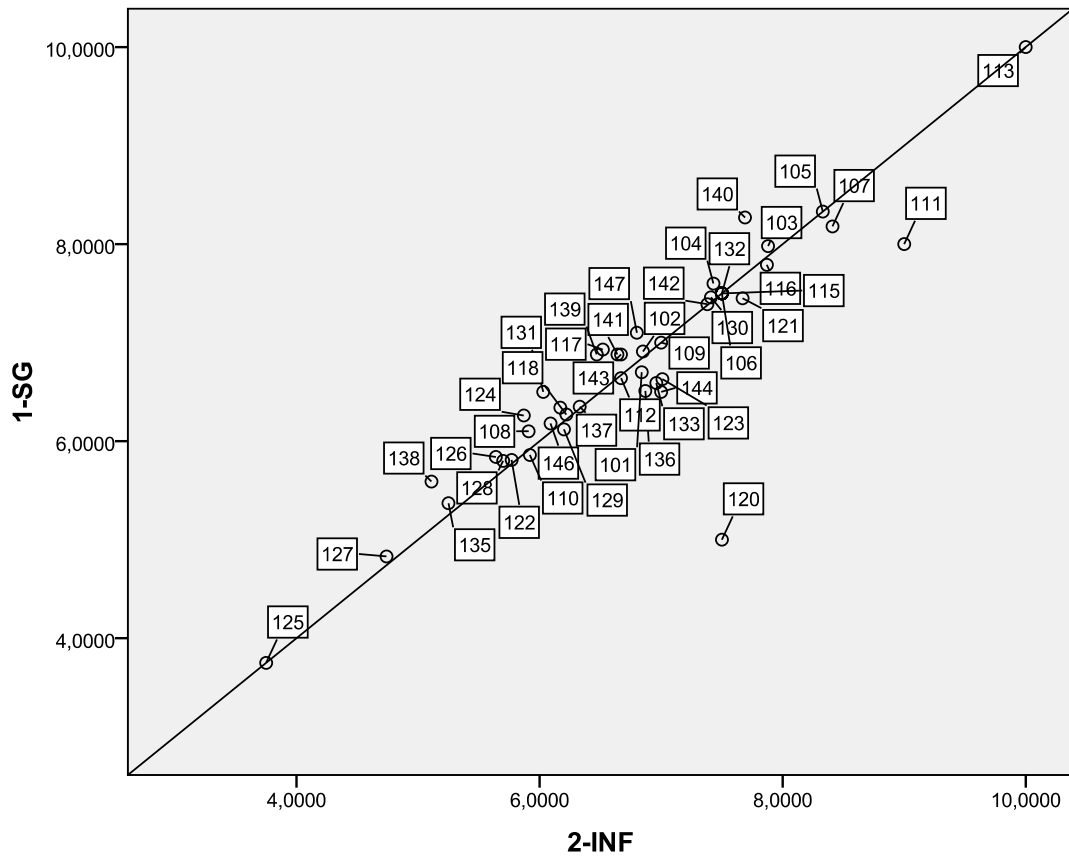
1. El atributo SATISFACCIÓN GENERAL puede ser tomado como indicador global de la calidad percibida por los usuarios.
2. Relaciones
 - a. Todos los atributos muestran unos niveles elevados de correlación entre sí, excepto la variable TRATO que es considerada menos importante en la satisfacción general. En esta encuesta la calidad percibida podría considerarse casi un atributo unidimensional, medido de forma parcial por cada uno de estos atributos, excepto por el Trato.
 - b. El atributo que más peso tiene en la SATISFACCIÓN con el servicio recibido es la EFICACIA.
 - c. El TRATO y la PROFESIONALIDAD son valorados de forma mucho más diferenciada por el colectivo encuestado. La PROFESIONALIDAD pesa más en la SATISFACCIÓN de lo que lo hace que en la encuesta a la comunidad universitaria.
3. La encuesta presenta un alto grado de fiabilidad.

Estudio de las relaciones entre los atributos tomados por pares

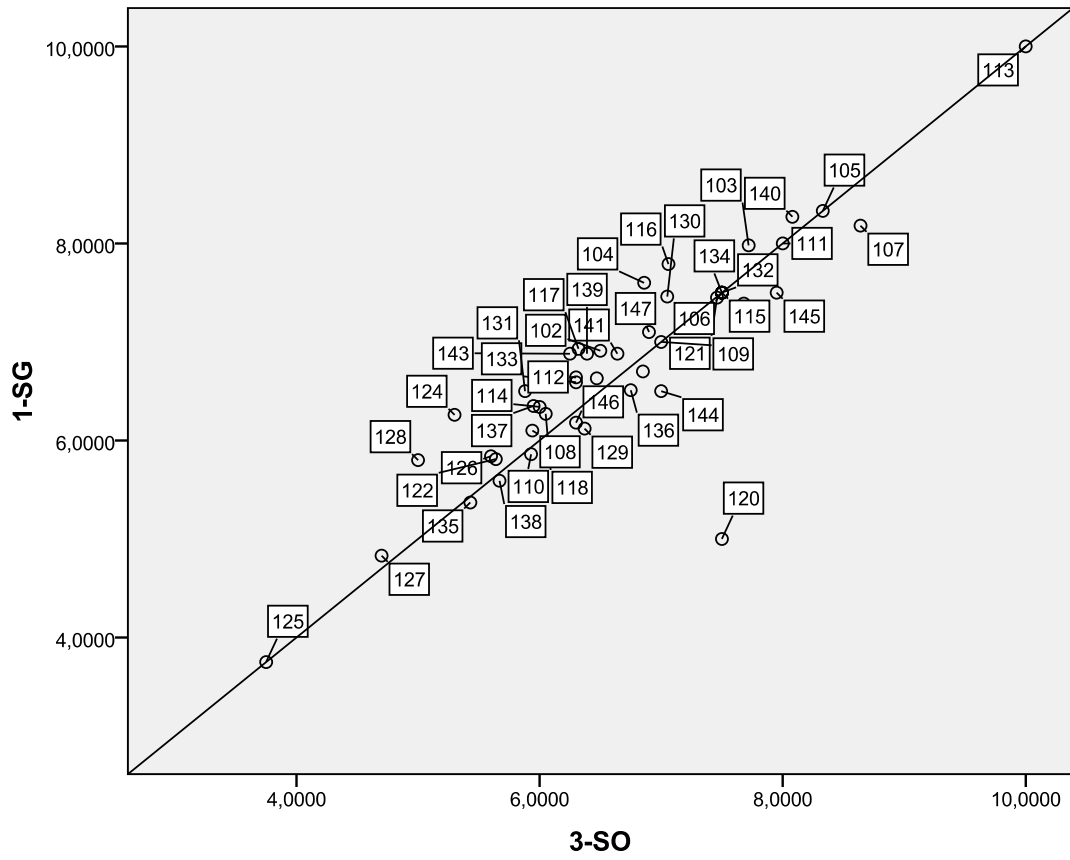
A continuación se representan los valores promedio para los descriptores de servicio para cada uno de los atributos. La etiqueta corresponde al número de código asignado a cada uno de los descriptores:



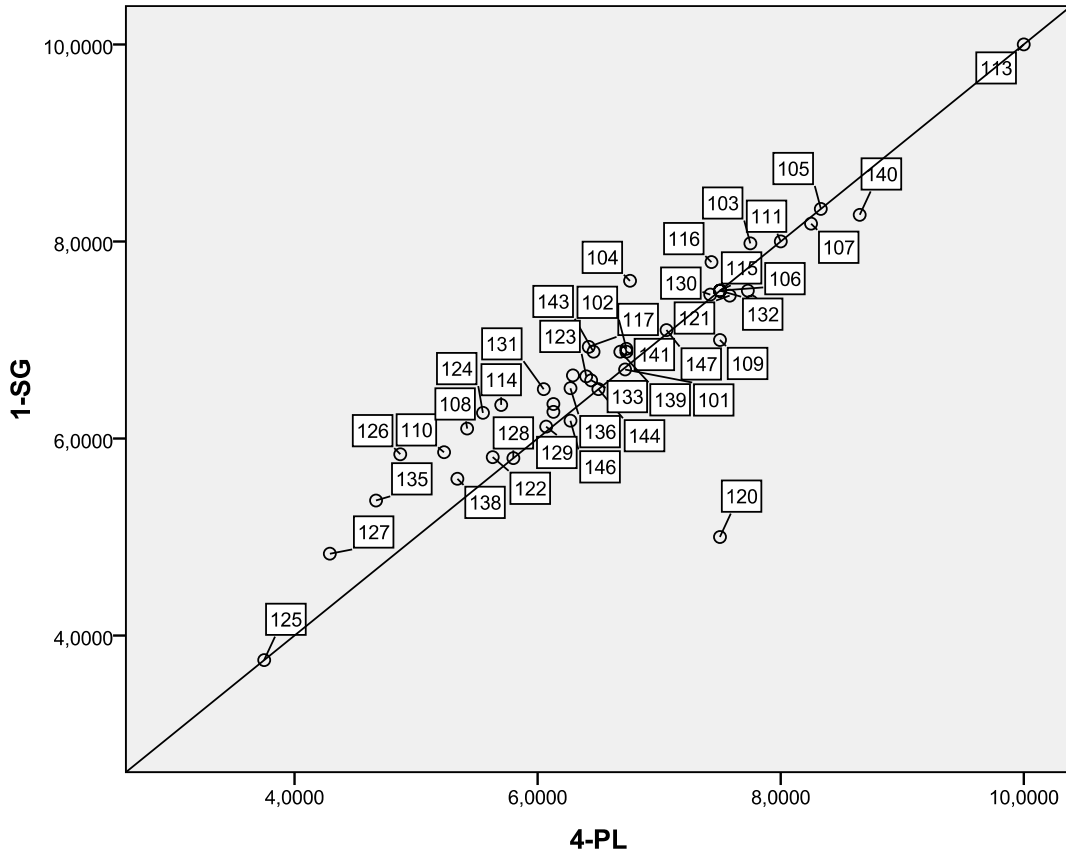
SATISFACCIÓN GENERAL vs. INFORMACIÓN



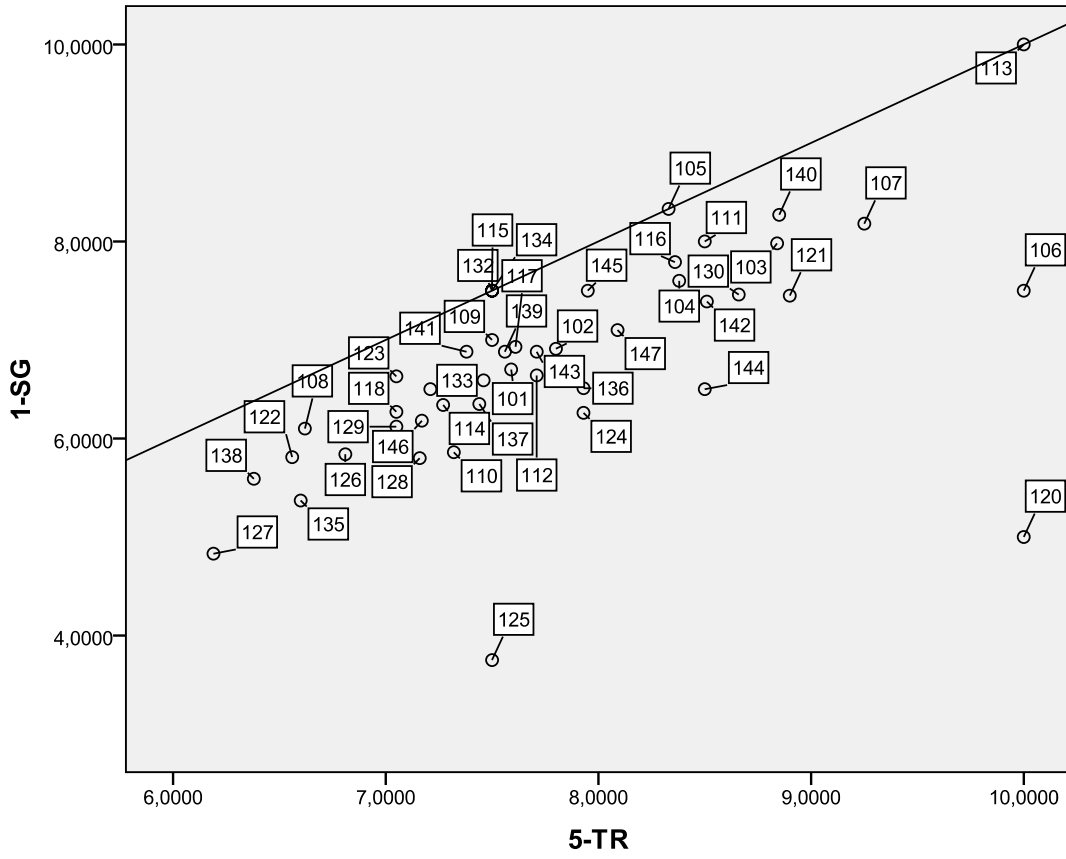
SATISFACCIÓN GENERAL vs. SOLICITUD



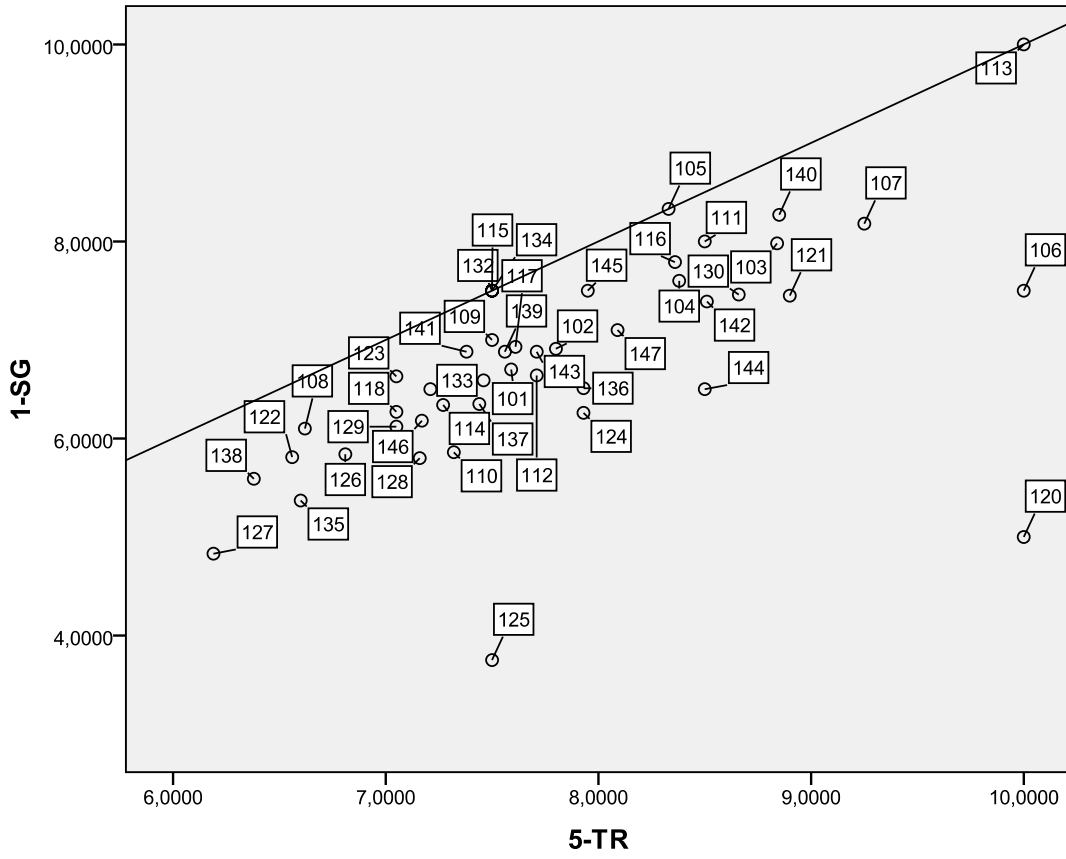
SATISFACCIÓN GENERAL vs. PLAZOS



SATISFACCIÓN GENERAL vs. TRATO



SATISFACCIÓN GENERAL vs. PROFESIONALIDAD



8. 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 las fases del Programa Pegasus. Para el diseño de las encuestas ha sido muy importante el haber superado con éxito las fases anteriores del Programa. 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 (el Programa Pegasus se encuentra liderado por la Gerencia y coordinado por el Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad de la UPV). Otro tipo de información también ha sido determinante, como se comenta en los siguientes apartados.

El segundo pase de la encuesta, referida a 2008, ha tenido en cuenta todas las incidencias ocurridas en el primer pase (evaluación de 2007). 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. No obstante, en esta segunda medición se han introducido algunas pequeñas modificaciones orientadas a mejorar la calidad de la herramienta. A continuación se describen las características generales de la encuesta.

Estudio cualitativo previo

En junio de 2007 se encarga a la empresa DevStat Servicios de Consultoría Estadística SL el “Estudio previo al diseño de la encuesta de satisfacción de servicios de gestión” con los siguientes objetivos:

- Obtener información sobre la percepción que tienen los distintos grupos de usuarios de la UPV sobre los procesos de prestación de servicios y los mecanismos de generación de satisfacción.
- Analizar las diferencias entre los distintos grupos de usuarios estudiados.
- Diseñar el instrumento de medición de la satisfacción de los usuarios sobre los servicios que reciben.

Sus principales conclusiones fueron:

- Colectivo alumnos:
 - De manera general, se destacó la insuficiencia de información sobre el funcionamiento y el procedimiento a seguir a la hora de hacer uso de algunos de los servicios.
 - El alumno sólo tiene opinión formada sobre cada uno de los servicios o grupos de servicios que utiliza y no de las unidades de gestión que posibilitan su desarrollo.
 - Valoran como atributos, de mayor a menor importancia: la instantaneidad, eficiencia y amabilidad en el trato.
- Colectivo PAS:
 - Es el colectivo con un mayor conocimiento de la estructura organizativa de la UPV.
 - Como usuario, valoran como atributos, de mayor a menor importancia: la obtención del resultado deseado, procedimientos ágiles, plazos de ejecución, información y factores humanos.
 - Como prestatario se tiene la impresión de que los usuarios de servicios no conocen muchas veces lo que realmente hay detrás del proceso de prestación del servicio. Este desconocimiento hace que se asignen responsabilidades al PAS que actúa como personal frontera sobre puntos sobre los que no tiene ninguna capacidad de actuación.

- Colectivo PDI:
 - Se caracteriza por un mayor desconocimiento de los procesos de prestación de servicio y por una preocupación casi exclusiva sobre el resultado final y por no invertir gran cantidad de tiempo en el proceso.
 - Valoran como atributos, de mayor a menor importancia: el resultado, nivel de dedicación exigida al usuario, flexibilidad en el procedimiento, información, factores humanos y transparencia.

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.

Como consecuencia de este consenso, 112 descriptorios de servicios se identificaron: 68 para las encuestas dirigidas a la comunidad universitaria y 44 para las dirigidas a cargos y personas con responsabilidad directiva en la UPV. Para la encuesta referida a 2008 se hizo una revisión de estos descriptorios centrada en su redacción y colectivos destinatarios, así como en la inclusión de nuevos descriptorios de servicio relativos a las nuevas unidades de gestión incorporadas al Plan Pegasus. El resultado ha sido de 79 descriptorios destinados a las encuestas a la comunidad universitaria y de 47 a las de los cargos y personas con responsabilidad directiva.

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 la TRATO RECIBIDO por las personas que te prestaron el servicio.
- Nivel de satisfacción con la PROFESIONALIDAD de las personas que te prestaron el servicio.
- EFICACIA: “El servicio me ha proporcionado lo que quería o necesitaba al solicitarlo”.

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

La serie de descriptorios de servicios y atributos ha sido la base para el diseño de las encuestas mediante dos herramientas:

- La herramienta comercial *Quask FormArtist* para las dirigidas a la comunidad universitaria.
- La herramienta *opensource LimeSurvey* para las dirigidas a cargos y personal directivo y las dirigidas a usuarios externos. La intención es que en las próximas ediciones todas las encuestas se diseñen con ésta, ya que:
 - Mejora la productividad (especialmente durante el periodo de explotación de la encuesta).
 - Mejor adaptación a los estándares estéticos de la Web/intranet UPV.
 - Mejora el soporte a la internacionalización (bilingüismo).
 - Comunidad de desarrollo muy activa (continuas actualizaciones).
 - Gratuidad.

El diseño técnico y explotación de la encuesta ha recaído en el Área de Sistemas de Información y Comunicaciones de la UPV.

Colectivos encuestados

14 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 alumnos de primer y segundo ciclo; alumnos de master oficial y tercer ciclo; al personal docente e investigador, y al 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 usuarios externos a la UPV: alumnos de formación permanente, usuarios del instituto IDEAS, usuarios externos del SIE y alumnos extranjeros participantes en programas de intercambio.

Diseño muestral

A diferencia de la encuesta 2007 donde se usó un sistema de extracción de muestra de encuestados con un procedimiento estratificado y aleatorio para todos los colectivos, en 2009 (encuesta 2008) ésta ha sido enviada a toda la población para los colectivos de PAS, PDI, alumnos de tercer ciclo y master, y cargos y personal directivo. Sólo en el caso de los alumnos de primer y segundo ciclo se ha seguido el proceso de extracción idéntico al del año anterior.

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 siguientes variables:
 - PAS: tipo de centro, tipo de contrato y grupo.
 - PDI: departamento, categoría y dedicación.
 - Alumnos: centro, año de primera matrícula y curso más alto en el que se encuentran matriculados.
- 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.
- 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.
 - El número de PAS destinado en Institutos representa menos del 2%, por lo que han sido incluidos en “Otras unidades”.
 - El número de PAS del Grupo E es sólo de 10 personas, por lo que a los efectos del estudio se han agrupado con los del Grupo 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 $\pm 1\%$, con un nivel de confianza de 95%.
 - Por Tipo de unidad y Grupo:
 - Centros: $\pm 6,3\%$
 - Departamentos: $\pm 7\%$
 - Unidades de gestión: $\pm 5,2\%$
 - Otras unidades (incluyendo Institutos): $\pm 7,8\%$
 - Grupo A: $\pm 6,7\%$
 - Grupo B: $\pm 7\%$
 - Grupo C: $\pm 6\%$
 - Grupo D y E: $\pm 7,8\%$

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 98%.
- No es posible considerar el Departamento como variable de estratificación, por el gran número de departamentos existentes (44).
- La única variable de estratificación ha quedado, por tanto, definida por la Categoría. Se ha agrupado a todos los TEU funcionarios 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 $\pm 10\%$:
 - Para el colectivo PDI, de $\pm 2,3\%$ con un nivel de confianza de 95%
 - Por Categoría:
 - Profesor/a Ayudante : $\pm 9,9\%$
 - Catedrático/a de Escuela Universitaria: $\pm 9,0\%$
 - Catedrático/a de Universidad: $\pm 7,0\%$
 - Profesor/a Asociado/a: $\pm 4,9\%$
 - Profesor/a Colaborador: $\pm 7,9\%$
 - Profesor/a Contratado Doctor: $\pm 9,3\%$
 - Titular de Escuela Univ. (inc. Interinos): $\pm 4,4\%$
 - Titular de Universidad: $\pm 5,4\%$

ALUMNOS:

El plan de muestreo, para el caso de alumnos de primero y segundo ciclo, se ha diseñado bajo las siguientes condiciones:

- El año de primera matrícula permite clasificar a los alumnos en dos colectivos que explicarían la familiaridad con los servicios prestados por la UPV:
 - Alumnos que ya han completado al menos un curso en la UPV.
 - Alumnos que están matriculados por primera vez en la UPV en 2007. En total, 18,4% de los alumnos están inscritos por primera vez en la UPV en 2007. Este colectivo sólo es relevante para los alumnos matriculados en 1º y en 4º (procedentes de ingenierías técnicas que se incorporan a ciclos superiores).
- La combinación de antigüedad y curso utilizada en el muestreo ha dado las siguientes clasificaciones:
 - Alumnos con algún curso completado / Alumnos sin ningún curso completado en la UPV.
 - Alumnos de 1º/ Alumnos de 2º y 3º / Alumnos de 4º y 5º.

Estratificar por Centro llevaría a un número muy elevado de estratos (60), aumentado considerablemente el tamaño de muestra. En vez de ello, se ha considerado esta variable en la selección aleatoria, por un procedimiento de muestreo sistemático.

El diseño muestral ha tenido las siguientes características:

- Muestreo estratificado por ciclo (1º/2º y 3º/4º y 5º) y antigüedad en la UPV (ningún curso completado/ algún curso completado).
- Errores máximos para las estimaciones:
 - Para el colectivo de alumnos de primero y segundo ciclo, de $\pm 2,9\%$ con un nivel de confianza de 95%
 - Errores máximos para los estratos:
 - Alumnos de 1º: $\pm 4,2\%$
 - Alumnos de 2º y 3º: $\pm 4,8\%$
 - Alumnos de 4º y 5º: $\pm 4,7\%$

- Alumnos sin ningún curso completado (nuevos): $\pm 4,0\%$
- Alumnos con algún curso completado (antiguos): $\pm 3,5\%$
- Cruces ciclo / antigüedad: $\pm 5\%$

El proceso de extracción de la muestra ha sido el que sigue:

- Estratificación (segmentación) del colectivo por ciclo y antigüedad.
- En cada estrato, ordenación alfabética por:
 - 1) Centro
 - 2) Apellido 1
 - 3) Apellido 2
- 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 números 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 de tercer ciclo y máster, se ha diseñado bajo las siguientes condiciones:

- Se han clasificado en función de que el grado haya sido obtenido en la UPV o en otra universidad, utilizando estas variables en la estratificación, junto al tipo de estudios.
- Errores máximos para las estimaciones:
 - Para el colectivo de alumnos de de posgrado y doctorado, de $\pm 2,6\%$ con un nivel de confianza de 95%
 - Errores máximos para los estratos:
 - Alumnos de máster: $\pm 3,6\%$
 - Alumnos de tercer ciclo: $\pm 3,5\%$
 - Alumnos con grado en la UPV: $\pm 3,7\%$
 - Alumnos con grado en otra universidad: $\pm 3,5\%$
 - Cruces de tipo de estudios y universidad en la que se ha obtenido el grado: $\pm 5\%$

En todos los casos se ha extraído una muestra aleatoria de titulares y suplentes de forma que coincidiera cada suplente con las características del titular.

Participación

El índice de respuesta en las encuestas dirigidas a la comunidad universitaria, activas entre el 30 de marzo y el 24 de abril de 2009, ha sido el que sigue:

Colectivo	Nº de respuestas	% /población
PAS	1.202	53%
PDI	1.288	45%
Alumnos de 1º y/o 2º ciclo	1.455	5%
Alumnos de tercer ciclo y máster	767	26%

El índice de respuesta en las encuestas dirigidas a todos los cargos y personas con responsabilidad directiva de la UPV, activas entre el 27 de abril y el 8 de mayo de 2009, ha sido el que sigue:

Colectivo	Nº de respuestas	% /población
Consejo de dirección	13	69%
Equipos directivos de escuelas y facultades	99	81%
Equipos directivos de departamentos	121	72%
Dirección de institutos universitarios y EPIS	22	69%
Responsables de unidades de gestión	36	93%
Jefes de administración en centros		

El índice de respuesta en la encuesta dirigida a usuarios externos a la UPV, activa entre el 4 de mayo de 2009 y el 13 del mismo mes, ha sido el que sigue:

Colectivo	Nº de respuestas	% /población
Alumnos CFP externos a la UPV	707	15%
Usuarios externos del SIE	322	15%
Alumnos extranjeros en programas de intercambio	323	15%
Usuarios externos de IDEAS	63	39%

La muestra obtenida permite asegurar en todos los casos las cotas máximas establecidas para los errores muestrales.

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 exploratorio con rotaciones varimax y oblicua.

La forma de cálculo de los valores de los indicadores ha sido la siguiente:

- Con los datos obtenidos en la muestra se realizó una estimación del número de usuarios de cada descriptor para cada colectivo.
- Los indicadores (valores medios y porcentaje de satisfechos) para cada colectivo se calcularon usando ponderaciones para asegurar el correcto peso de cada uno de los colectivos en el valor final. Estos pesos se han calculado usando la anterior estimación de usuarios.
- Cálculo de los indicadores globales.

Esta forma de cálculo asegura que en las valoraciones globales representan de forma correcta la opinión de los usuarios de los servicios.

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.

El porcentaje de usuarios satisfechos corresponde a los usuarios que han manifestado tener una satisfacción normal, alta o muy alta con el servicio prestado.

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.