

**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  
2007 EN LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA.**

**Resumen General**

**UPV  
GESTIÓN**

**PeGASUs**

**AÑO 2007**

**PeGASUs**

## 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 peldaño más en nuestra estrategia hacia la mejora de la calidad de la gestión universitaria.**

Evaluar poco o mal los servicios públicos puede significar –y de hecho significa- aceptar un doble riesgo: que el nivel de legitimación de las buenas actuaciones públicas sea menor del que merecen y que las políticas mal desarrolladas no sean revisadas.

Es, por tanto, deseable que la actividad del sector público pueda someterse a una medición objetiva y “comprensible” para los usuarios (ciudadanos) que les informe de su nivel de eficiencia y eficacia, y que les traslade, con la misma inmediatez que el cierre anual de las cuentas de las empresas, si su contribución fiscal ha valido la pena, si la gestión de los directivos públicos merece un incentivo o una reprobación, y si los responsables políticos saben llevar adelante las estrategias que les convienen o que les perjudican.

Trabajar para objetivar la percepción de “cómo funciona” el sector público, hacer un esfuerzo para que hayan indicadores aprehensibles, robustos y generalmente aceptados sobre la gestión de “lo público”, constituye una contribución imprescindible para poner en valor su aportación a la mejora del progreso económico y social de nuestra sociedad, y también para hacer ineludible la revisión de lo que no funciona.

Es imposible evaluar el cumplimiento de unos objetivos inexistentes, el nivel de eficiencia asociado a unos costes desconocidos, o la percepción de la calidad de unos beneficiarios o usuarios a los que no se pregunta sobre la aplicación de una política o la prestación de unos servicios.

La primera implicación derivada de esta situación es que es necesario fijar objetivos, medir costes y solicitar opiniones. Sin disponer de estos elementos los ejercicios de evaluación pueden quedar en un ejercicio de reflexión, más o menos sistematizada, que puede lograr impulsar algunas mejoras pero que difícilmente conducirá a una verdadera política de calidad si no aborda de modo estructural tales requerimientos.

Es singular que en el sector público, y muy particularmente en el ámbito de las universidades, hayamos empezado aparentemente, en muchos casos, la casa por el tejado. Hablamos de calidad antes que de objetivos concretos y costes; un camino inverso al que han seguido las empresas, que se introducen en el mundo de la calidad -en general- como una estrategia para fidelizar clientes y ampliar cuotas de mercado, tras cubrir etapas en las que la gestión por objetivos de beneficio a corto, medio y largo plazo, y el control y la gestión de costes, son herramientas incorporadas plenamente a la organización empresarial.

En el ámbito de la Universidad Politécnica de Valencia, la reciente aprobación del Plan Estratégico 2007-2014, la introducción paulatina de indicadores objetivos de necesidad para dimensionar nuestros servicios de gestión y de apoyo a la docencia o la I+D+i, atendiendo a parámetros de eficiencia, el despliegue previsto de los indicadores de

actividad y resultados para 2009, y la captación de la opinión de los usuarios, que acabamos de iniciar en 2008, nos permitirá disponer de los mimbres necesarios para tejer una verdadera política de la calidad en la gestión.

Una política de calidad que pretende aplicar, con realismo y tenacidad, el principio introducido por Deming en su ciclo PDCA :

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

persiguiendo un modelo de organización inteligente que sea capaz de diagnosticar la situación (escuchando a los usuarios), planificar objetivos, estimar costes, evaluar su consecución (escuchando a los usuarios), aprender de la experiencia, corregir errores, y volver a iniciar el ciclo.

Desde nuestra visión de la calidad, la evaluación más precisa, el más acabado plan de mejora y la ejecución más voluntariosa, habrán fracasado si no producen en los usuarios una mejor percepción del servicio recibido, una disminución de sus quejas y una mejor satisfacción de sus expectativas.

En el caso de la gestión de la UPV, la realización de esta encuesta de satisfacción en 2008 es un paso inicial, pero decisivo, hacia a una concepción de la calidad de los servicios en la que la opinión de los usuarios es, con todas las precauciones y matices necesarios, el verdadero fiel de la balanza de la calidad.

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.

El Informe que se presenta a continuación es el resumen general de los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios, respecto la totalidad de los servicios prestados por el personal de administración y servicios de la Universidad Politécnica de Valencia durante el ejercicio 2007.

## **2 Agradecimientos**

Antes de pasar a comentar las conclusiones generales de la primera 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- 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, 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 han entendido -con lucidez y responsabilidad-, 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 Área de la Agencia de Calidad, Estudios y Planificación, al Área de Sistemas de Información y Comunicaciones, a la empresa DevStat y al profesor José Miguel Carot del Departamento de Estadística e Investigación Operativa Aplicadas y Calidad.
- A la Dirección de la UPV, con su Rector al frente, que ha impulsado, estimulado y respaldado el despliegue de este programa de mejora en la gestión universitaria, y sin cuyo liderazgo hubiera sido imposible desarrollarlo.

### 3 Descripción general de la encuesta<sup>1</sup>

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.
- Más uno de eficiencia: “El servicio me ha proporcionado lo que quería o necesitaba al solicitarlo”.

---

<sup>1</sup> Para una descripción detallada y un análisis técnico de la misma ver Anexos

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

#### **Indicadores utilizados:**

- % Satisfechos: porcentaje de encuestados que han manifestado tener una satisfacción normal, alta o muy alta.
- % 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
  - c. Personal de administración y servicios
  - d. Personal docente e investigador
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:**

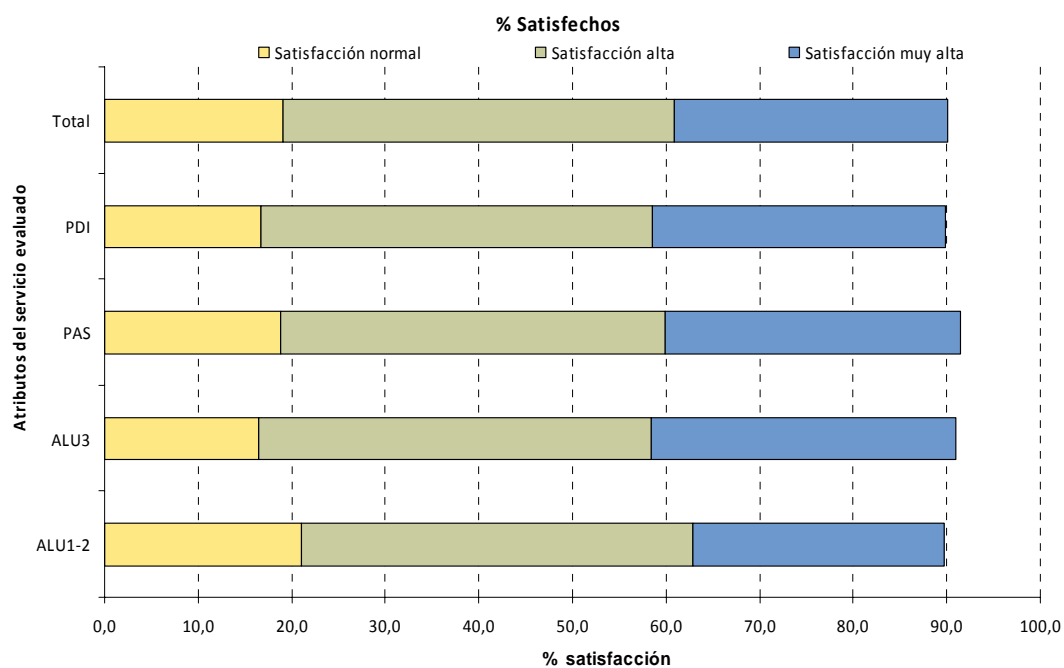
### **4.1 Evaluación de la satisfacción general.**

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% y en el de los directivos de la universidad el 87%.

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

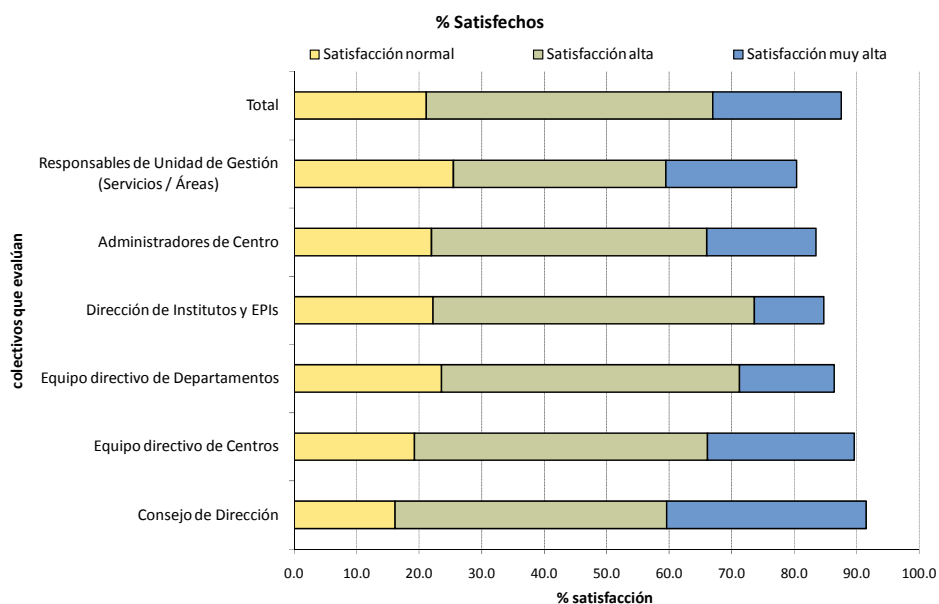
#### **Encuestas a la Comunidad Universitaria:**

| <b>Colectivo</b>                       | <b>% Satisfechos</b> |
|--|----------------------|
| Alumnos de primer y segundo ciclo      | 89.7                 |
| Alumnos de tercer ciclo                | 91.0                 |
| Personal de administración y servicios | 91.4                 |
| Personal docente e investigador        | 89.9                 |
| <b>Global UPV</b>                      | <b>90.1</b>          |



### Encuestas a Cargos y Responsables de Unidad

| Colectivo   | % Satisfechos |
|---|---------------|
| Consejo de dirección                                  | 91.5          |
| Equipo directivo de Centros                           | 89.6          |
| Equipo directivo de Departamentos                     | 86.4          |
| Dirección de Institutos y EPIS                        | 84.7          |
| Administradores de Escuela o facultad                 | 83.5          |
| Responsables de unidad de gestión (Servicios / Áreas) | 80.4          |
| <b>Global Cargos y Responsables de Unidad</b>         | <b>87.6</b>   |



De los valores anteriores, destaca que la satisfacción de los usuarios finales (comunidad universitaria) es mayor que la de los intermedios (directivos), y de entre estos últimos son más severos en su apreciación los profesionales de la gestión: administradores de Escuela o Facultad y responsables de unidad de gestión, lo que responde a una lógica de valoración más estricta por afinidad comprensible.

En todo caso, es remarcable que la totalidad de las valoraciones tienen un nivel muy elevado de satisfacción con la calidad de los servicios recibidos. Ningún colectivo de usuarios tiene un nivel de satisfacción general inferior al 80%, y el porcentaje agregado de satisfacción alta o muy alta está en valores del entorno del 70 %.

Como conclusión, podemos decir que la valoración general de los servicios de gestión, apoyo a la docencia y 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 (obtenidos de una pre-encuesta 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 plazos.

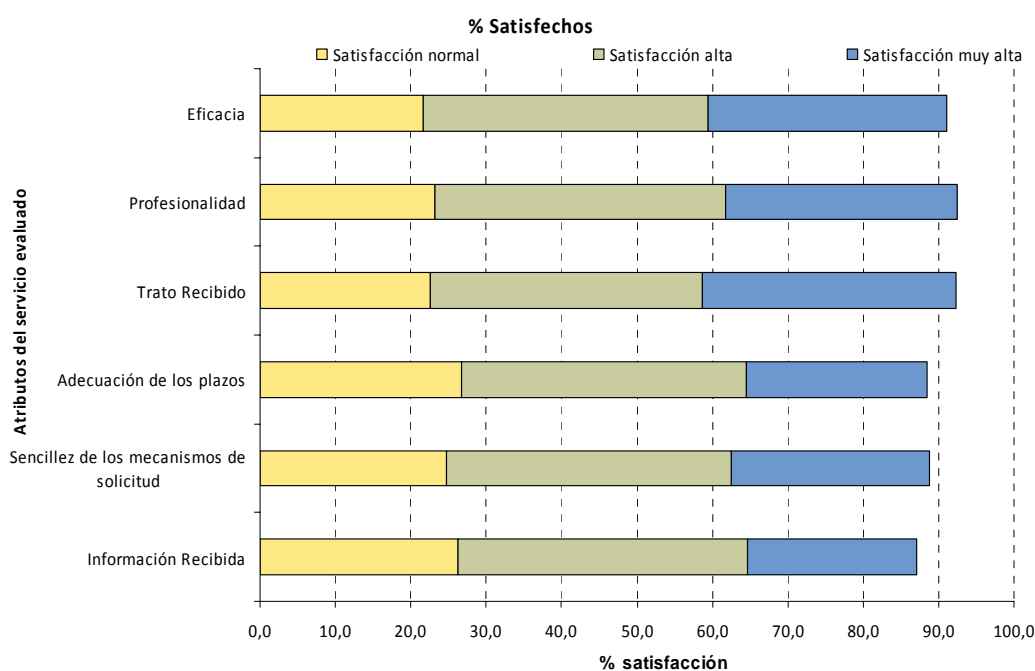


- La correlación estadística entre la valoración de los atributos y el nivel de satisfacción general es cercana a la unidad, lo que permite valorar con certeza la satisfacción con el atributo general (ver anexo 1).

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

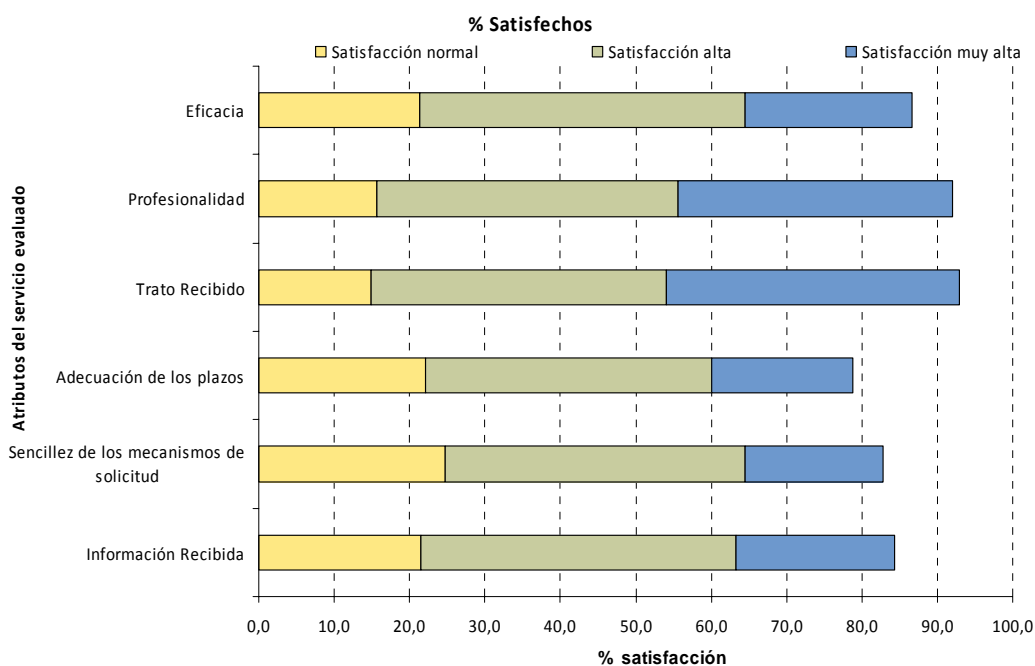
#### Encuestas a la Comunidad Universitaria:

| Atributo   | % SAT       | % INSAT    |
|--|-------------|------------|
| INFORMACIÓN relacionada con la prestación el servicio                  | 87.0        | 13.0       |
| SENCILLEZ de los mecanismos de solicitud en la prestación del servicio | 88.8        | 11.2       |
| ADECUACIÓN DE LOS PLAZOS en la prestación del servicio                 | 88.5        | 11.5       |
| TRATO RECIBIDO por las personas que prestaron el servicio              | 92.3        | 7.7        |
| PROFESIONALIDAD de las personas que prestaron el servicio              | 92.5        | 7.5        |
| EFICACIA: El servicio me ha proporcionado lo que quería o necesitaba   | 91.1        | 8.9        |
| <b>SATISFACCIÓN GENERAL con el servicio</b>                            | <b>90.1</b> | <b>9.9</b> |



#### Encuestas a Cargos y Responsables de unidad

| Atributo   | % SAT       | % INSAT     |
|--|-------------|-------------|
| INFORMACIÓN relacionada con la prestación el servicio                  | 84.4        | 15.6        |
| SENCILLEZ de los mecanismos de solicitud en la prestación del servicio | 82.8        | 17.2        |
| ADECUACIÓN DE LOS PLAZOS en la prestación del servicio                 | 78.7        | 21.3        |
| TRATO RECIBIDO por las personas que prestaron el servicio              | 92.9        | 7.1         |
| PROFESIONALIDAD de las personas que prestaron el servicio              | 92.0        | 8.0         |
| EFICACIA: El servicio me ha proporcionado lo que quería o necesitaba   | 86.7        | 13.3        |
| <b>SATISFACCIÓN GENERAL con el servicio</b>                            | <b>87.6</b> | <b>12.4</b> |



## 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 han identificados 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 67 servicios que se prestan directamente a la comunidad universitaria y 43 que se prestan al conjunto de directivos de la UPV.

Los resultados de la evaluación son claramente satisfactorios, el servicio prestado que alcanza un menor nivel de satisfacción supera el 63% de usuarios satisfechos. El 90% de los servicios prestados alcanzan un nivel de usuarios satisfechos superior al 80%, y el 55% 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

| Código | Descriptor del servicio  | % SAT |
|--------|--|-------|
| 49     | Préstamo bibliotecario e interbibliotecario, lista de espera y reserva de documentos                                       | 96.3  |
| 19     | Biblioteca Digital   | 95.8  |
| 25     | Escuela infantil   | 95.7  |
| 15     | Asistencia médica  | 95.7  |
| 38     | Gestión de nómina: incidencias (altas, bajas y modificaciones) y de otras percepciones no ordinarias                       | 95.3  |
| 31     | Gestión administrativa de actas de asignaturas por parte del PAS del Centro  | 95.1  |
| 8      | Apoyo de la Oficina de Acción Internacional en la gestión y participación en programas de formación                        | 94.7  |
| 3      | Adquisición y/o catalogación de productos bibliográficos   | 94.6  |
| 60     | Servicios de Red: conectividad, cuentas de usuario, correo electrónico, antivirus...                                       | 94.0  |
| 54     | Registro General   | 93.9  |
| 68     | Trámites laborales (bajas, permisos, compatibilidades...)  | 93.6  |
| 2      | Adquisición de publicaciones editadas por la UPV   | 93.6  |
| 16     | Atención como alumno de Títulos Propios y Formación Específica en el CFP   | 93.6  |
| 56     | Salas de Biblioteca Central para estudio y consulta de la colección  | 93.3  |
| 24     | Edición de tesis doctorales leídas en la UPV   | 93.3  |
| 57     | Salas de Bibliotecas de Centro/Campus para estudio y consulta de la colección  | 93.0  |
| 63     | Talleres de formación y apoyo psicopedagógico del ICE  | 92.8  |
| 12     | Apoyo del personal de apoyo a investigación (PAI y técnicos de laboratorio) de las Estructuras de Inv a la act de I+D+i    | 92.5  |
| 53     | Reconocimientos médicos planificados   | 92.3  |
| 51     | Programas de formación deportiva   | 92.3  |
| 44     | Información general de la Universidad a través del Área de Información y Web UPV   | 92.1  |
| 41     | Gestión económico-administrativa de la actividad I+D+i realizada por PAS de Departamento                                   | 92.0  |
| 21     | Contratación administrativa de consultorías y asistencias, servicios y suministros   | 91.8  |
| 6      | Aplicaciones informáticas UPV (intranet y PoliformaT)  | 91.6  |
| 10     | Apoyo de técnicos de laboratorio en talleres/laboratorios para PFC, CLE, idiomas, trabajos de curso o 3er ciclo            | 91.5  |
| 33     | Gestión de actividades deportivas (actividades dirigidas, escuelas deportivas, Aula Salud...)                              | 90.7  |
| 42     | Gestión económico-administrativa de la actividad I+D+i realizada por PAS destinado en Institutos de Investigación y EPIS   | 90.6  |
| 22     | Correo interno y postal  | 90.6  |
| 14     | Asesoramiento y apoyo a la planificación de congresos científicos por parte del CTT  | 90.6  |
| 5      | Aplicaciones informáticas corporativas UPV   | 90.2  |
| 64     | Telefonía móvil, fija y líneas de datos (altas, averías, portabilidad, renovación...)                                      | 90.1  |
| 61     | Soporte audiovisual para congresos y eventos   | 89.8  |
| 48     | Prácticas en empresa   | 89.5  |
| 55     | Reserva de instalaciones y préstamo de material deportivo  | 89.4  |
| 7      | Apoyo administrativo del Departamento en la solicitud y tramitación de ayudas (APICID, ACE, ACI, equipamiento, etc.)       | 89.4  |
| 58     | Selección, provisión y contratación de personal y becarios de investigación  | 89.4  |
| 46     | Matrícula de estudios universitarios oficiales de 1er y/o 2º ciclo en Centros  | 89.4  |
| 36     | Gestión de competiciones deportivas  | 88.6  |
| 28     | Formación para la mejora de la actividad docente a través del ICE  | 88.6  |
| 67     | Tramitación del pago de documentos contables   | 88.4  |
| 18     | Ayudas de Acción Social de la UPV  | 88.3  |
| 65     | Tramitación de Formación Específica por el CFP   | 88.0  |
| 13     | Asesoramiento lingüístico, traducción, corrección y normalización de textos al valenciano                                  | 87.6  |
| 40     | Gestión económico-administrativa de la actividad I+D+i realizada por PAS ajeno a su Departamento y su Instituto de Inv     | 87.0  |
| 23     | Edición de publicaciones a través de la Editorial UPV  | 87.0  |
| 37     | Gestión de consultas e incidencias en equipos y aplicaciones informáticas  | 86.7  |
| 17     | Aulas informáticas: hardware y software  | 86.6  |
| 4      | Apertura del presupuesto a las oficinas gestoras   | 86.6  |
| 9      | Apoyo de técnicos de laboratorio de Centro y Departamento a la actividad de I+D+i  | 86.5  |
| 20     | Conserjería de Centro: información general y otras labores de apoyo  | 86.5  |
| 32     | Gestión administrativa para la defensa de tesis doctorales y obtención del DEA   | 86.2  |
| 52     | Protección, promoción y comercialización de invenciones, capacidades y resultados de I+D+i                                 | 85.7  |
| 50     | Programa de integración de alumnos de nuevo ingreso y acción tutorial  | 85.1  |
| 47     | Orientación profesional y búsqueda de empleo   | 85.0  |
| 45     | Información, asesoramiento y tramitación de actividades de I+D+i a través del CTT  | 83.4  |
| 30     | Gestión a través del CTT de los ingresos (facturas y subvenciones) y apoyo en la justificación de ayudas públicas          | 83.3  |
| 59     | Servicio de A. Generales: reserva espacios, suministro mobiliario, incidencias de seguros, de seguridad, de concesiones... | 83.0  |
| 34     | Gestión de becas de colaboración   | 82.8  |
| 39     | Gestión del alta y mantenimiento de carnés UPV   | 82.7  |
| 29     | Gestión a través del CFP de los ingresos (facturas y subvenciones) y apoyo en la justificación de ayudas públicas          | 82.6  |
| 11     | Apoyo de técnicos de laboratorio y modelos de Bellas Artes a prácticas y gestión de laboratorios de Centro y Dep           | 82.3  |
| 27     | Formación para el Personal de Administración y Servicios a través del UFASU  | 81.2  |
| 62     | Soporte y herramientas facilitados por los Servicios centrales para la gestión económica                                   | 80.8  |
| 26     | Formación de valenciano  | 79.5  |
| 66     | Tramitación de Títulos Propios por el CFP  | 77.8  |
| 35     | Gestión de becas de movilidad de alumnos UPV   | 76.6  |
| 43     | Gestiones académico-administrativas en las secretarías de Centro   | 73.9  |
|        | TOTAL  | 90.1  |

## % de usuarios satisfechos

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

| Código | Descriptor del Servicio  | % SAT |
|--------|--|-------|
| 106    | Apoyo en la elaboración del Presupuesto de la UPV                                | 100.0 |
| 107    | Apoyo operativo a comisiones de la UPV   | 100.0 |
| 113    | Cierre y apertura del ejercicio presupuestario                                   | 100.0 |
| 115    | Control de la programación presupuestaria en infraestructura                     | 100.0 |
| 120    | Elaboración de estados financieros   | 100.0 |
| 132    | Gestión técnica del POD  | 100.0 |
| 134    | Informes de fiscalización del gasto  | 100.0 |
| 140    | Secretaría del Consejo de Dirección de la UPV                                    | 100.0 |
| 130    | Gestión de programas de calidad  | 100.0 |
| 144    | Tramitación y gestión de recursos y reclamaciones en vía administrativa          | 100.0 |
| 111    | Asesoramiento técnico en materia de prevención laboral                           | 100.0 |
| 109    | Asesoramiento energético y de suministros  | 100.0 |
| 125    | Gestión de actividades de promoción del valenciano                               | 100.0 |
| 103    | Apoyo al equipo de dirección del Centro  | 98.3  |
| 141    | Servicios de seguridad informática   | 96.4  |
| 112    | Asesoramiento y apoyo del ICE  | 95.7  |
| 104    | Apoyo al equipo de dirección del Departamento                                    | 95.5  |
| 117    | Coordinación de la gestión de alumnos  | 95.3  |
| 143    | Tramitación e información de la gestión económica                                | 94.1  |
| 131    | Gestión económica en actividades no relacionadas con la I+D+i                    | 93.6  |
| 142    | Supervisión y control de las instalaciones e infraestructuras propias del Centro | 93.5  |
| 137    | Prevención y salud laboral   | 93.4  |
| 116    | Coordinación de estrategias de la OPI  | 92.9  |
| 102    | Apoyo a la gestión de la organización docente                                    | 92.3  |
| 122    | Elaboración de materiales informativos o divulgativos                            | 92.1  |
| 136    | Planificación y gestión de la formación del PAS                                  | 91.9  |
| 133    | Gestión y apoyo a convenios institucionales de formación                         | 91.8  |
| 118    | Difusión de información  | 91.8  |
| 139    | Resolución de problemas y modificaciones de POD                                  | 90.7  |
| 121    | Elaboración de informes y estadísticas   | 90.5  |
| 105    | Apoyo de la Oficina de Acción Internacional                                      | 90.0  |
| 101    | Acciones de promoción orientadas a futuros alumnos                               | 89.5  |
| 114    | Contratación administrativa de obras   | 87.9  |
| 129    | Gestión de las encuestas de opinión del alumnado                                 | 86.6  |
| 123    | Elaboración y difusión de la información del proceso de inserción laboral        | 85.2  |
| 124    | Estudios de viabilidad y desarrollo de aplicaciones informáticas corporativas    | 84.0  |
| 108    | Asesoramiento en imagen e identidad corporativa                                  | 81.5  |
| 128    | Gestión de la matrícula de posgrado  | 80.3  |
| 110    | Asesoramiento jurídico   | 77.4  |
| 135    | Mantenimiento de instalaciones e infraestructuras                                | 75.4  |
| 138    | Resolución de emergencias  | 74.4  |
| 126    | Gestión de la ejecución de obras menores   | 71.3  |
| 127    | Gestión de la ejecución y control de garantía de obras mayores                   | 63.6  |
|        | TOTAL  | 87.6  |

## 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 |
|---|--------|-------|
| Escuela Infantil  | SAG-EI | 95.7  |
| Servicio Integrado de Prevención y Salud Laboral          | SIPSL  | 95.4  |
| Área de Biblioteca y Documentación Científica             | BG     | 94.6  |
| Servicio de Fiscalización                                 | SF     | 94.0  |
| Registro General  | SAG-RG | 93.9  |
| Oficina de Acción Internacional                           | OAI    | 93.3  |
| Servicio de Alumnado                                      | SA     | 92.5  |
| Servicio de Financiación y Presupuesto                    | SFP    | 91.6  |
| Servicio de Recursos Humanos                              | SRH    | 91.3  |
| Servicio de Contabilidad                                  | SC     | 91.1  |
| Correo interno y postal                                   | SAG-OC | 90.6  |
| ASIC - Sistemas y Redes de Comunicación                   | ASICSR | 90.6  |
| Servicio de Gestión Económica                             | SGE    | 90.6  |
| Instituto de Ciencias de la Educación                     | ICE    | 90.4  |
| Vicerrectorado de Deportes                                | VDEP   | 90.3  |
| Área de Editorial UPV                                     | AEUPV  | 90.3  |
| ASIC - Aplicaciones                                       | ASICA  | 90.0  |
| Servicio de Contratación                                  | SCO    | 89.8  |
| Área de Información                                       | AI     | 89.7  |
| Àrea de Promoció i Normalització Lingüística              | APNL   | 89.0  |
| Servicio Integrado de Empleo                              | SIE    | 87.0  |
| Centro de Formación Permanente                            | CFP    | 86.8  |
| Centro de Apoyo a la Innovación, la Inv y la Trasn de Tec | CTT    | 84.1  |
| Servicio de Asuntos Generales                             | SAG    | 83.0  |
| Oficina de Programas Internacionales de Intercambio       | OPI    | 79.9  |
| Servicio de Mantenimiento                                 | SMA    | 78.9  |
| Servicio de Infraestructuras                              | SDI    | 75.9  |
| TOTAL   |        | 90.1  |

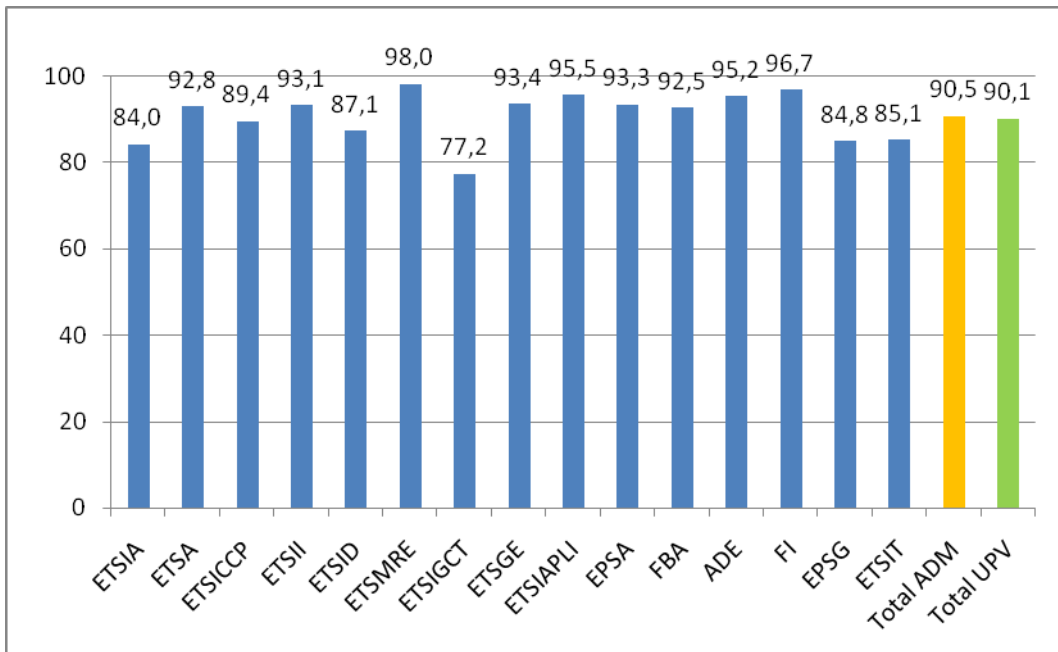
## 5.2.2 Centros

### % de usuarios satisfechos por centro y área funcional

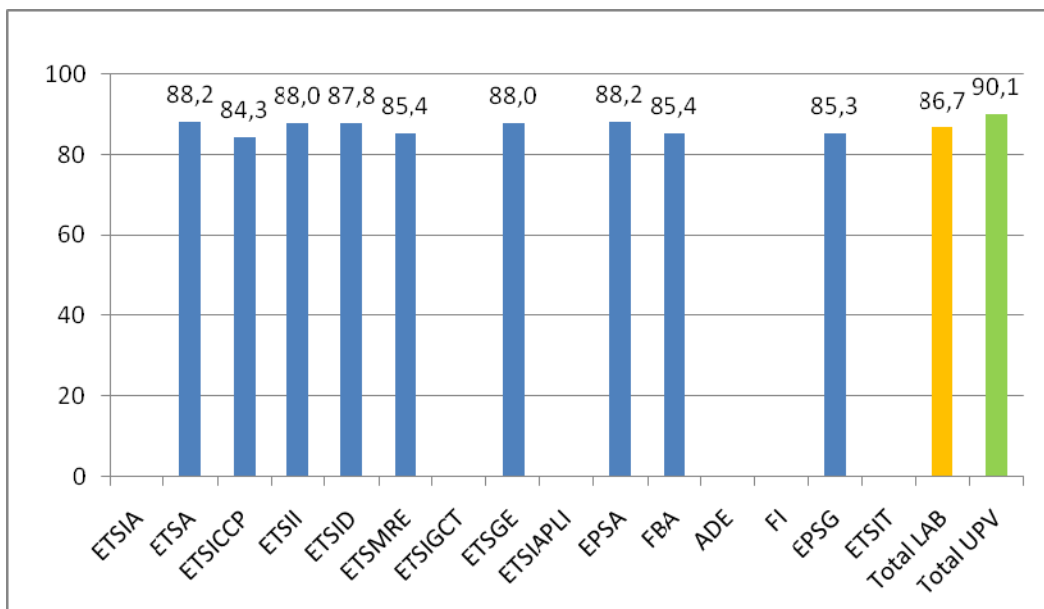
| Código   | Centro   | ADM  | LAB  | SI   | SA   | TPE   | TRI   |
|----------|--|------|------|------|------|-------|-------|
| ETSIA    | E.T.S. de Ingenieros Agrónomos                             | 84.0 |      | 91.7 | 87.9 | 83.3  | 65.8  |
| ETSA     | E.T.S. de Arquitectura                                     | 92.8 | 88.2 | 83.7 | 90.9 | 95.8  | 77.8  |
| ETSICCP  | E.T.S. de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos         | 89.4 | 84.3 | 89.8 | 88.8 | 95.2  | 82.0  |
| ETSII    | E.T.S. de Ingenieros Industriales                          | 93.1 | 88.0 | 91.4 | 86.5 | 90.0  | 73.8  |
| ETSID    | E.T.S. de Ingeniería del Diseño                            | 87.1 | 87.8 | 89.9 | 90.4 | 87.1  | 68.9  |
| ETSMRE   | E.T.S. del Medio Rural y Enología                          | 98.0 | 85.4 | 91.5 | 94.0 | 80.0  | 82.6  |
| ETSIGCT  | E.T.S. de Ingeniería Geodésica, Cartográfica y Topográfica | 77.2 |      | 91.2 | 90.6 | 92.9  | 78.6  |
| ETSGE    | E.T.S. de Gestión en la Edificación                        | 93.4 | 88.0 | 89.0 | 64.8 | 94.7  | 73.7  |
| ETSIAPLI | E.T.S. de Informática Aplicada                             | 95.5 |      | 92.0 | 93.5 | 100.0 | 92.9  |
| EPSA     | Escuela Politécnica Superior de Alcoi                      | 93.3 | 88.2 | 86.3 | 92.5 | 100.0 | 71.4  |
| FBA      | Facultad de Bellas Artes                                   | 92.5 | 85.4 | 82.1 | 87.5 | 100.0 | 73.1  |
| ADE      | Facultad de Administración y Dirección de Empresas         | 95.2 |      | 88.6 | 91.8 | 85.7  | 100.0 |
| FI       | Facultad de Informática                                    | 96.7 |      | 89.3 | 94.0 | 84.6  | 83.3  |
| EPSG     | Escuela Politécnica Superior de Gandia                     | 84.8 | 85.3 | 84.3 | 93.7 | 91.7  | 96.4  |
| ETSIT    | E.T.S. Ingenieros de Telecomunicación                      | 85.1 |      | 85.1 | 91.5 | 75.0  | 73.3  |

| 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 |

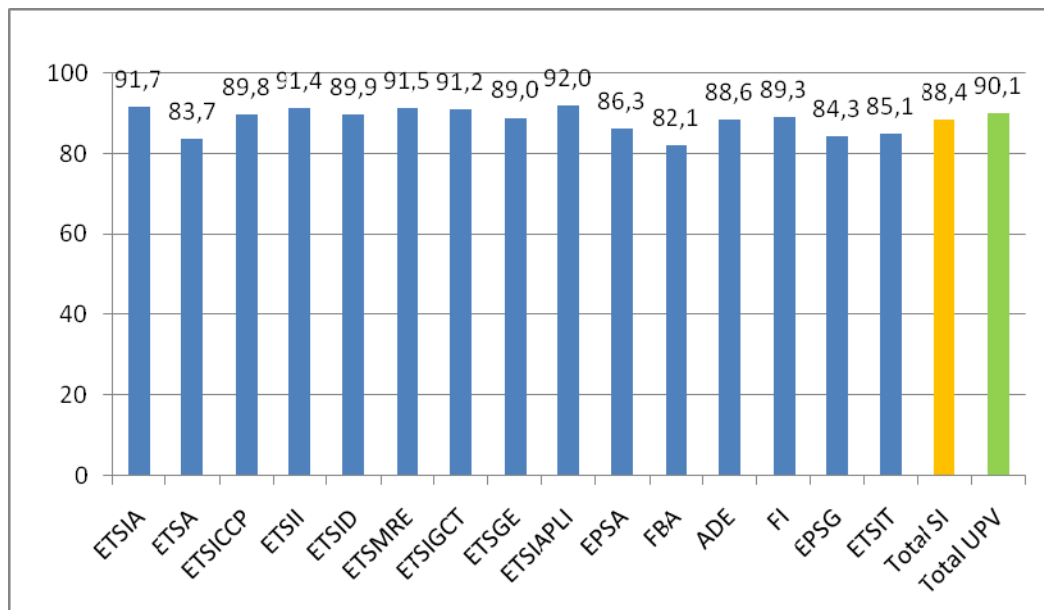
**% usuarios satisfechos por centro: Administración**



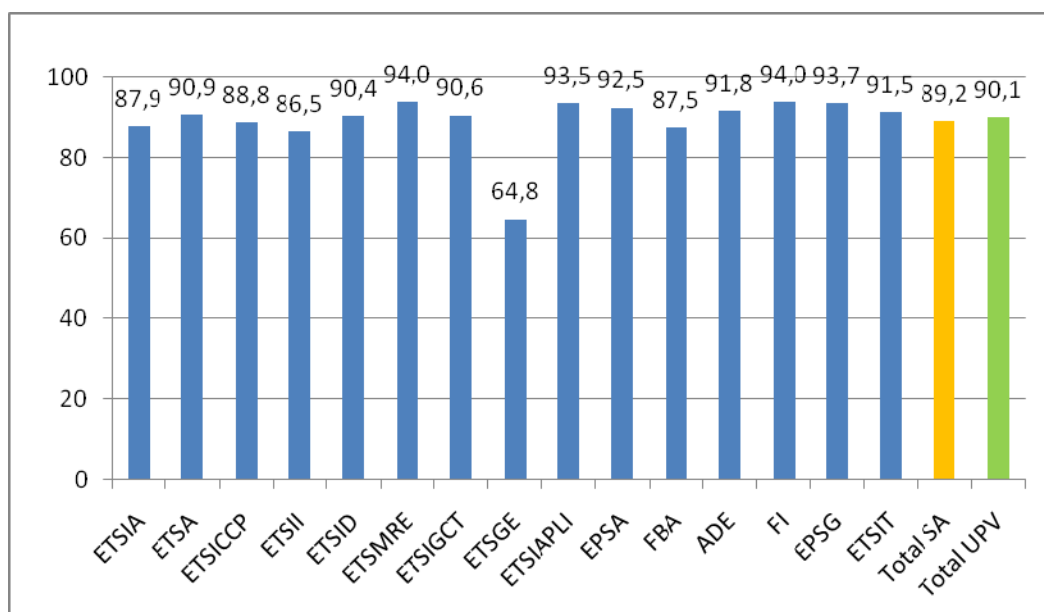
**% usuarios satisfechos por centro: Técnicos de laboratorio**



**% usuarios satisfechos por centro: Servicios informáticos**

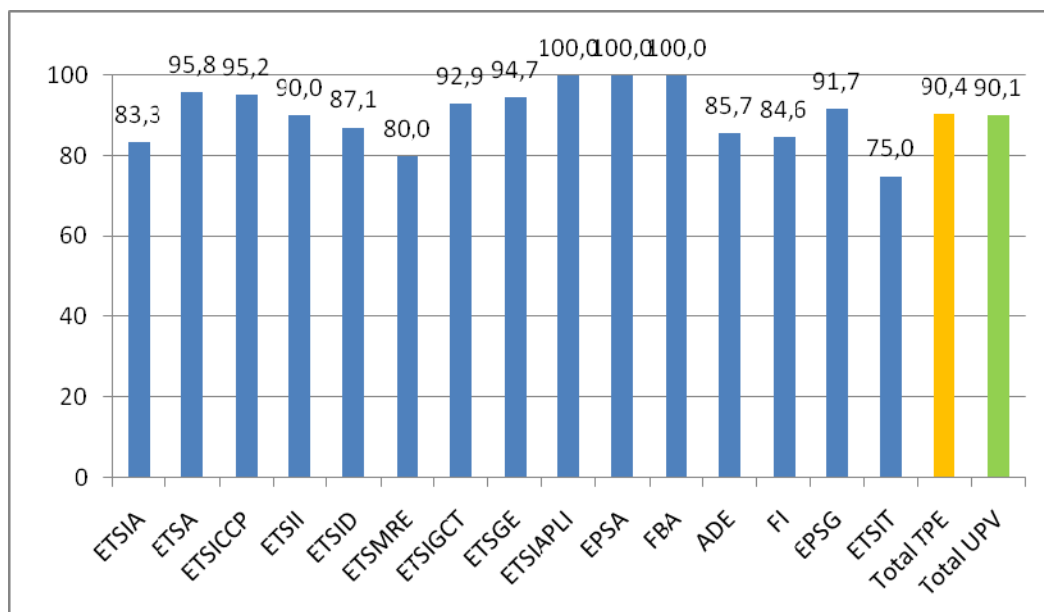


**% usuarios satisfechos por centro: Servicios auxiliares**

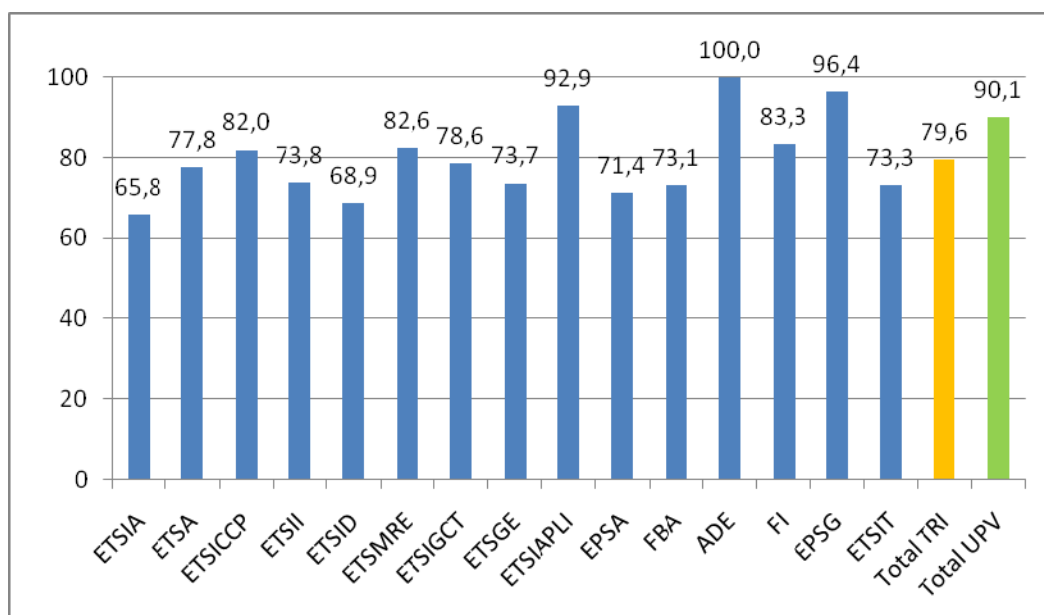




**% usuarios satisfechos por centro: Técnicos de prácticas en empresas**



**% usuarios satisfechos por centro Técnicos de relaciones internacionales**



### 5.2.3 Departamentos

#### % de usuarios satisfechos por área funcional

| Unidad                         | Código  | % SAT |
|--------------------------------|---------|-------|
| Departamentos - Administración | DEP-ADM | 92.0  |
| Departamentos - Laboratorios   | DEP-LAB | 83.4  |

### 5.2.4 Institutos

#### % de usuarios satisfechos

| Unidad                        | Código | % SAT |
|-------------------------------|--------|-------|
| Institutos – Apoyo a la I+D+i | INST   | 92.5  |

### 5.2.5 Apoyo a Consejo de Dirección

#### % de usuarios satisfechos

| Unidad   | Código | % SAT |
|--|--------|-------|
| Secretarías Consejo de Dirección                           | SECCD  | 100.0 |
| Área de la Agencia de la Calidad, Estudios y Planificación | SEP    | 96.2  |
| Servicio Jurídico  | SJ     | 86.4  |

## 6 Nuevas tareas de gestión de la calidad

Finalizada la captación de la opinión de los usuarios, y a la vista de los resultados de las encuestas, la Gerencia de la UPV procederá 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 comunicarán y facilitarán 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 comunicará 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 mantendrá una sesión 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 a elaborar en el segundo semestre de 2008, 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:

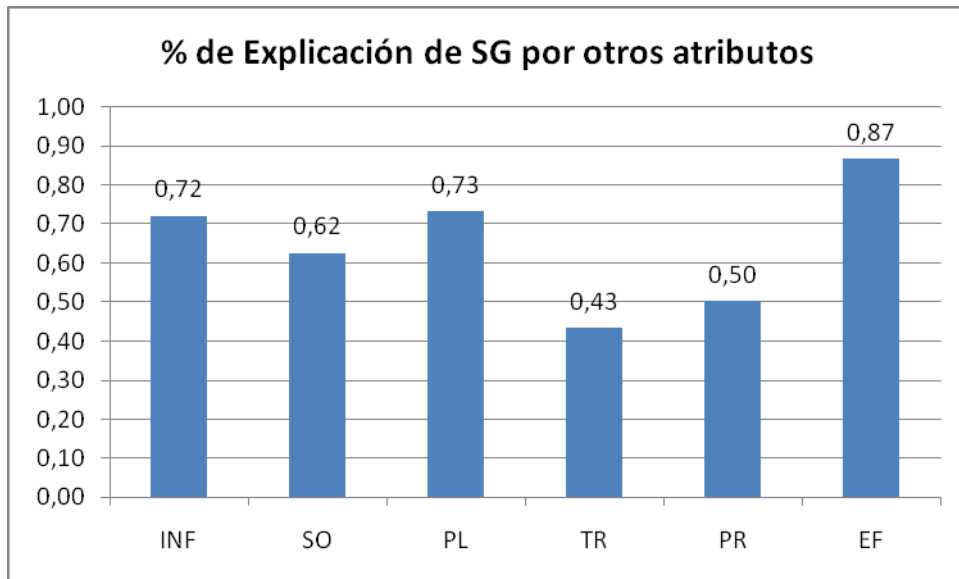
|     | SG   | INF  | SO   | PL   | TR   | PR   | EF   |
|-----|------|------|------|------|------|------|------|
| SG  | 1    | 0.85 | 0.79 | 0.85 | 0.66 | 0.71 | 0.93 |
| INF | 0.85 | 1    | 0.79 | 0.79 | 0.75 | 0.76 | 0.79 |
| SO  | 0.79 | 0.79 | 1    | 0.8  | 0.47 | 0.51 | 0.68 |
| PL  | 0.85 | 0.79 | 0.8  | 1    | 0.53 | 0.61 | 0.76 |
| TR  | 0.66 | 0.75 | 0.47 | 0.53 | 1    | 0.94 | 0.69 |
| PR  | 0.71 | 0.76 | 0.51 | 0.61 | 0.94 | 1    | 0.73 |
| EF  | 0.93 | 0.79 | 0.68 | 0.76 | 0.69 | 0.73 | 1    |

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

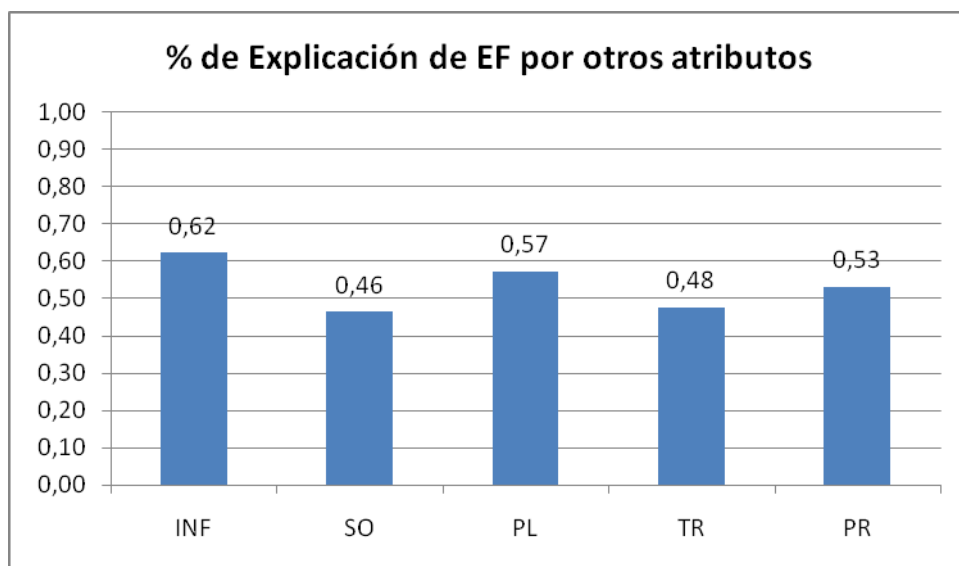
- Cada una de las variables INFORMACIÓN (INF), SOLICITUD (SO), PLAZOS (PL), EFICACIA (EF) tiene el valor de correlación más alto con la variable SATISFACCIÓN GENERAL (SG). Esto indica que SATISFACCIÓN GENERAL puede ser una variable resumen de éstas.
- Las variables TRATO (TR) y PROFESIONALIDAD (PR) tienen 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 (88%). 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 87% de la variabilidad de los datos de SATISFACCIÓN); en segundo lugar la siguiente variables más influyentes son PLAZOS e INFORMACIÓN (cada una puede explicar alrededor del 73%).

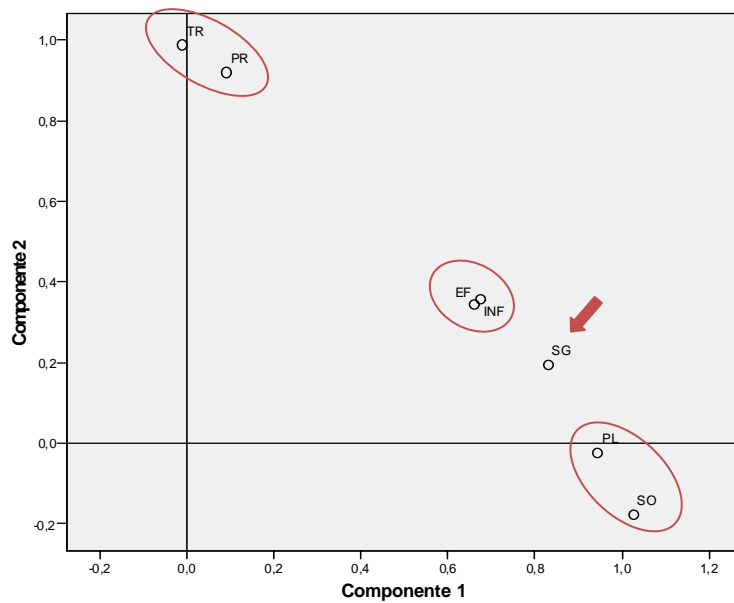


- Las variables que mas influyen sobre la variable EFICACIA son: INFORMACIÓN, seguido de PLAZOS (con los % de explicación que se muestran en la figura):



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 89 % de la variabilidad. El primer factor (que explica un 77 % de la variabilidad) resume la información de EF, INF, SG, PL y SO. El segundo factor (que explica el 12 % de la variabilidad) resume la información que aporta TR y PR. Entre los dos factores existe una correlación de aproximadamente  $r=0.60$ . Se ha comprobado que los atributos quedan bien representados en los factores.



Por tanto, se deduce que:

- El atributo SATISFACCIÓN GENERAL puede considerarse como resumen del resto de atributos y puede ser tomado como indicador general.
- Existen tres grupos de dos variables muy relacionadas entre sí:
  - TRATO Y PROFESIONALIDAD.
  - EFICACIA E INFORMACIÓN.
  - SOLICITUD Y PLAZOS.

### Consistencia interna de la encuesta

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

La encuesta presenta unos niveles muy altos de consistencia interna:

$$\text{Alfa de Cronbach} = 0.95$$

### Conclusiones sobre las relaciones entre los atributos:

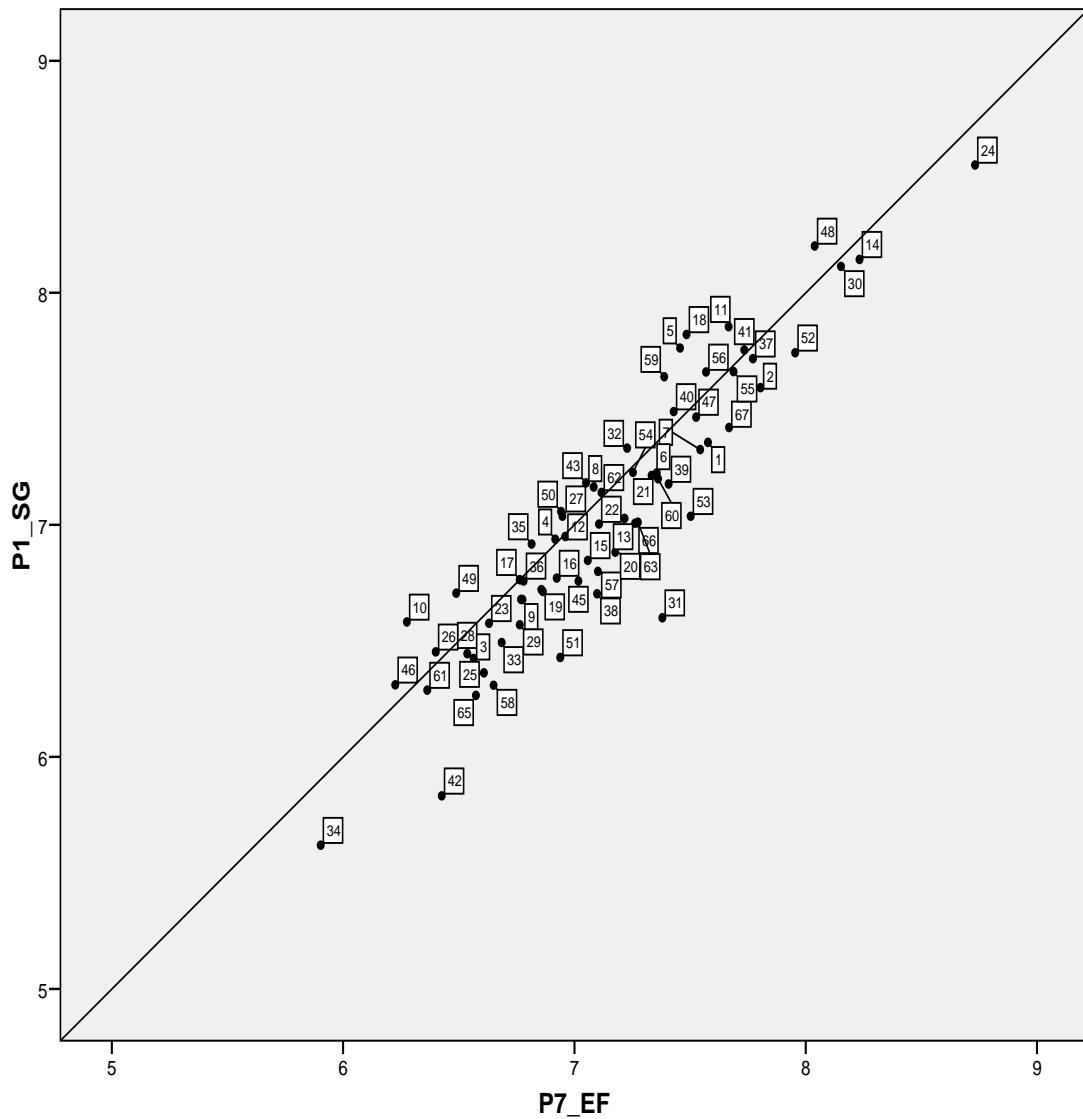
1. El atributo SATISFACCIÓN GENERAL puede ser tomado como indicador global de la calidad percibida por los usuarios.
2. Relaciones:
  - a. Todos los atributos muestran unos niveles elevados de correlación entre sí, lo que nos informa de que la calidad percibida es apreciada globalmente por todos ellas de forma simultánea.
  - b. Si se estudian detalladamente las relaciones entre atributos se puede observar que el indicador global de SATISFACCIÓN GENERAL está relacionado sobre todo con la EFICIENCIA. Ésta a su vez tiene una relación fuerte con la INFORMACIÓN, que es la que más influye sobre ella. En segundo lugar la SATISFACCIÓN GENERAL se ve influenciada por los PLAZOS, que del mismo modo que en el caso anterior, se relaciona con la variable SOLICITUD.
  - 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

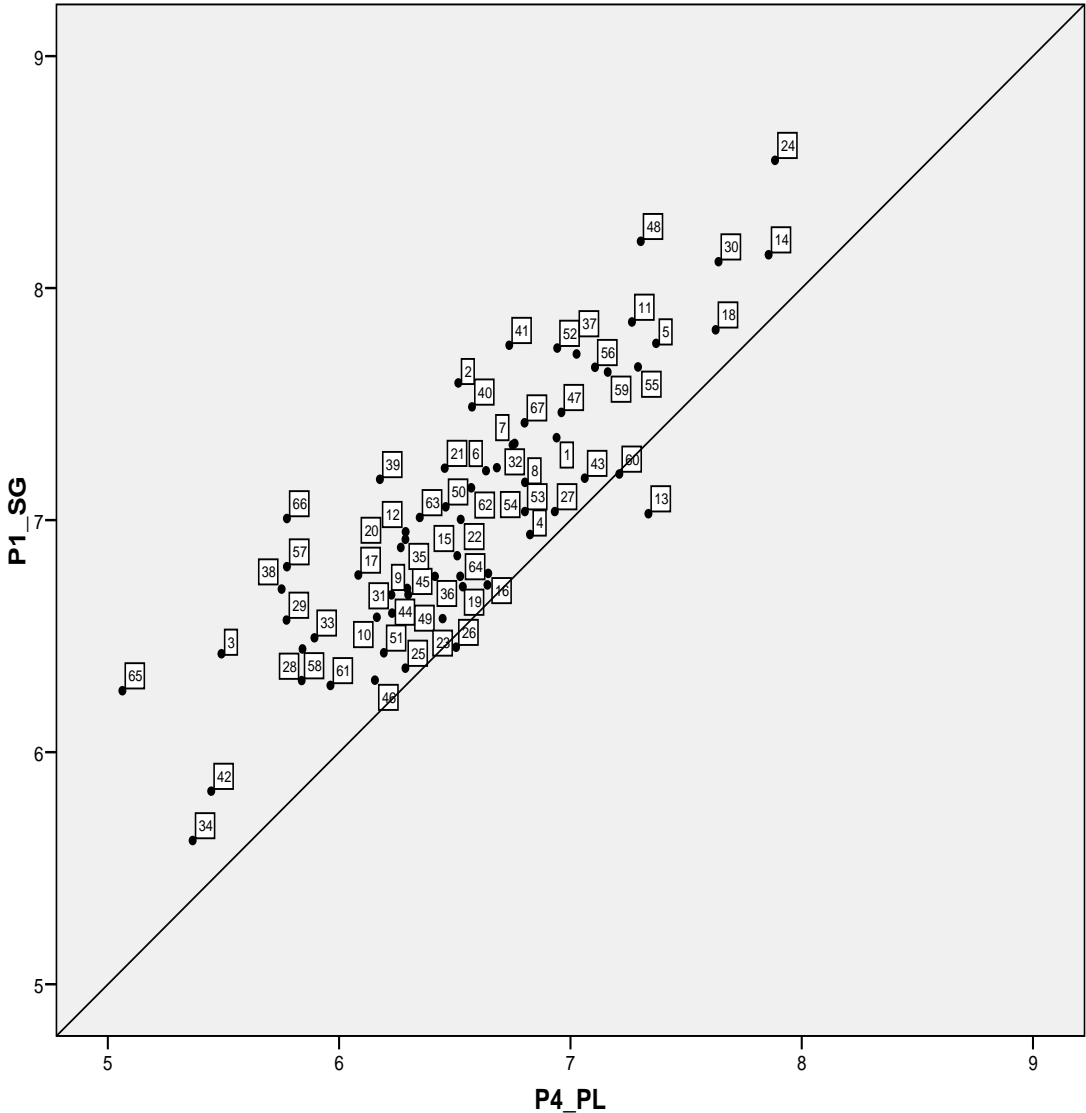
A continuación se representan los valores promedios para los 67 descriptores de servicio para cada uno de los atributos. La etiqueta corresponde al número de código asignado a cada uno de los descriptores:

**SATISFACCIÓN GENERAL vs. EFICACIA**



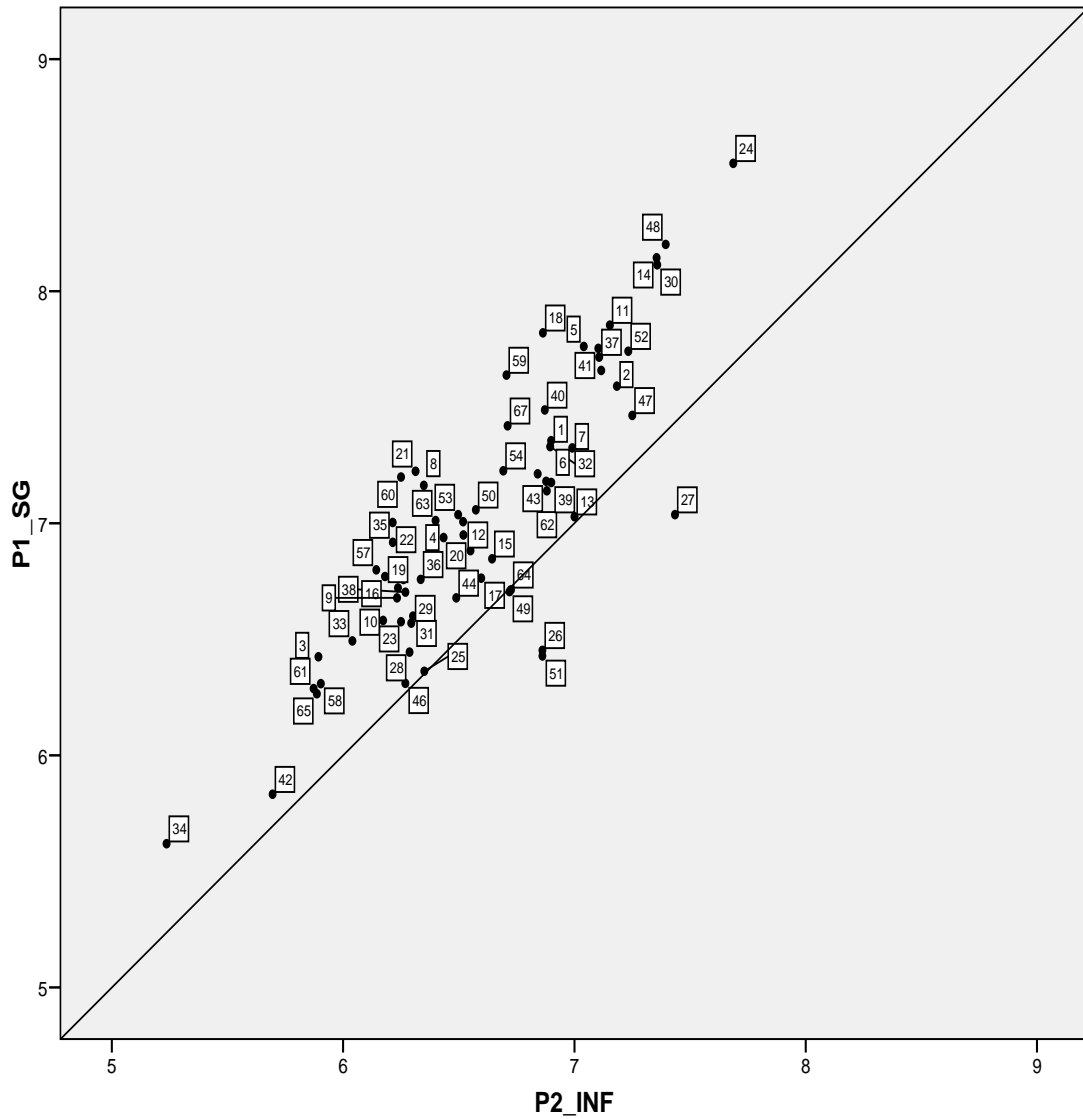
|                                 | Nº descriptores | %   |
|---------------------------------|-----------------|-----|
| Mayor EFICACIA que SATISFACCIÓN | 46              | 69% |
| Mayor SATISFACCIÓN que EFICACIA | 21              | 31% |
| TOTAL                           | 67              |     |

SATISFACCIÓN GENERAL vs. PLAZOS



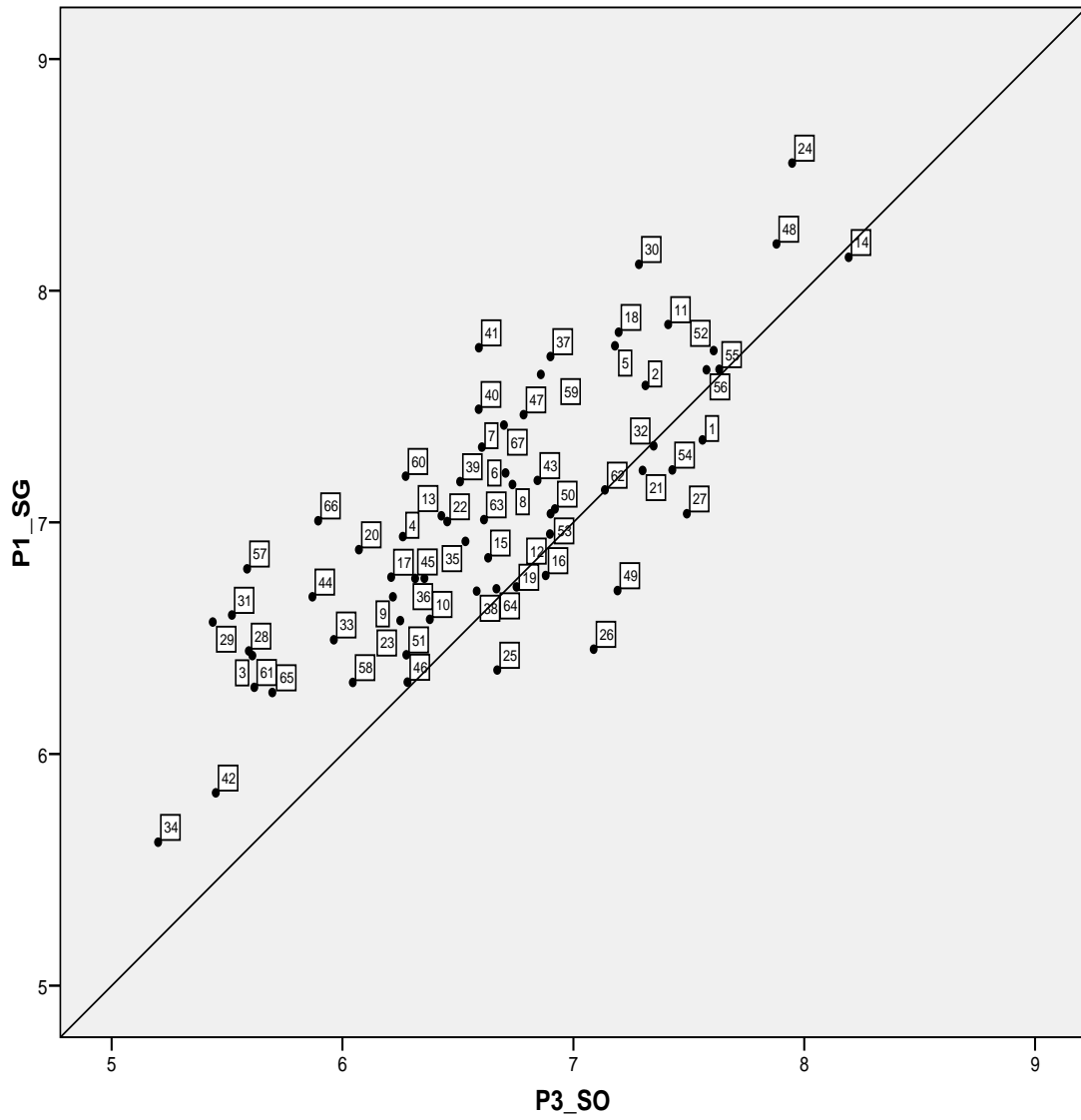
|                               | Nº descriptores | %   |
|-------------------------------|-----------------|-----|
| Mayor PLAZOS que SATISFACCIÓN | 3               | 4%  |
| Mayor SATISFACCIÓN que PLAZOS | 64              | 96% |
| TOTAL                         | 67              |     |

### SATISFACCIÓN GENERAL vs. INFORMACIÓN



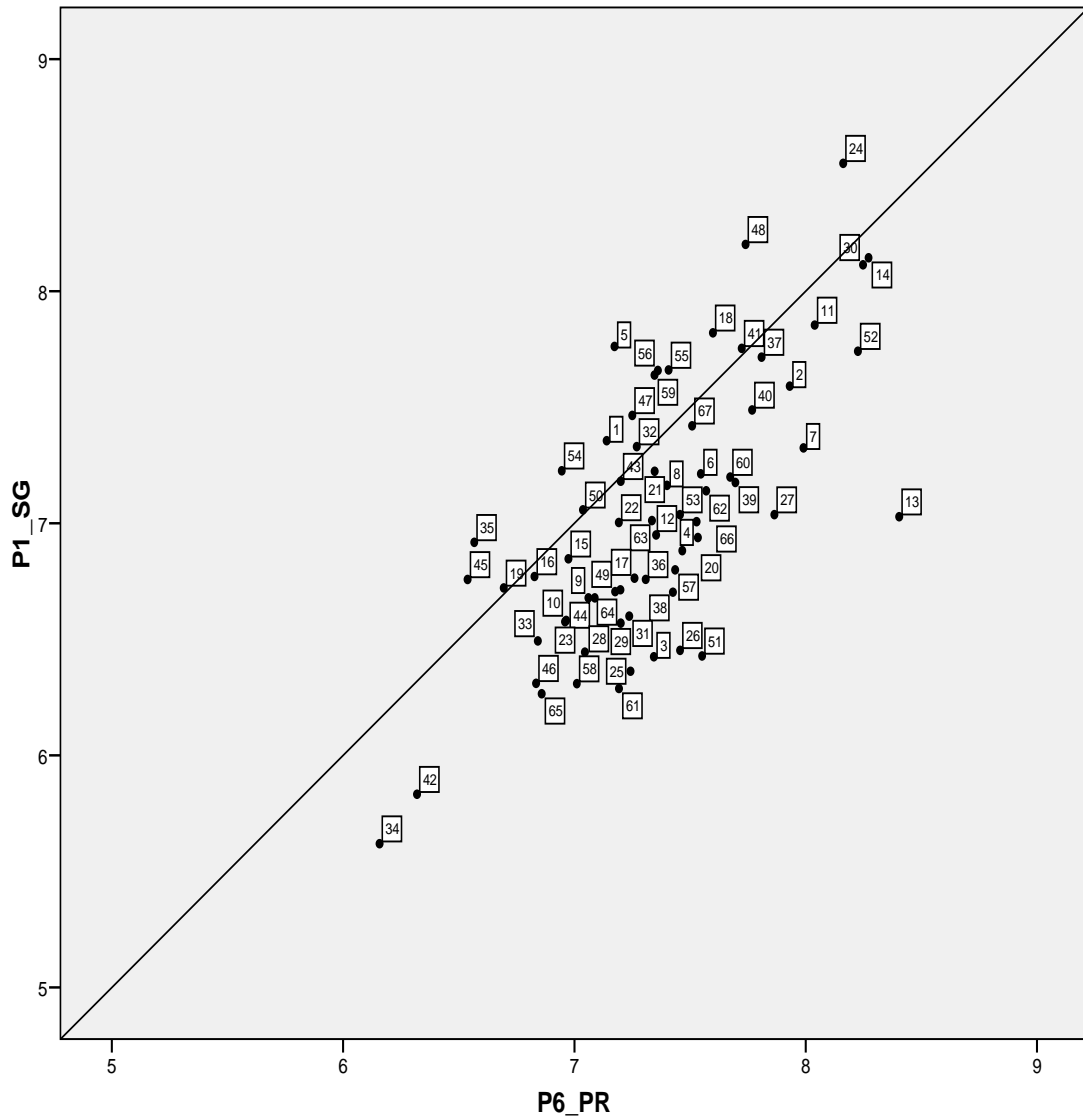
|                                    | Nº descriptores | %   |
|------------------------------------|-----------------|-----|
| Mayor INFORMACIÓN que SATISFACCIÓN | 5               | 7%  |
| Mayor SATISFACCIÓN que INFORMACIÓN | 62              | 93% |
| TOTAL                              | 67              |     |

### SATISFACCIÓN GENERAL vs. SOLICITUD



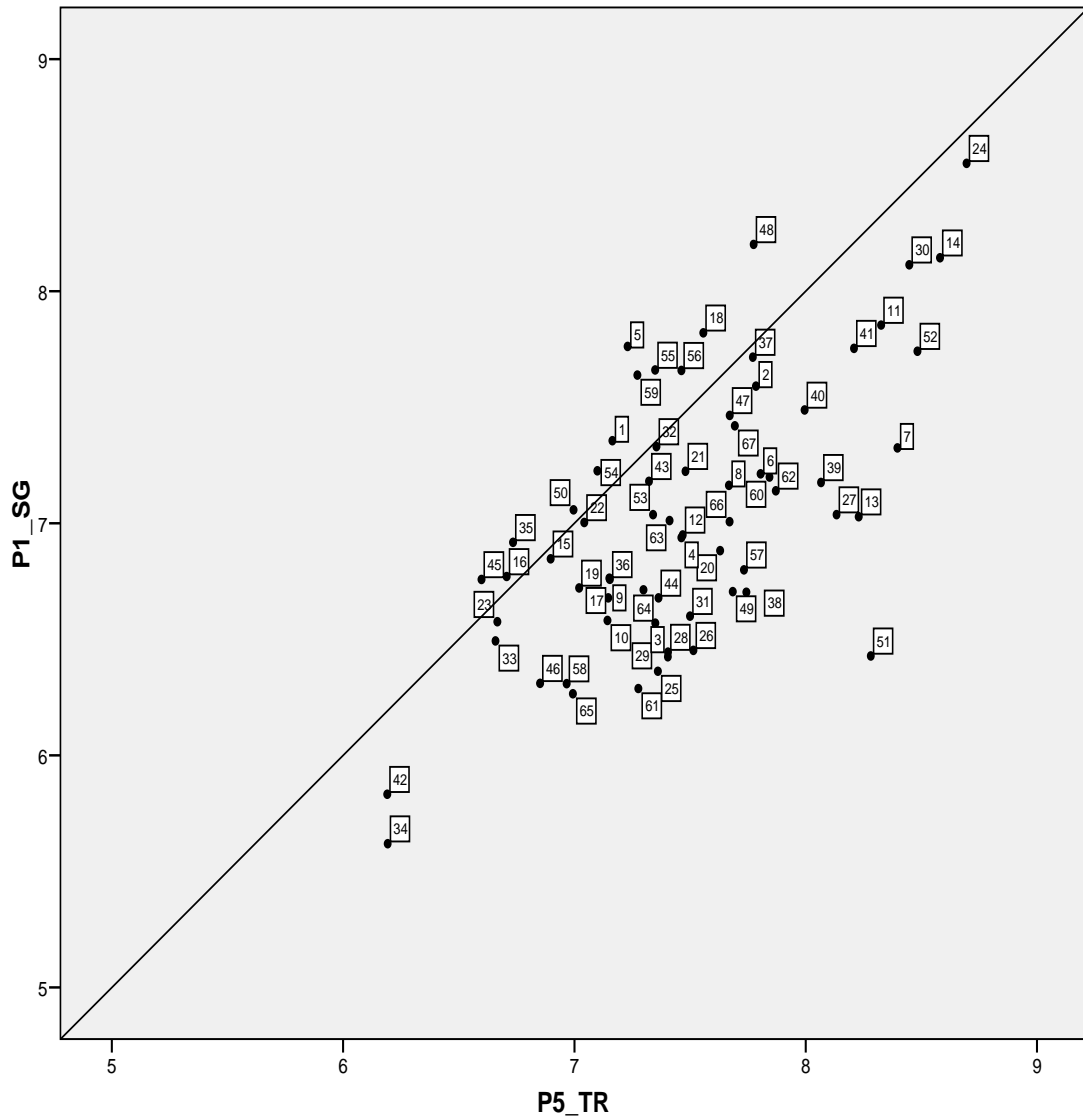
|                                  | Nº descriptores | %   |
|----------------------------------|-----------------|-----|
| Mayor SOLICITUD que SATISFACCIÓN | 11              | 16% |
| Mayor SATISFACCIÓN que SOLICITUD | 56              | 84% |
| TOTAL                            | 67              |     |

### SATISFACCIÓN GENERAL vs. PROFESIONALIDAD



|  | Nº descriptores | %   |
|--|-----------------|-----|
| Mayor PROFESIONALIDAD que SATISFACCIÓN | 51              | 76% |
| Mayor SATISFACCIÓN que PROFESIONALIDAD | 16              | 24% |
| TOTAL                                  | 67              |     |

### SATISFACCIÓN GENERAL vs. TRATO



|                              | Nº descriptores | %   |
|------------------------------|-----------------|-----|
| Mayor TRATO que SATISFACCIÓN | 55              | 82% |
| Mayor SATISFACCIÓN que TRATO | 12              | 18% |
| TOTAL                        | 67              |     |

## 7.2. Encuesta a la Cargos y Responsables de Unidad

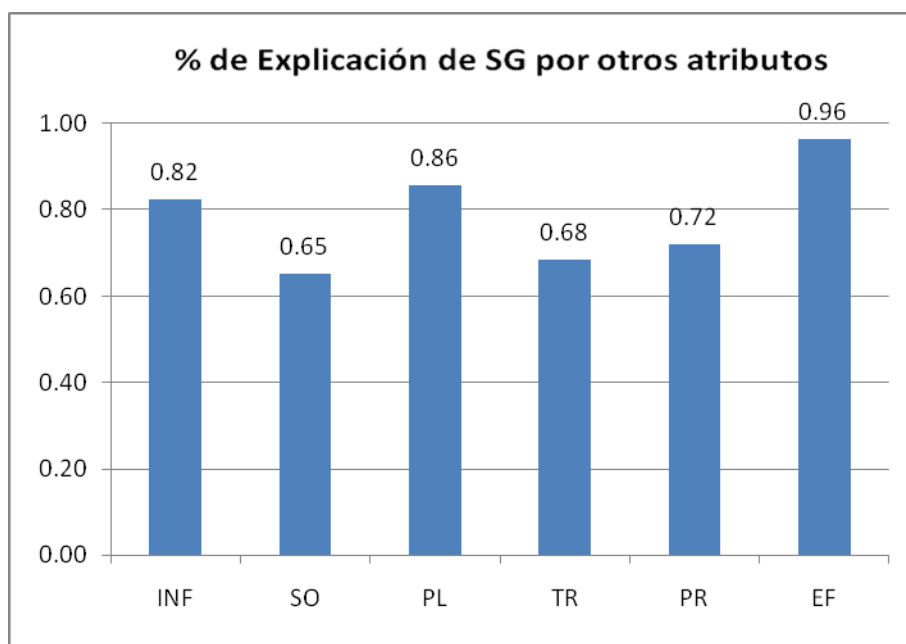
### Relaciones entre los atributos

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

|     | SG   | INF  | SO   | PL   | TR   | PR   | EF   |
|-----|------|------|------|------|------|------|------|
| SG  | 1    | 0.91 | 0.81 | 0.93 | 0.83 | 0.85 | 0.98 |
| INF | 0.91 | 1    | 0.88 | 0.88 | 0.85 | 0.91 | 0.92 |
| SO  | 0.81 | 0.88 | 1    | 0.82 | 0.91 | 0.84 | 0.80 |
| PL  | 0.93 | 0.88 | 0.82 | 1    | 0.79 | 0.84 | 0.93 |
| TR  | 0.83 | 0.85 | 0.91 | 0.79 | 1    | 0.90 | 0.81 |
| PR  | 0.85 | 0.91 | 0.84 | 0.84 | 0.90 | 1    | 0.86 |
| EF  | 0.98 | 0.92 | 0.80 | 0.93 | 0.81 | 0.86 | 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):

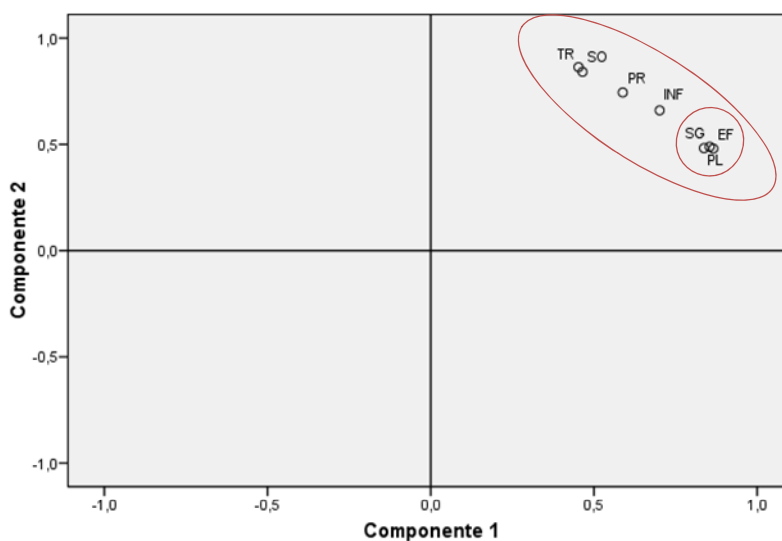
- La variable que tiene mayor influencia en el nivel de SATISFACCIÓN es EFICACIA (que por sí sola explica el 96% de la variabilidad de los datos de SATISFACCIÓN); en segundo lugar las variables más influyentes son PLAZOS (86% de explicación) e INFORMACIÓN (82 %).



- Las variables que mas influyen sobre la variable EFICACIA son: INFORMACIÓN, seguido de PLAZOS (con los % de explicación que se muestran en la figura):



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, aunque a diferencia de lo que ocurría en la anterior, el siguiente atributo con mayor relación es PLAZOS. También, en ésta, el TRATO y la PROFESIONALIDAD pesan algo más.



### **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 = 0.975

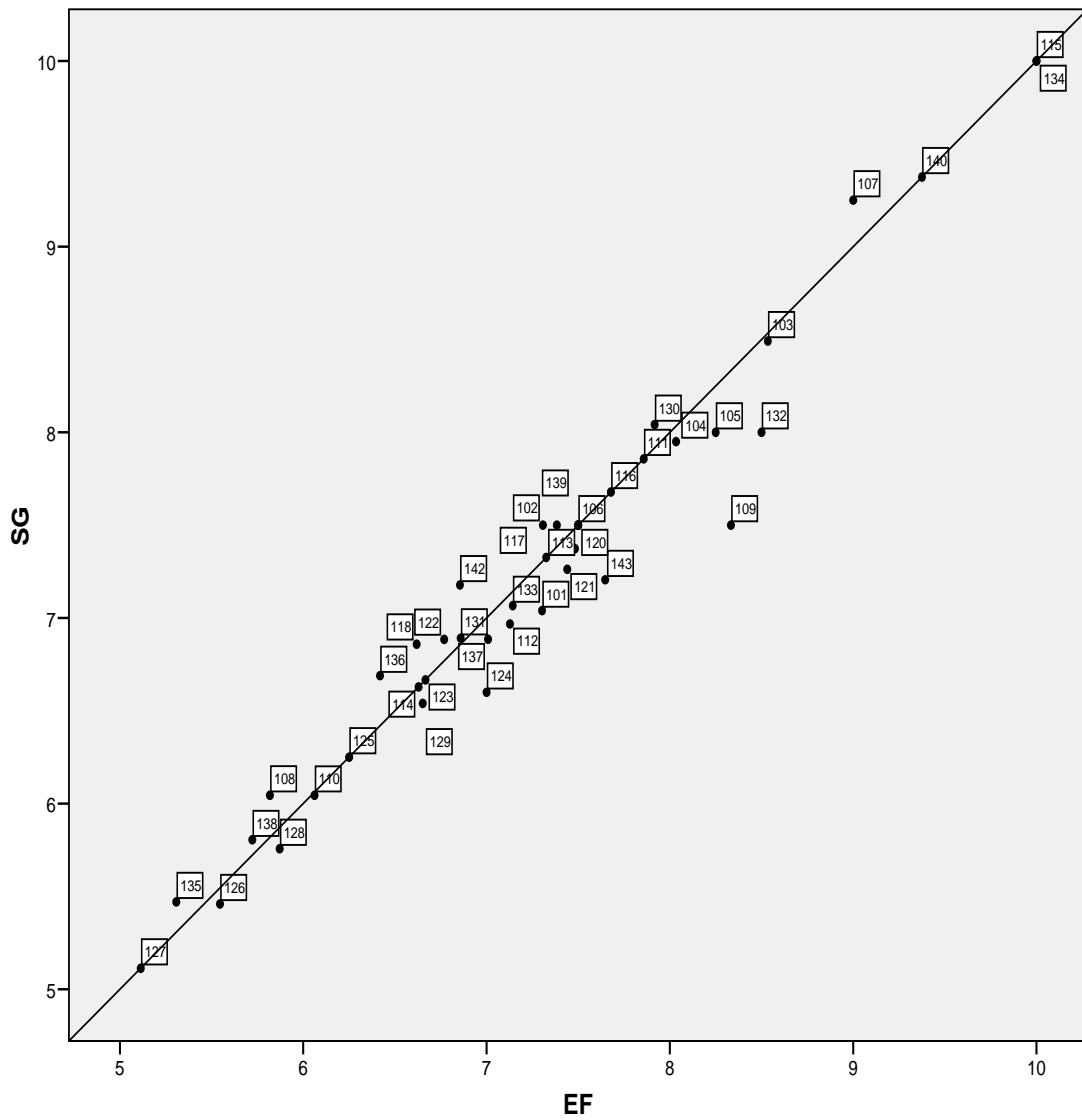
### **Conclusiones**

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 PLAZOS.
  - c. El TRATO y la PROFESIONALIDAD pesan más en la SATISFACCIÓN 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

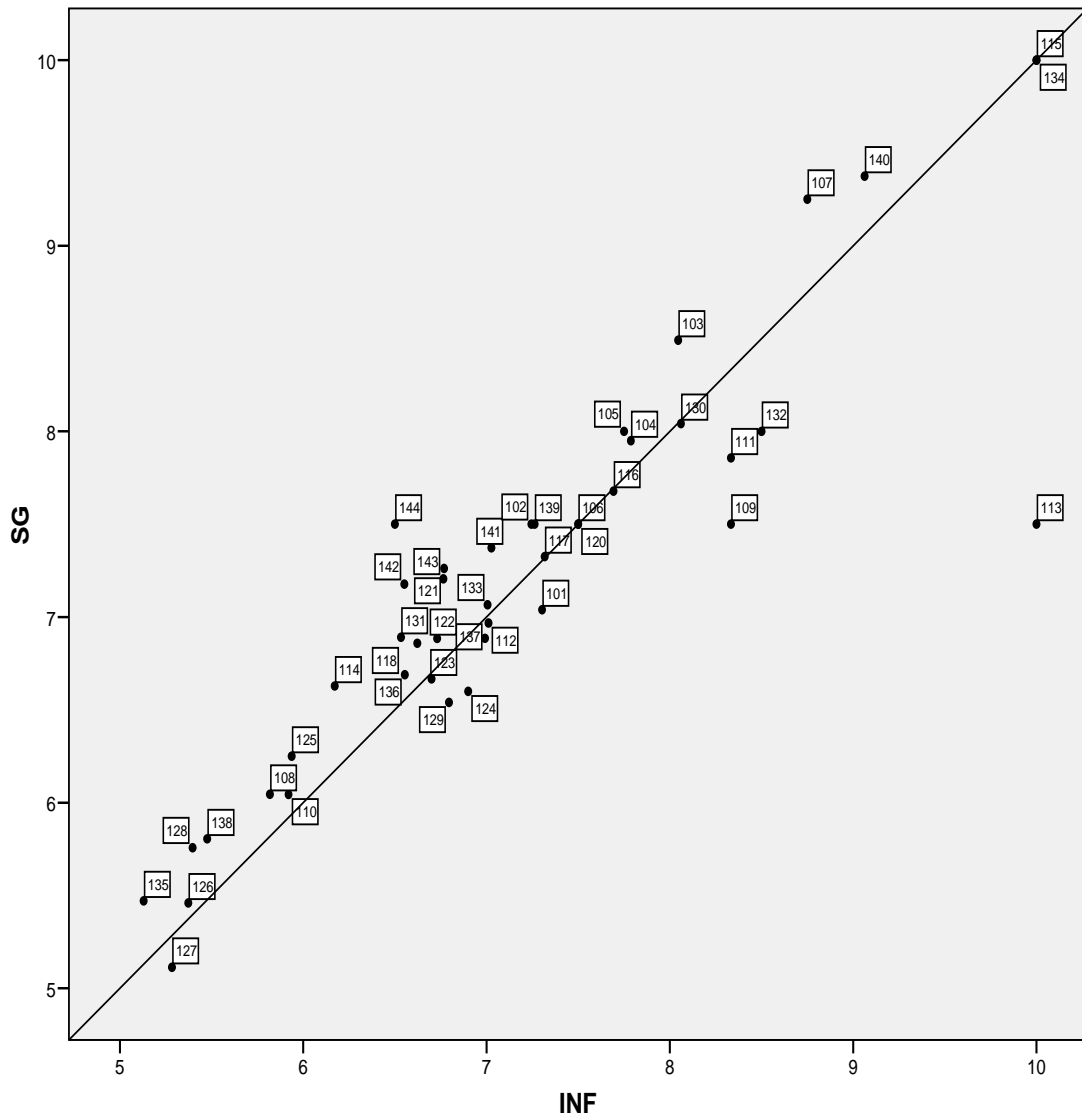
A continuación se representan los valores promedios para los descriptores de servicio para cada uno de los atributos. La etiqueta corresponde al número de código asignado a cada uno de los descriptores:

#### SATISFACCIÓN GENERAL vs. EFICACIA



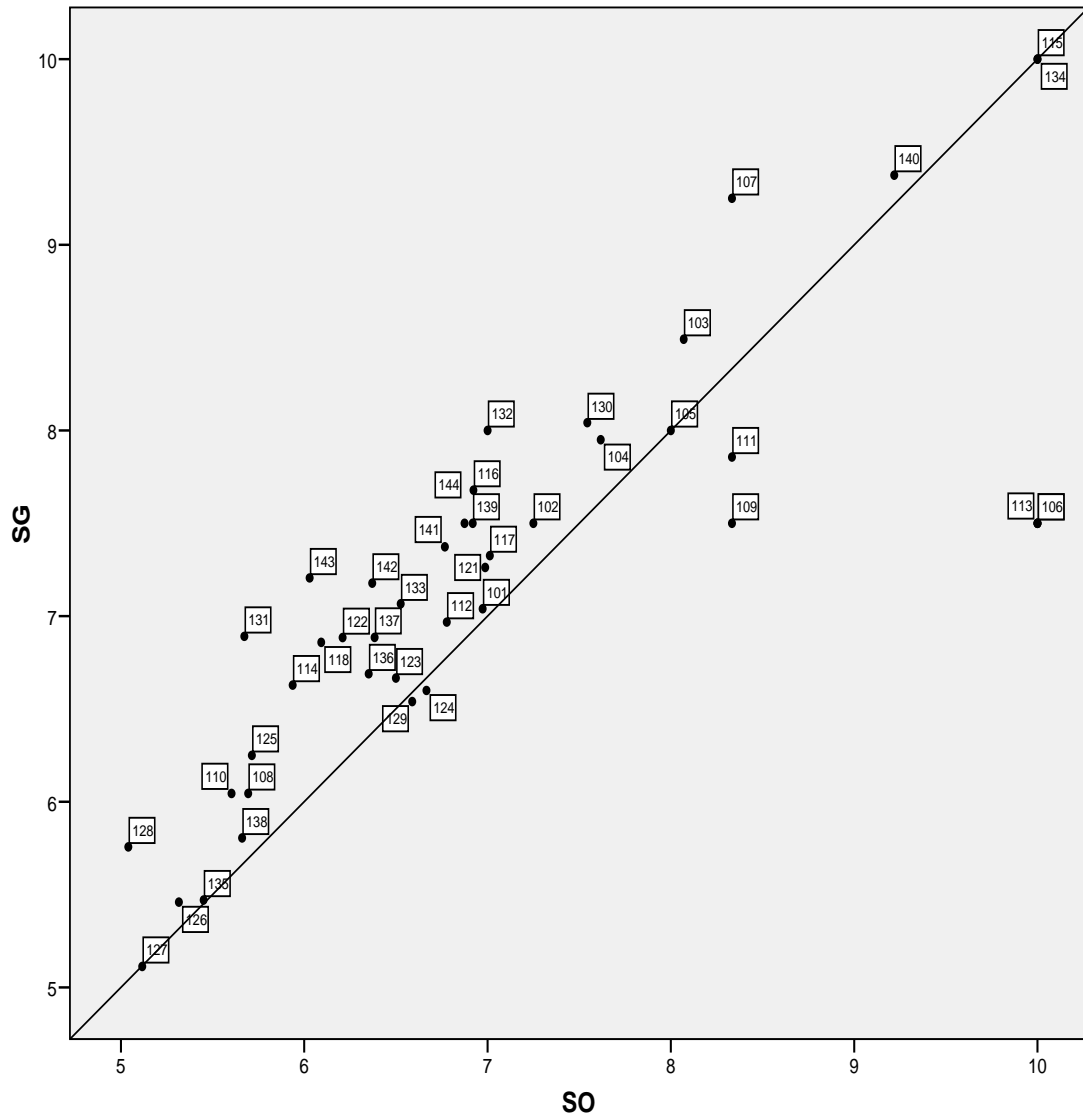
|                         | Nº descriptores | %  |
|-------------------------|-----------------|----|
| SATISFACCIÓN < EFICACIA | 17              | 40 |
| SATISFACCIÓN = EFICACIA | 14              | 33 |
| SATISFACCIÓN > EFICACIA | 12              | 28 |
| TOTAL                   | 43              |    |

### SATISFACCIÓN GENERAL vs. INFORMACIÓN



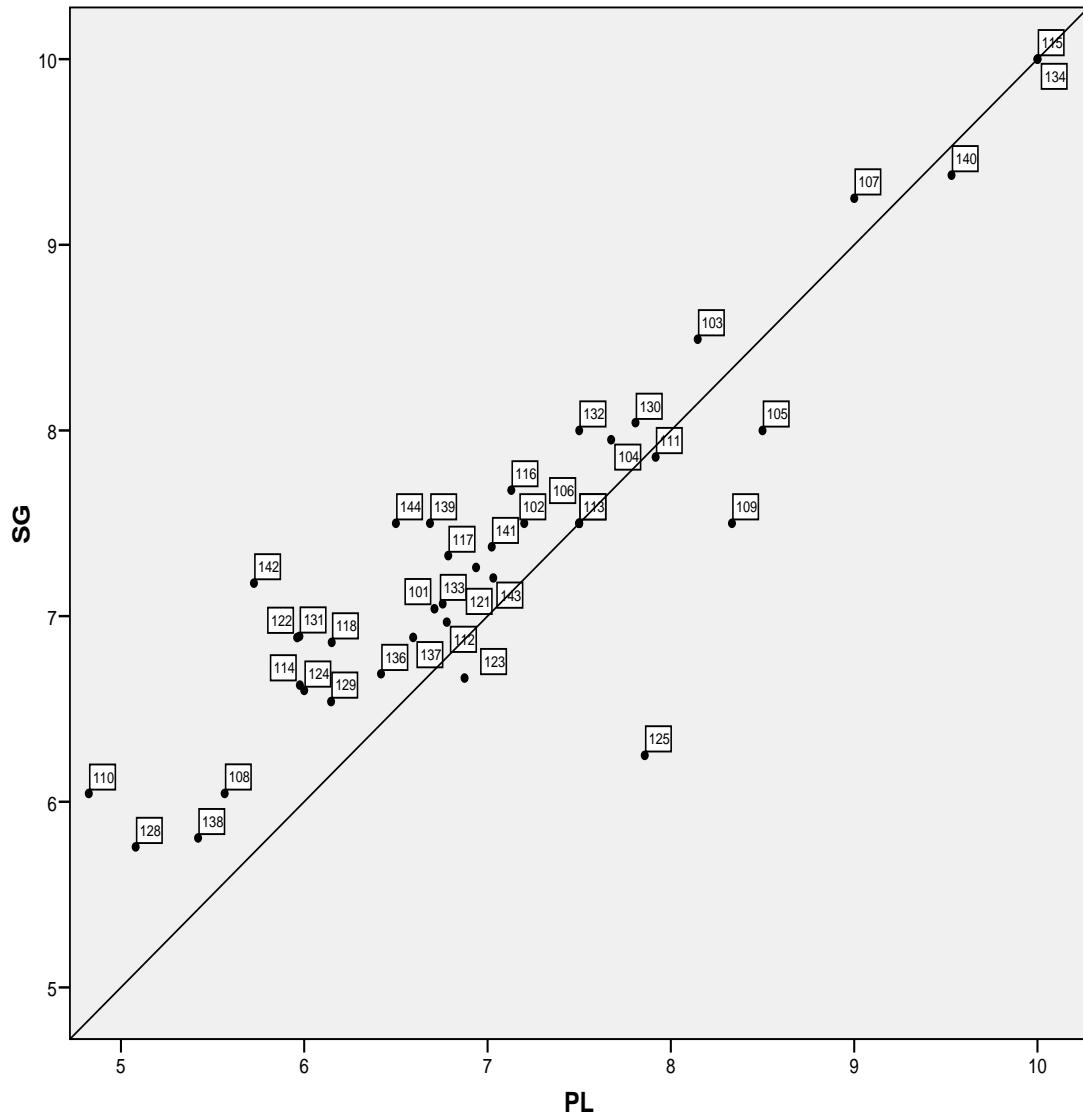
|                            | Nº descriptores | %  |
|----------------------------|-----------------|----|
| SATISFACCIÓN < INFORMACIÓN | 13              | 30 |
| SATISFACCIÓN = INFORMACIÓN | 4               | 10 |
| SATISFACCIÓN > INFORMACIÓN | 26              | 60 |
| TOTAL                      | 43              |    |

### SATISFACCIÓN GENERAL vs. SOLICITUD



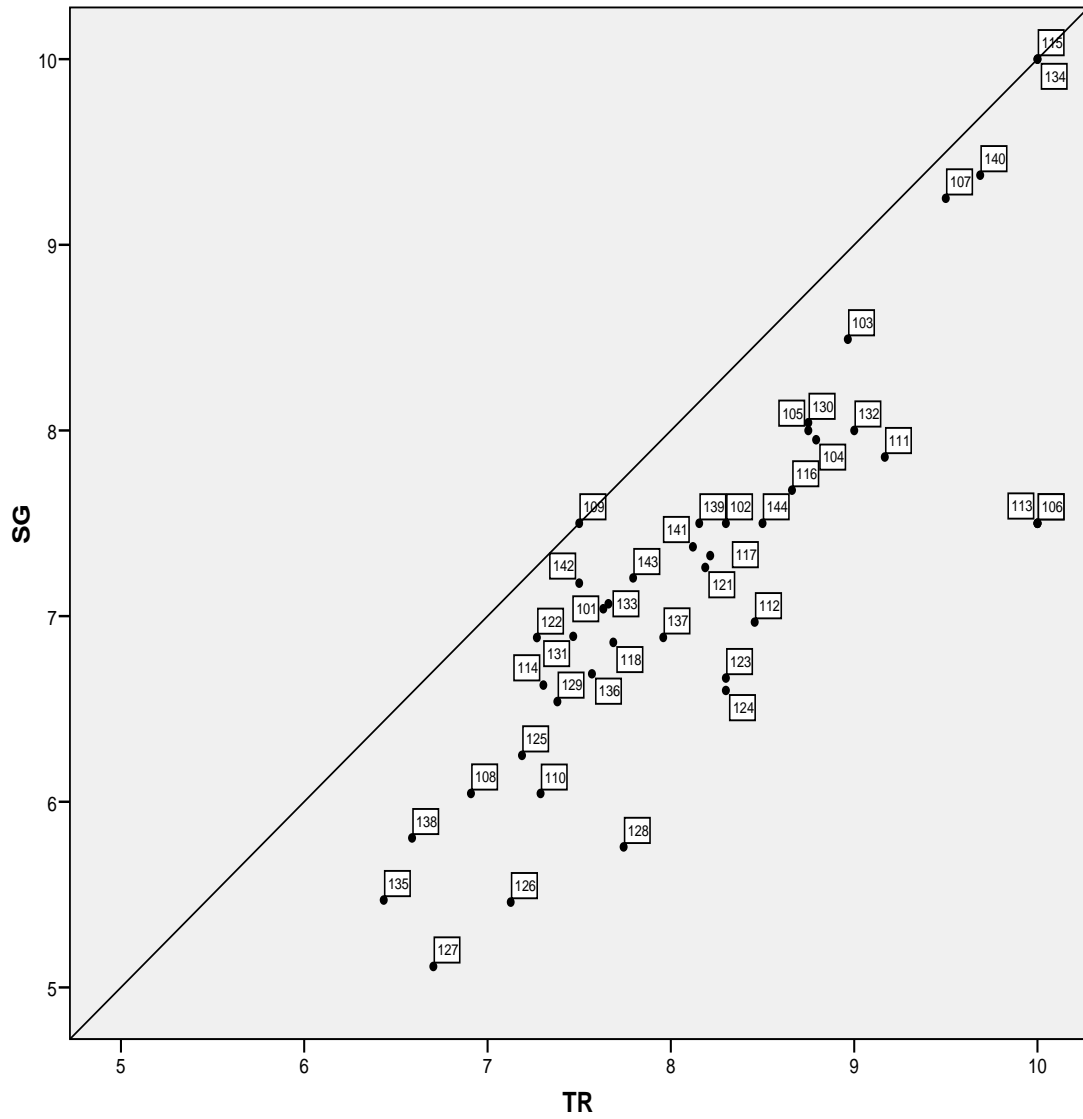
|                          | Nº descriptores | %  |
|--------------------------|-----------------|----|
| SATISFACCIÓN < SOLICITUD | 8               | 19 |
| SATISFACCIÓN = SOLICITUD | 3               | 7  |
| SATISFACCIÓN > SOLICITUD | 32              | 74 |
| TOTAL                    | 43              |    |

### SATISFACCIÓN GENERAL vs. PLAZOS



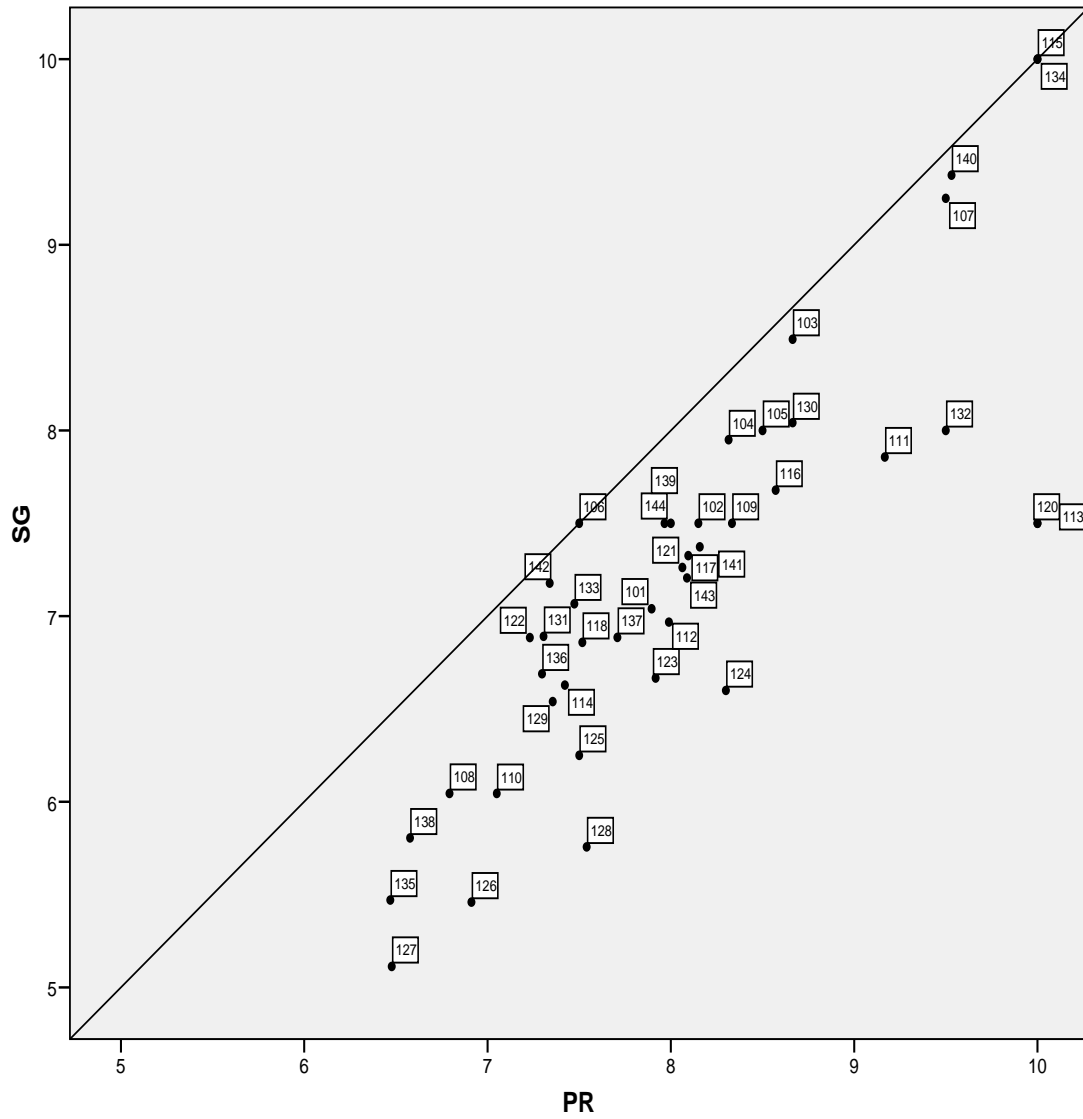
|                       | Nº descriptores | %  |
|-----------------------|-----------------|----|
| SATISFACCIÓN < PLAZOS | 6               | 14 |
| SATISFACCIÓN = PLAZOS | 5               | 12 |
| SATISFACCIÓN > PLAZOS | 32              | 74 |
| TOTAL                 | 43              |    |

### SATISFACCIÓN GENERAL vs. TRATO



|                      | Nº descriptores | %  |
|----------------------|-----------------|----|
| SATISFACCIÓN < TRATO | 40              | 93 |
| SATISFACCIÓN = TRATO | 3               | 7  |
| SATISFACCIÓN > TRATO | 0               | 0  |
| TOTAL                | 43              |    |

### SATISFACCIÓN GENERAL vs. PROFESIONALIDAD



|                                | Nº descriptores | %  |
|--------------------------------|-----------------|----|
| SATISFACCIÓN < PROFESIONALIDAD | 40              | 93 |
| SATISFACCIÓN = PROFESIONALIDAD | 3               | 7  |
| SATISFACCIÓN > PROFESIONALIDAD | 0               | 0  |
| TOTAL                          | 43              |    |

## 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. Otro tipo de información también ha sido determinante, como se comenta en los siguientes apartados.

El Programa Pegasus se encuentra liderado por la Gerencia y coordinado por el Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad de la UPV.

#### 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.

Este estudio cualitativo se basó en 4 entrevistas en profundidad a órganos de gobierno (para centrar los objetivos del estudio y dirigir la recogida de información), 5 entrevistas en profundidad a miembros del PAS, 5 entrevistas en profundidad a miembros del PDI, 4 entrevistas en profundidad a responsables de Centros y Departamentos, 4 dinámicas de grupo, cada una con 8 estudiantes de la UPV (2 con alumnos de uno a tres años de permanencia en la UPV y otras 2 con alumnos con más tres años de permanencia), y 1 taller de marco lógico con 10 responsables de servicios de gestión.

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.

Como resultado de este informe la empresa DevStat propuso un instrumento de medición: descriptores de servicios prestados sobre los que consultar a los usuarios, atributos a valorar sobre los mismos, recomendaciones para el diseño de la herramienta e indicaciones para el diseño muestral.

### **Descriptores 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 consensuaron, entre la Gerencia y los Responsables de cada Unidad, los descriptores de servicio definitivos en los que se encontrara implicada cada una.

Como consecuencia de este consenso, 111 descriptores de servicios se han identificado: 67 para las encuestas dirigidas a la comunidad universitaria y 43 para las dirigidas a cargos y personas con responsabilidad directiva en la UPV. Estos descriptores 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 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 descriptores de servicios y atributos asociados han sido la base para el diseño de las encuestas mediante la herramienta *Quask FormArtist*, tras la evaluación de otras seis. *Quask FormArtist* es una herramienta comercial 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**

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

- A una muestra de la comunidad universitaria UPV: a alumnos de primer, segundo 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 los alumnos de formación permanente externos a la UPV.

### **Diseño muestral**

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:  $\pm 7,8\%$

Así pues, los tamaños muestrales establecidos han sido:

| PAS<br>Tipo de unidad a la que pertenece | Grupo<br>A | Grupo<br>B | Grupo<br>C | Grupos<br>D y E | Muestra    |
|--|------------|------------|------------|-----------------|------------|
| Centros                                  | 15         | 37         | 55         | 60              | 167        |
| Departamentos                            | 18         | 48         | 57         | 23              | 147        |
| Unidades de gestión                      | 68         | 52         | 72         | 68              | 261        |
| Otras Uds. (incluyendo Institutos)       | 100        | 43         | 20         | 17              | 180        |
| <b>Total</b>                             | <b>201</b> | <b>181</b> | <b>204</b> | <b>169</b>      | <b>755</b> |

**PDI:**

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

- Por su reducido tamaño, no se ha incluido en la población objetivo los colectivos de profesores eméritos y visitantes.
- La clasificación por dedicación no es relevante a efectos del muestreo, pues en todos los casos, excepto profesores asociados, más del 99% lo son a tiempo completo. Los profesores asociados son, por el contrario, a tiempo parcial en 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:  $\pm 5,4\%$

Así pues, los tamaños muestrales establecidos han sido:

| <b>PDI</b>                             | <b>Muestra</b> |
|--|----------------|
| <b>Categoría PDI</b>                   |                |
| Profesor/a Ayudante                    | 50             |
| Catedrático/a de Escuela Universitaria | 40             |
| Catedrático/a de Universidad           | 170            |
| Profesor/a Asociado/a                  | 400            |
| Profesor/a Colaborador                 | 170            |
| Profesor/a Contratado Doctor           | 80             |
| Titular de Escuela Universitaria       | 430            |
| Titular de Universidad                 | 300            |
| <b>Total</b>                           | <b>1.640</b>   |

## 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), aumentando 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:  $\pm 5\%$

Así pues, los tamaños muestrales establecidos han sido:

| Alumnos de 1 <sup>er</sup> y/o 2º ciclo | Ningún curso completado en UPV | Al menos un curso completado en UPV | Muestra      |
|---|--------------------------------|-------------------------------------|--------------|
| <b>Curso</b>                            |                                |                                     |              |
| Alumnos de 1º                           | 700                            | 300                                 | 1.000        |
| Alumnos de 2º y 3º                      | 240                            | 1.000                               | 1.240        |
| Alumnos de 4º y 5º                      | 300                            | 1.000                               | 1.300        |
| <b>Total</b>                            | <b>1.240</b>                   | <b>2.300</b>                        | <b>3.540</b> |

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 posgrado y doctorado, 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 posgrado:  $\pm 3,6\%$
    - Alumnos de doctorado:  $\pm 3,5\%$
    - 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:  $\pm 5\%$

Así pues, los tamaños muestrales establecidos han sido:

| <b>Alumnos de posgrado y doctorado<br/>Tipo</b> | <b>Con grado en UPV</b> | <b>Grado en otra<br/>universidad</b> | <b>Muestra</b> |
|---|-------------------------|--------------------------------------|----------------|
| Posgrado  | 298                     | 271                                  | 569            |
| Doctorado                                       | 239                     | 251                                  | 490            |
| <b>Total</b>                                    | <b>537</b>              | <b>522</b>                           | <b>1.059</b>   |

El proceso de extracción de la muestra ha sido similar a las de alumnos de primer y segundo ciclo.

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. Estas selecciones muestrales, junto con las encuestas poblacionales, ha supuesto el envío de 15.052 correos electrónicos de invitación en los que se proporcionaba el enlace Web a la encuesta correspondiente.

### Participación

El índice de respuesta en las encuestas dirigidas a la comunidad universitaria, activas entre el 18 de febrero y el 7 de marzo de 2008, ha sido el que sigue:

| Colectivo | Nº de respuestas | % /población |
|-----------|------------------|--------------|
| PAS       | 526              | 26%          |
| PDI       | 1.001            | 36%          |
| Alumnos   | 2.290            | 7%           |

El índice de respuesta en las encuestas dirigidas a todos los cargos y personas con responsabilidad directiva de la UPV, activas entre el 10 de marzo y el 4 de abril de 2008, ha sido el que sigue:

| Colectivo   | Nº de respuestas | % /población |
|---|------------------|--------------|
| Consejo de dirección                                    | 17               | 90%          |
| Equipos directivos de escuelas y facultades             | 69               | 57%          |
| Equipos directivos de departamentos                     | 106              | 64%          |
| Dirección de institutos universitarios y EPs            | 15               | 52%          |
| Jefes de administración de escuelas y facultades        | 15               | 100%         |
| Responsables de unidades de gestión (Servicios y Áreas) | 22               | 100%         |

El índice de respuesta en la encuesta dirigida a los alumnos de formación permanente externos a la UPV, activa entre el 21 de abril de 2008 y el 30 del mismo mes, ha sido el que sigue:

| Colectivo                     | Nº de respuestas | % /población |
|-------------------------------|------------------|--------------|
| Alumnos CFP externos a la UPV | 1.006            | 13%          |

### 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.

## **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.