



UNIVERSIDAD
POLITECNICA
DE VALENCIA

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 2009 en la Universidad Politécnica de Valencia

Resumen general



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. Anexo técnico 1: Relación entre los atributos
7. 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 2008 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 74 Planes de Mejora, cuyo objetivo principal es mejorar la satisfacción de sus usuarios. La encuesta sobre los servicios prestados en 2009, cuyos resultados se presentan con este Informe, ya recoge los efectos de dichos Planes sobre la calidad de los servicios, aplicando 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 tercera edición 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 2009.

De los resultados conviene destacar algunas características esenciales:

- Se ha incrementado el nivel de satisfacción de los usuarios de la comunidad universitaria (alumnos, PDI y PAS) en un 2,1%, es un incremento que hay que destacar porque partíamos ya de un nivel muy elevado (el 90,5%). El despliegue de los Planes de mejora ha tenido pues efectos, aunque como veremos a continuación no han cumplido completamente sus objetivos.
- Ha disminuido un 9,3% la valoración general de apreciación de los servicios. Es una disminución que debemos analizar y tomar en consideración, y que se produce porque aunque ha aumentado el porcentaje de usuarios “satisfechos”, se ha reducido el de “muy satisfechos” y “bastante satisfechos”.
- El comportamiento de los encuestados responde a un patrón típico, con dos componentes: valoración más objetiva con el paso del tiempo y generación de nuevas expectativas de calidad.

- Hemos de considerar estos resultados como un estímulo para la mejora de una situación de prestación de los servicios de gestión, apoyo a la docencia y a la I+D+i que parte de cotas muy elevadas. Debemos perseverar en el despliegue de Planes de mejora y en la consecución de objetivos específicos de satisfacción de las expectativas de los usuarios.

Es relevante también señalar algunos aspectos técnicos de mejora y adecuación de la encuesta a las características reales de los servicios prestados. En estos 3 años:

- Se ha permitido cambiar la redacción de los descriptores de servicios prestados, siempre que ésta no afectara a la cuestión por la que se preguntaba, para facilitar así su comprensión por parte de los encuestados.
- Se ha permitido añadir o eliminar descriptores, con la exigencia de una justificación muy objetivada, para acercar la encuesta a la realidad de los servicios prestados por las Unidades.
- Se ha introducido el concepto de descriptor de obligada respuesta si éste es marcado como usado por el encuestado, para favorecer el número de opiniones en descriptores que luego se desagregan en múltiples unidades (básicamente algunos de centros y departamentos).
- Se han realizado más encuestas a usuarios específicos. A la dirigida a usuarios externos del Centro de Formación Permanente en 2007 se añadieron en 2008 encuestas a usuarios del Servicio Integrado de Empleo, de la Oficina de Programas Internacionales de Intercambio y del Instituto IDEAS, y en 2009 a usuarios externos del Servicio de Microscopía Electrónica.
- Los informes que se les hacen llegar a las Unidades se han enriquecido con más y mejor información (número de valoraciones, evolución de los valores, información más desagregada...).
- Desde el punto de vista tecnológico se ha cambiado el aplicativo de producción de encuestas, mejorando en rapidez, accesibilidad, diseño, gestión y tratamiento de resultados (el número de incidencias recibidas por el CAU ha descendido esta última edición drásticamente).

2 Agradecimientos

Antes de pasar a comentar las conclusiones generales de la tercera edición de la encuesta a los usuarios de la gestión universitaria de la UPV, es imprescindible renovar el agradecimiento a los diferentes agentes participantes el éxito de esta experiencia que se consolida año tras año:

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

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

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

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 matriculados en Centro
 - b. Alumnos matriculados en Departamento
 - c. Personal de administración y servicios
 - d. Personal docente e investigador
 - e. Colectivos específicos
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 Estructuras Propias de Investigación
 - e. Administradores de Escuela o Facultad
 - f. Responsables de unidades de gestión

4 Resultados generales de la encuesta:

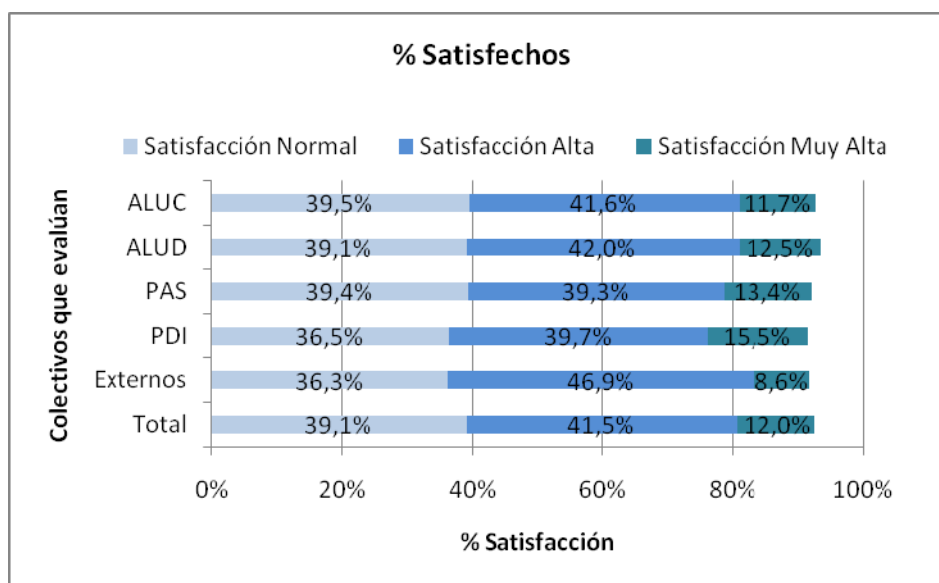
4.1 Evaluación de la satisfacción general.

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 92.6% y en el de los directivos de la universidad el 90.0%.

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

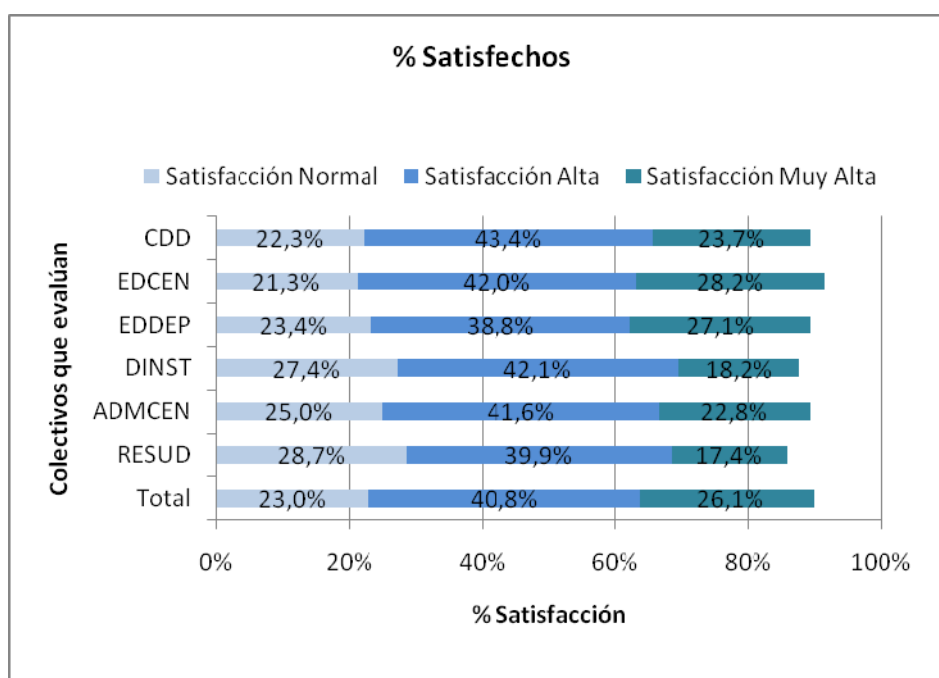
Encuestas a la Comunidad Universitaria:

Colectivo	% Satisfechos
Alumnos matriculados en Centros	92,7%
Alumnos matriculados en Departamentos	93,5%
Personal de Administración y Servicios	92,2%
Personal Docente e Investigador	91,6%
Externos	91,8%
Global UPV	92,6%



Encuestas a Cargos y Responsables de Unidad

Colectivo	% Satisfechos
Consejo de Dirección	89,4%
Equipo directivo de Centros	91,5%
Equipo directivo de Departamentos	89,3%
Dirección de Institutos y EPis	87,7%
Administradores de Centro	89,5%
Responsables de Unidad de Gestión (Servicios / Áreas)	86,0%
Global cargos y Responsables de Unidad	90,0%



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).

Los niveles de satisfacción alta y muy alta rondan valores situados entre el 52 y el 55% para la comunidad universitaria y entre el 65 y 70% para los directivos, lo que da noticia de la buena 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 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

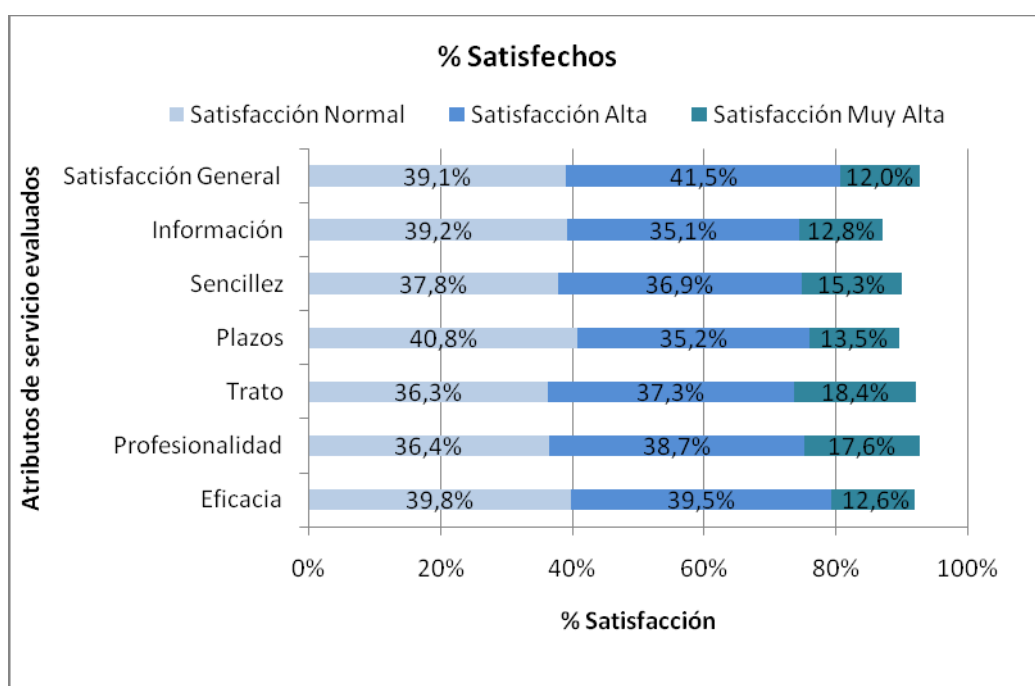
En la evaluación de la satisfacción respecto a los atributos complementarios seleccionados para la valoración de los servicios (obtenidos de un estudio previo como los más relevantes para los propios usuarios), los resultados presentan dos conclusiones significativas:

- 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 adecuación 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:

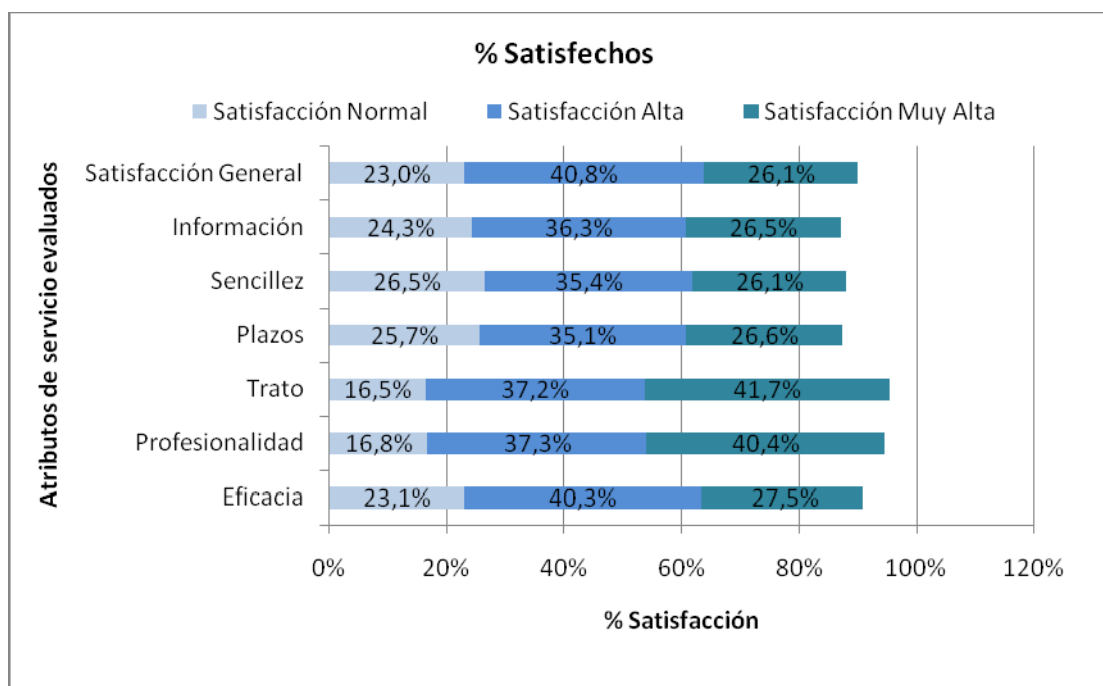
Encuestas a la Comunidad Universitaria:

Atributo	%Sat.	%Insat.
INFORMACIÓN relacionada con la prestación del servicio	87,1%	12,9%
SENCILLEZ de los mecanismos de solicitud en la prestación del servicio	90,0%	10,0%
ADECUACIÓN DE LOS PLAZOS en la prestación del servicio	89,5%	10,5%
TRATO RECIBIDO por las personas que prestaron el servicio	92,0%	8,0%
PROFESIONALIDAD de las personas que prestaron el servicio	92,7%	7,3%
EFICACIA: El servicio me ha proporcionado lo que quería o necesitaba	91,9%	8,1%
SATISFACCIÓN GENERAL con el servicio	92,6%	7,4%



Encuestas a Cargos y Responsables de unidad

Atributo	%Sat.	%Insat.
INFORMACIÓN relacionada con la prestación del servicio	87,2%	12,8%
SENCILLEZ de los mecanismos de solicitud en la prestación del servicio	88,0%	12,0%
ADECUACIÓN DE LOS PLAZOS en la prestación del servicio	87,4%	12,6%
TRATO RECIBIDO por las personas que prestaron el servicio	95,5%	4,5%
PROFESIONALIDAD de las personas que prestaron el servicio	94,5%	5,5%
EFICACIA: El servicio me ha proporcionado lo que quería o necesitaba	90,9%	9,1%
SATISFACCIÓN GENERAL con el servicio	90,0%	10,0%



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 84 servicios que se prestan directamente a la comunidad universitaria y 46 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 60% de usuarios satisfechos. El 88% de los servicios prestados alcanzan un nivel de usuarios satisfechos superior al 85%, y el 63% 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 las encuestas a la Comunidad universitaria

ID	Descriptor	% Sat.
25	Escuela Infantil	98,4%
74	Asesoramiento, preparación de muestras y puesta a punto de equipos en el S. de Microscopía Electrónica	97,9%
38	Gestión de nómina: incidencias (altas, bajas y modificaciones) y de otras percepciones no ordinarias	97,7%
51	Programas de Formación deportiva: cursos, talleres y clinics.	97,1%
15	Asistencia médica	97,1%
6	Aplicaciones informáticas UPV (Intranet y PoliformaT)	97,0%
78	Actividades de la Escola d'Estiu, PascuaAcampada, Escola de la Neu	96,5%
72	Información y material bibliográfico y técnico del Centro de Información Arquitectónica	96,0%
73	BOUPV: Información de la UPV sobre los acuerdos, convenios e información del Consejo Social.	95,9%
54	Registro General	95,7%
76	Inf y difusión de la cultura emprendedora a través de IDEAS y formación a emprendedores	95,5%
49	Préstamo bibliotecario e interbibliotecario, lista de espera y reserva de documentos	95,1%
56	Salas de Biblioteca Central para estudio y consulta de la colección	95,0%
3	Adquisición y/o catalogación de productos bibliográficos impresos y electrónicos	95,0%
63	Talleres de formación y apoyo psicopedagógico del ICE	94,9%
46	Matrícula/automatrícula de estudios universitarios oficiales de 1er y/o 2º ciclo	94,8%
44	Información general de la Universidad a través del Área de Información y Web UPV	94,7%
53	Reconocimientos médicos planificados	94,6%
60	Servicios de Red: conectividad, cuentas de usuario, correo electrónico, antivirus...	94,5%
2	Adquisición de publicaciones editadas por la UPV	94,5%
31	Gestión administrativa de actas de asignaturas	94,3%
16	Atención recibida en el CFP como alumno de Títulos Propios y Formación Específica	94,3%
19	Acceso y uso de la Biblioteca Digital	94,2%
4	Apertura del presupuesto	94,2%
68	Trámites laborales (bajas, permisos, compatibilidades...)	94,1%
21	Tramitación de la contratación de servicios y suministros	94,0%
33	Programa Actividades dirigidas y Aula Salud: aerobico, step, pilates, yoga, danza del vientre...	93,9%
36	Programa Competiciones deportivas: ligas internas, trofeo UPV, torneo social...	93,5%
8	Apoyo de la Oficina de Acción Internacional en la gestión y participación en programas de formación y convocatorias	93,4%
9	Apoyo de técnicos de laboratorio de Centro a la actividad de I+D+i	93,3%
7	Apoyo administrativo del Depto. en la solicitud y tramitación de ayudas (APICID, ACE, ACI, equipamiento, etc.)	93,2%
70	Gestión de residuos (papel, envases, residuos peligrosos, pilas...)	93,1%
41	Gestión económico-administrativa de la actividad I+D+i realizada por PAS de Departamento	93,1%
71	Información, formación y sensibilización medioambiental	92,8%
20	Conserjería de Centro: información general y otras labores de apoyo	92,6%
34	Tramitación de las solicitudes de becas de estudios convocadas por MEC/GVA por el Servicio de Alumnado	92,4%
14	Asesoramiento y apoyo a la planificación de congresos científicos por parte del CTT	92,2%
22	Correo interno y postal	92,1%
13	Asesoramiento lingüístico, traducción, corrección y normalización de textos al valenciano por APNL	92,1%
83	Servicios multimedia del ASIC: Polimedia, Politube, Docencia en Red	92,0%
57	Salas de Bibliotecas de Centro/Campus para estudio y consulta de la colección	91,8%
26	Cursos, autoaprendizaje, tutorías y otras actividades para aprender valenciano por parte del APNL	91,5%
17	Aulas informáticas de Centro: hardware y software	91,4%
32	Gestión administrativa para la defensa de tesis doctorales y obtención del DEA	91,1%
55	Reserva de instalaciones y préstamo de material deportivo	90,8%
50	Programa de integración de alumnos de nuevo ingreso y acción tutorial	90,6%
42	Gestión económico-administrativa de la actividad I+D+i realizada por personal del SGE en Institutos de Inv. y EPIs	90,6%
58	Selección, provisión y contratación de personal y becarios de investigación	90,5%
77	Oferta de Actividades culturales UPV (exposiciones, conciertos, etc.)	90,3%
10	Apoyo de técnicos de laboratorios en talleres/laboratorios para PFC, CLE, idiomas, trabajos de curso o 3er ciclo	90,2%
1	Acogida, atención y gestión de la documentación de las becas de movilidad de alumnos de universidades extranjeras	90,1%
69	Ayudas de Acción Social de la UPV para personal UPV	90,0%
27	Formación para el Personal de Administración y Servicios a través del UFASU	90,0%
28	Formación para la mejora de la actividad docente a través del ICE	89,8%
43	Gestiones académico-administrativas en las secretarías de Centro	89,7%
75	Asesoramiento para la creación y desarrollo de empresas a través de IDEAS	89,6%
39	Gestión del alta y mantenimiento de las acreditaciones/carné UPV	89,6%
59	Servicio Asuntos Generales: reserva espacios, suministro mobiliario, incidencias de seguros, seguridad, concesiones	89,2%
79	Programación y contenidos de la Televisión UPV	89,0%
61	Soporte audiovisual para congresos y eventos	88,6%
64	Telefonía móvil, fija y líneas de datos (altas, averías, portabilidad, renovación...)	88,4%
62	Herramientas para la tramitación de la gestión económica	88,1%
5	Aplicaciones informáticas corporativas de gestión de la UPV	88,1%

81	Apoyo de técnicos de laboratorio a prácticas y gestión de laboratorios del Departamento	88,0%
48	Prácticas en empresa	87,4%
37	Consultas e incidencias en servicios informáticos	87,3%
52	Protección, promoción y comercialización de invenciones, capacidades y resultados de I+D	87,1%
85	Programa Escuelas Deportivas: ajedrez, escalada, natación, tiro con arco, remo, esgrima...	87,0%
80	Apoyo de técnicos de laboratorio del Departamento a la actividad de I+D+i	87,0%
82	Gestiones relacionadas con la convalidación, adaptación y reconocimiento de estudios	86,9%
30	Gestión del CTT de los ingresos (facturas y subvenciones) y apoyo en la justificación de ayudas públicas	86,6%
45	Información, asesoramiento y tramitación de actividades de I+D+i a través del CTT	86,5%
23	Edición de publicaciones a través de la Editorial UPV	86,5%
67	Tramitación del pago de documentos contables	86,3%
12	Apoyo del personal de apoyo a la inv (PAI y técnicos de lab) de Institutos de Inv a la actividad de I+D+i	84,9%
29	Gestión del CFP de ingresos de cursos, convenios de form y prestaciones de servicios de formación	84,8%
84	Secretaría Técnica del CFP de apoyo a Jornadas y Congresos (promoción, inscripción, logística y certif.)	83,4%
24	Edición de tesis doctorales leídas en la UPV	83,1%
65	Asesoramiento y apoyo en el diseño, tramitación, promoción, puesta en marcha, certif. y enc. de F E por CFP	82,8%
35	Gestión de becas de movilidad de alumnos UPV	82,2%
11	Apoyo de técnicos de laboratorio y modelos de Bellas Artes a prácticas y gestión de laboratorios del Centro	81,3%
47	Orientación profesional y búsqueda de empleo	78,2%
66	Asesoramiento y apoyo en el diseño, tramitación, promoción, puesta en marcha, certif. y enc. de TP por el CFP	76,4%
18	Ayudas de Acción Social de la UPV para alumnos	60,7%
	TOTAL	92,6%

% de usuarios satisfechos
Descriptor de servicio incluidos en las encuestas a Cargos y Responsables de Unidad

ID	Descriptor	% Sat.
102	Apoyo a la gestión de la org. docente del Centro (POD, grupos de matrícula, horarios y espacios) por parte del PAS del mismo	100,0%
103	Apoyo al equipo de dirección del Centro (órganos colegiados, agenda, viajes y eventos, informes...) por parte del PAS del mismo	100,0%
105	Apoyo de la Oficina de Acción Internacional en acciones y propuestas de colaboración con instituciones extranjeras	100,0%
106	Apoyo en la elaboración y liquidación del Presupuesto de la UPV	100,0%
107	Apoyo operativo a comisiones de la UPV por parte del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPC)	100,0%
111	Asesoramiento técnico en materia de prevención laboral por parte del Servicio Integrado de Prevención y Salud Laboral	100,0%
113	Cierre y apertura del ejercicio presupuestario	100,0%
115	Control de la programación presupuestaria del gasto en infraestructura	100,0%
132	Gestión técnica del POD a través del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPC)	100,0%
134	Informes de fiscalización del gasto	100,0%
140	Secretaría de dirección y apoyo administrativo a los miembros del Consejo de Dirección de la UPV	100,0%
143	Tramitación e información económica por parte del Servicio de Gestión Económica	100,0%
144	Tramitación y gestión de recursos y reclamaciones en vía administrativa	100,0%
145	Secretaría de los órganos colegiados de ámbito general por parte de la Oficina de la Secretaría General	100,0%
131	Gestión económica del presupuesto ordinario realizada por el PAS del Centro o Departamento del cual es miembro directivo	98,4%
114	Tramitación de la contratación de servicios y suministros	97,2%
116	Coordinación de estrategias por parte de la Oficina de Programas Internacionales de Intercambio para difundir acciones de	96,9%
117	Coordinación de la gestión de alumnos efectuada por el Servicio de Alumnado	96,8%
142	Conserjería del Centro: supervisión y control del estado de las instalaciones e infraestructuras propias del Centro y otras labores	96,7%
141	Disponibilidad y seguridad informática por parte del ASIC (copia y recuperación de datos, LPD, disponibilidad de servicios,	96,3%
104	Apoyo al equipo de dirección del Departamento (órganos colegiados, agenda, viajes y eventos, informes...) por parte del PAS del	96,0%
123	Elaboración y difusión por el SIE de la información del proceso de inserción laboral de los egresados UPV	95,9%
147	Cobertura de actos y eventos por la Radiotelevisión UPV	94,5%
112	Asesoramiento y apoyo del ICE a iniciativas de innovación y mejora docente	93,4%
139	Resolución a través del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPC) de incidencias e introducción de modificaciones de	92,8%
126	Gestión de la ejecución de obras menores por parte del Servicio de Infraestructuras	92,2%
130	Gestión de programas de calidad (UPV y ANECA) por parte del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPC)	90,9%
133	Asesoramiento y apoyo en la ejecución de convenios institucionales de formación a través del CFP	89,8%
122	Elaboración de materiales informativos o divulgativos a través del Área de Información	89,8%
101	Acciones de promoción orientadas a futuros alumnos a través del Área de Información	89,2%
137	Prevención y salud laboral: evaluación de puestos y lugares de trabajo por parte del Servicio Integrado de Prevención y Salud	88,6%
129	Gestión de las encuestas de opinión del alumnado sobre la actuación docente del profesorado, por parte del ICE	88,4%
146	Cobertura y difusión en prensa de la actividad universitaria por el Gabinete de Relaciones con los Medios de Comunicación	87,8%
136	Planificación y gestión de la formación del personal de Administración y Servicios (UFASU)	87,7%
118	Difusión de información a través del Área de Información y Web UPV	86,7%
108	Asesoramiento en imagen e identidad corporativa a través del Área de Información	86,3%
128	Gestión de la matrícula de máster y doctorado por parte del Servicio de Alumnado	85,5%
138	Resolución de emergencias por el Servicio de Mantenimiento	85,5%
135	Mantenimiento de instalaciones e infraestructuras por el Servicio de Mantenimiento	83,0%
121	Elaboración de informes y estadísticas por parte del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad (SEPC)	82,4%
110	Asesoramiento jurídico, redacción o revisión de documentos, y control de legalidad	79,7%
124	Estudios de viabilidad y desarrollo de aplicaciones informáticas corporativas, por parte del ASIC	75,4%
127	Gestión de la ejecución y control de garantía de obras mayores por parte del Servicio de Infraestructuras	73,5%
109	Asesoramiento energético y de suministros por parte del Servicio de Mantenimiento	50,0%
125	Gestión de actividades de promoción del valenciano por parte del APNL	-
	TOTAL	90,0%

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

5.2.1 Servicios y Áreas

% de usuarios satisfechos

	2007	2008	2009	Dif. 08/09
Escuela Infantil	95,7%	95,8%	98,4%	↑ 2,6%
Servicio de Microscopía Electrónica	-	92,2%	97,9%	↑ 5,7%
Escola d'Estiu	-	96,9%	96,5%	↓ -0,4%
Escuela T.S. de Arquitectura - Centro de Información Arquitectónica	-	92,3%	96,0%	↑ 3,7%
Registro General	93,9%	94,4%	95,7%	↑ 1,3%
Servicio de Contratación	89,8%	92,8%	95,6%	↑ 2,8%
Oficina de Acción Internacional	93,3%	95,0%	95,4%	↑ 0,4%
Servicio Integrado de Prevención y Salud Laboral	95,4%	95,5%	95,1%	↓ -0,4%
Área de Biblioteca y Documentación Científica	94,6%	93,6%	94,2%	↑ 0,6%
Servicio de Fiscalización	94,0%	94,1%	94,1%	↑ 0,0%
Servicio de Gestión Económica - Servicio de Financiación y Presupuesto	90,6%	93,4%	93,5%	↑ 0,1%
Servicio de Deportes	90,3%	90,8%	93,2%	↑ 2,4%
Servicio de Recursos Humanos	91,3%	92,9%	93,2%	↑ 0,3%
Área de Medio Ambiente	-	90,9%	93,0%	↑ 2,1%
Oficina de la Secretaría General	-	93,2%	92,7%	↓ -0,5%
Oficina de Correos	90,6%	93,6%	92,1%	↓ -1,5%
Área de Promoción i Normalització Lingüística	89,0%	72,4%	91,8%	↑ 19,4%
Área de Sistemas de la Información y Comunicaciones - Aplicaciones	90,0%	91,9%	91,7%	↓ -0,2%
Área de Sistemas de la Información y Comunicaciones - Sistemas y Redes de Com.	90,6%	90,4%	91,6%	↑ 1,2%
Instituto de Ciencias de la Educación	90,4%	90,7%	91,5%	↑ 0,8%
Instituto IDEAS para la Creación y Desarrollo de Empresas	-	94,4%	91,4%	↓ -3,0%
Área de Información	89,7%	92,1%	90,4%	↓ -1,7%
Área de Gestión Cultural	-	90,6%	90,3%	↓ -0,3%
Área de Editorial UPV	90,3%	92,1%	89,9%	↓ -2,2%
Servicio de Asuntos Generales	83,0%	84,6%	89,2%	↑ 4,6%
Área de Comunicación	-	90,4%	89,8%	↓ -0,5%
Servicio de Alumnado	92,5%	87,7%	88,6%	↑ 0,9%
Oficina de Programas Internacionales de Intercambio	79,9%	87,7%	88,3%	↑ 0,6%
Centro de Apoyo a la Innovación, la Investigación y la Transferencia de Tecnología	84,1%	85,5%	86,9%	↑ 1,4%
Servicio de Infraestructuras	75,9%	82,9%	86,2%	↑ 3,3%
Centro de Formación Permanente	86,8%	89,0%	85,9%	↓ -3,1%
Servicio Integrado de Empleo	87,0%	82,8%	85,0%	↑ 2,2%
Servicio de Mantenimiento	78,9%	80,7%	78,4%	↓ -2,3%

*El resultado de 2007 del Servicio de Gestión Económica – Servicio de Financiación y Presupuestos corresponde únicamente al Servicio de Gestión Económica.

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

5.2.2 Centros

% de usuarios satisfechos por centro y área funcional

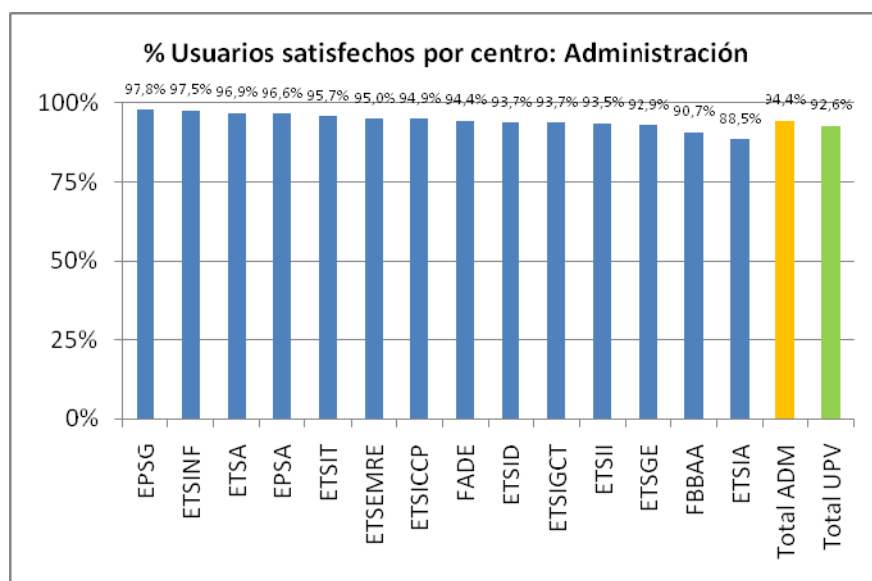
		ADM	LAB	SI	SA	TPE	TRI
ETSIA	E.T.S.I. Agrónomos	88,5%	-	90,3%	87,0%	86,7%	76,2%
ETSA	E.T.S. Arquitectura	96,9%	89,0%	86,9%	93,1%	84,2%	91,9%
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	94,9%	-	92,0%	86,1%	93,3%	81,0%
ETSII	E.T.S.I. Industriales	93,5%	93,1%	87,8%	94,9%	100,0%	83,9%
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	93,7%	86,9%	91,1%	94,4%	75,0%	85,7%
ETSEMRE	E.T.S. del Medio Rural y Enología	95,0%	81,3%	86,1%	88,6%	100,0%	33,3%
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y T.	93,7%	-	84,0%	91,4%	100,0%	75,0%
ETSGE	E.T.S. de Gestión de la Edificación	92,9%	81,3%	87,7%	93,3%	80,0%	75,0%
EPSA	E.P.S. de Alcoi	96,6%	81,3%	94,1%	96,2%	80,0%	93,3%
FBBAA	Facultad de Bellas Artes	90,7%	84,7%	94,6%	80,1%	66,7%	75,0%
FADE	Facultad de Admón. y Dir. Empresas	94,4%	-	88,2%	88,2%	100,0%	100,0%
EPSG	E.P.S. de Gandia	97,8%	83,3%	89,1%	91,8%	75,0%	66,7%
ETSINF	E.T.S.I. Informática	97,5%	-	91,7%	95,0%	95,7%	81,8%
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	95,7%	-	91,5%	91,3%	75,0%	75,0%

*El resultado de la E.T.S.I. Informática corresponde al promedio de las anteriores E. T. S. de Informática Aplicada y Facultad de Informática.

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

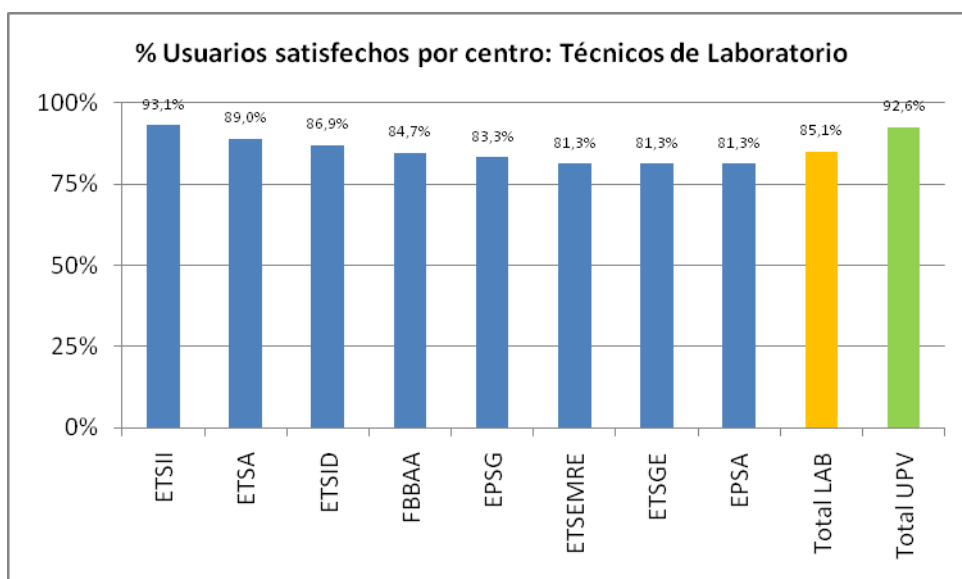
% usuarios satisfechos por centro: Administración

		ADM			
		2007	2008	2009	Dif. 08/09
EPSG	E.P.S. de Gandía	84,8%	96,2%	97,8%	↑ 1,6%
ETSINF	E.T.S.I. Informática	96,1%	92,5%	97,5%	↑ 5,0%
ETSA	E.T.S. Arquitectura	92,8%	88,0%	96,9%	↑ 8,9%
EPSA	E.P.S. de Alcoy	93,3%	93,2%	96,6%	↑ 3,4%
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	85,1%	88,4%	95,7%	↑ 7,3%
ETSEMRE	E.T.S. del Medio Rural y Enología	98,0%	89,0%	95,0%	↑ 6,0%
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	89,4%	84,5%	94,9%	↑ 10,4%
FADE	Facultad de Admón. y Direc. de Empresas	95,2%	97,3%	94,4%	↓ -2,9%
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	87,1%	87,9%	93,7%	↑ 5,8%
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topog	77,2%	97,4%	93,7%	↓ -3,7%
ETSII	E.T.S.I. Industriales	93,1%	83,2%	93,5%	↑ 10,3%
ETSGE	E.T.S. de Gestión de la Edificación	93,4%	84,5%	92,9%	↑ 8,4%
FBBA	Facultad de Bellas Artes	92,5%	87,2%	90,7%	↑ 3,5%
ETSIA	E.T.S.I. Agrónomos	84,0%	85,5%	88,5%	↑ 3,0%



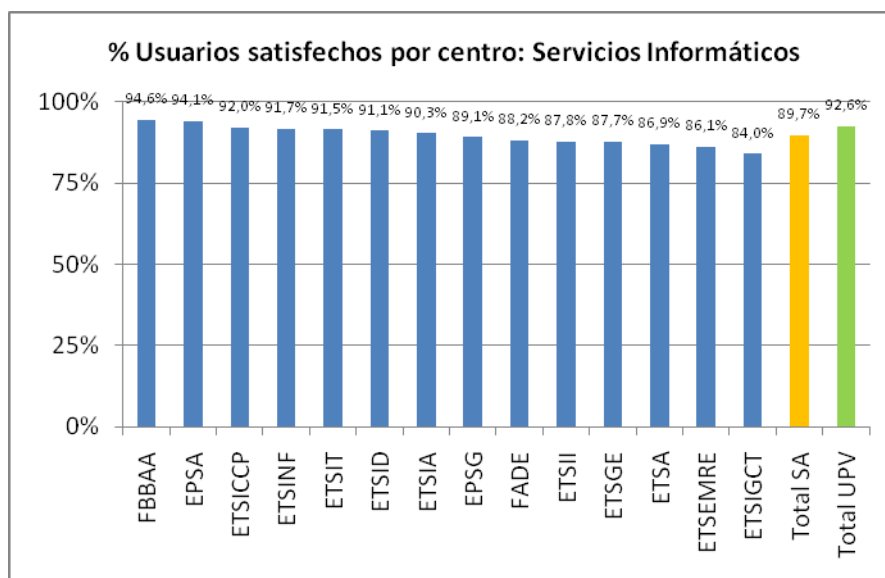
% usuarios satisfechos por centro: Técnicos de laboratorio

		LAB			
		2007	2008	2009	Dif. 08/09
ETSII	E.T.S.I. Industriales	88,0%	93,7%	93,1%	↓ -0,6%
ETSA	E.T.S. Arquitectura	88,2%	84,2%	89,0%	↑ 4,8%
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	87,8%	89,0%	86,9%	↓ -2,1%
FBBA	Facultad de Bellas Artes	85,4%	86,0%	84,7%	↓ -1,3%
EPG	E.P.S. de Gandía	85,3%	89,3%	83,3%	↓ -6,0%
ETSEMRE	E.T.S. del Medio Rural y Enología	85,4%	89,1%	81,3%	↓ -7,8%
ETSGE	E.T.S. de Gestión de la Edificación	88,0%	89,1%	81,3%	↓ -7,8%
EPSA	E.P.S. de Alcoy	88,2%	89,1%	81,3%	↓ -7,8%
ETSIA	E.T.S.I. Agrónomos	-	-	-	-
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	84,3%	-	-	-
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topog	-	-	-	-
FADE	Facultad de Admón. y Direc. de Empresas	-	-	-	-
ETSINF	E.T.S.I. Informática	-	-	-	-
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	-	-	-	-



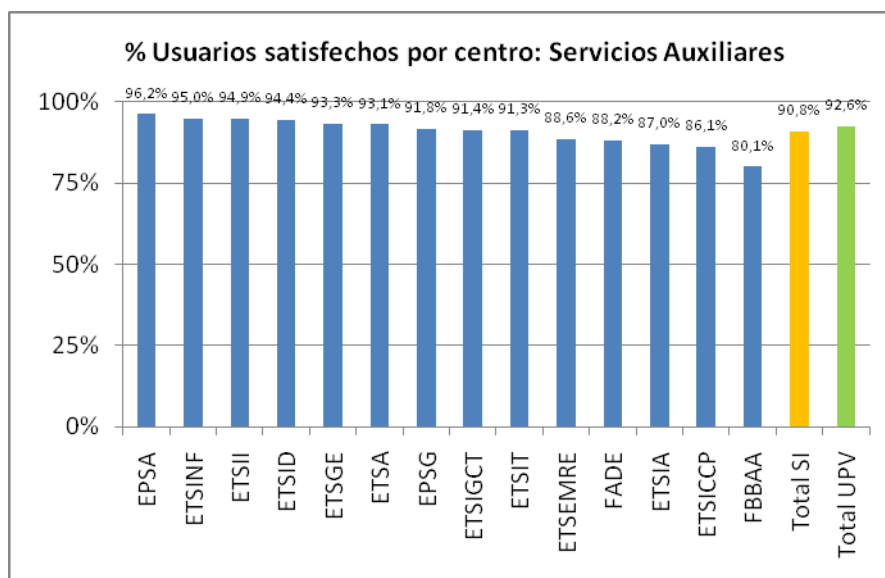
% usuarios satisfechos por centro: Servicios informáticos

		SI			
		2007	2008	2009	Dif. 08/09
FBBA	Facultad de Bellas Artes	82,1%	76,4%	94,6%	↑ 18,2%
EPSA	E.P.S. de Alcoy	86,3%	91,9%	94,1%	↑ 2,2%
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	89,8%	91,8%	92,0%	↑ 0,2%
ETSINF	E.T.S.I. Informática	90,7%	91,2%	91,7%	↑ 0,5%
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	85,1%	90,2%	91,5%	↑ 1,3%
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	89,9%	92,1%	91,1%	↓ -1,0%
ETSIA	E.T.S.I. Agrónomos	91,7%	84,3%	90,3%	↑ 6,0%
EPG	E.P.S. de Gandía	84,3%	84,8%	89,1%	↑ 4,3%
FADE	Facultad de Admón. y Direc. de Empresas	88,6%	89,2%	88,2%	↓ -1,0%
ETSII	E.T.S.I. Industriales	91,4%	90,2%	87,8%	↓ -2,4%
ETSGE	E.T.S. de Gestión de la Edificación	89,0%	90,6%	87,7%	↓ -2,9%
ETSA	E.T.S. Arquitectura	83,7%	82,4%	86,9%	↑ 4,5%
ETSEMRE	E.T.S. del Medio Rural y Enología	91,5%	93,2%	86,1%	↓ -7,1%
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topog	91,2%	81,6%	84,0%	↑ 2,4%



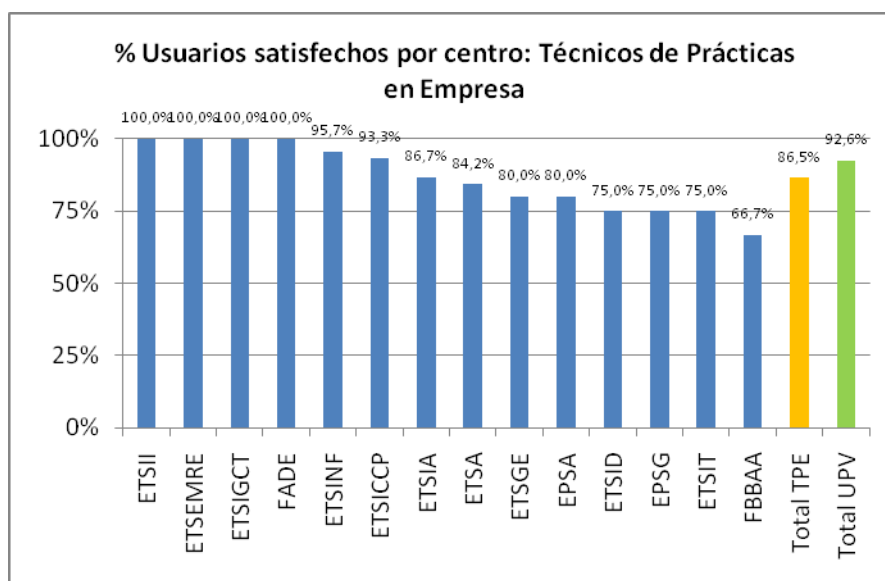
% usuarios satisfechos por centro: Servicios auxiliares

		SA			
		2007	2008	2009	Dif. 08/09
EPSA	E.P.S. de Alcoy	92,5%	95,5%	96,2%	↑ 0,7%
ETSINF	E.T.S.I. Informática	93,8%	94,4%	95,0%	↑ 0,6%
ETSII	E.T.S.I. Industriales	86,5%	90,8%	94,9%	↑ 4,1%
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	90,4%	93,5%	94,4%	↑ 0,9%
ETSGE	E.T.S. de Gestión de la Edificación	64,8%	90,6%	93,3%	↑ 2,7%
ETSA	E.T.S. Arquitectura	90,9%	92,9%	93,1%	↑ 0,2%
EPSPG	E.P.S. de Gandía	93,7%	93,3%	91,8%	↓ -1,5%
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topog	90,6%	91,0%	91,4%	↑ 0,4%
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	91,5%	90,5%	91,3%	↑ 0,8%
ETSEMRE	E.T.S. del Medio Rural y Enología	94,0%	82,9%	88,6%	↑ 5,7%
FADE	Facultad de Admón. y Direc. de Empresas	91,8%	94,6%	88,2%	↓ -6,4%
ETSIA	E.T.S.I. Agrónomos	87,9%	89,9%	87,0%	↓ -2,9%
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	88,8%	87,9%	86,1%	↓ -1,8%
FBBAA	Facultad de Bellas Artes	87,5%	80,9%	80,1%	↓ -0,8%



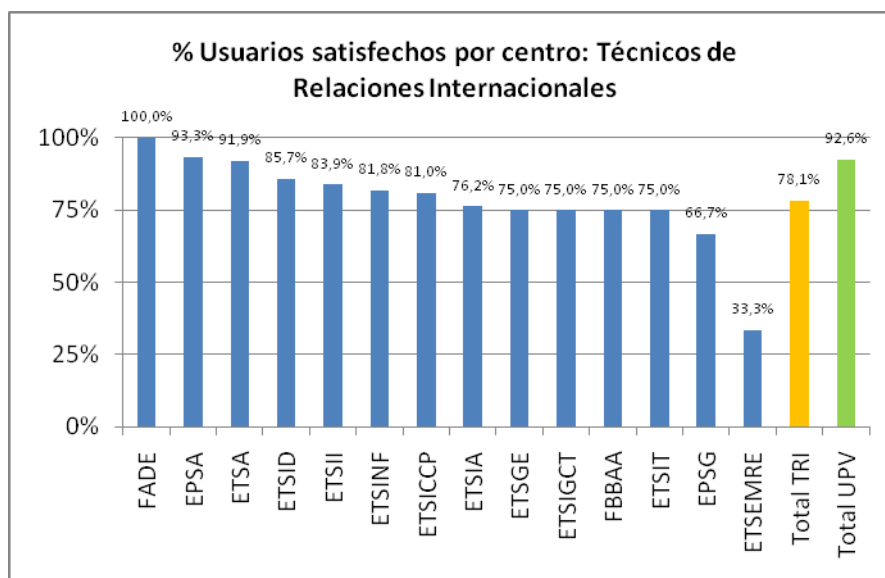
% usuarios satisfechos por centro: Técnicos de prácticas en empresas

		TPE			
		2007	2008	2009	Dif. 08/09
ETSII	E.T.S.I. Industriales	90,0%	94,1%	100,0%	↑ 5,9%
ETSEMRE	E.T.S. del Medio Rural y Enología	80,0%	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topog	92,9%	70,0%	100,0%	↑ 30,0%
FADE	Facultad de Admón. y Direc. de Empresas	85,7%	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
ETSINF	E.T.S.I. Informática	92,3%	86,4%	95,7%	↑ 9,3%
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	95,2%	100,0%	93,3%	↓ -6,7%
ETSIA	E.T.S.I. Agrónomos	83,3%	86,7%	86,7%	↓ 0,0%
ETSA	E.T.S. Arquitectura	95,8%	81,0%	84,2%	↑ 3,2%
ETSGE	E.T.S. de Gestión de la Edificación	94,7%	100,0%	80,0%	↓ -20,0%
EPSA	E.P.S. de Alcoy	100,0%	100,0%	80,0%	↓ -20,0%
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	87,1%	75,0%	75,0%	↑ 0,0%
EPSG	E.P.S. de Gandía	91,7%	100,0%	75,0%	↓ -25,0%
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	75,0%	50,0%	75,0%	↑ 25,0%
FBBAA	Facultad de Bellas Artes	100,0%	100,0%	66,7%	↓ -33,3%



% usuarios satisfechos por centro: Técnicos de relaciones internacionales

		TRI			
		2007	2008	2009	Dif. 08/09
FADE	Facultad de Admón. y Direc. de Empresas	100,0%	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
EPSA	E.P.S. de Alcoy	71,4%	100,0%	93,3%	↓ -6,7%
ETSA	E.T.S. Arquitectura	77,8%	72,2%	91,9%	↑ 19,7%
ETSID	E.T.S. de Ingeniería del Diseño	68,9%	69,6%	85,7%	↑ 16,1%
ETSII	E.T.S.I. Industriales	73,8%	81,3%	83,9%	↑ 2,6%
ETSINF	E.T.S.I. Informática	88,1%	88,9%	81,8%	↓ -7,1%
ETSICCP	E.T.S.I. de Caminos, Canales y Puertos	82,0%	40,0%	81,0%	↑ 41,0%
ETSIA	E.T.S.I. Agrónomos	65,8%	77,8%	76,2%	↓ -1,6%
ETSGE	E.T.S. de Gestión de la Edificación	73,7%	84,6%	75,0%	↓ -9,6%
ETSIGCT	E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topog	78,6%	75,0%	75,0%	↑ 0,0%
FBBA	Facultad de Bellas Artes	73,1%	100,0%	75,0%	↓ -25,0%
ETSIT	E.T.S.I. de Telecomunicación	73,3%	90,9%	75,0%	↓ -15,9%
EPSG	E.P.S. de Gandía	96,4%	36,4%	66,7%	↑ 30,3%
ETSEMRE	E.T.S. del Medio Rural y Enología	82,6%	100,0%	33,3%	↓ -66,7%



5.2.3 Departamentos

% de usuarios satisfechos por área funcional: Administración

	ADM		
	2008	2009	Dif. 08/09
Biotecnología	88,9%	100,0%	↑ 11,1%
Composición Arquitectónica	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Estadística e Invest. Oper. Aplic. y Cal	94,6%	100,0%	↑ 5,4%
Ingeniería de Sistemas y Automática	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Ingeniería Eléctrica	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Ingeniería Química y Nuclear	83,2%	100,0%	↑ 16,8%
Ingeniería Rural y Agroalimentaria	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Máquinas y Motores Térmicos	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Mecánica Medios Cont. y Teor. Estruct.	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Pintura	98,8%	100,0%	↑ 1,2%
Proyectos Arquitectónicos	96,0%	100,0%	↑ 4,0%
Urbanismo	93,3%	100,0%	↑ 6,7%
Ecosistemas Agroforestales	96,7%	100,0%	↑ 3,3%
Física Aplicada	96,9%	99,5%	↑ 2,6%
Sistemas Informáticos y Computación	95,6%	99,2%	↑ 3,6%
Proyectos de Ingeniería	93,3%	99,0%	↑ 5,7%
Escultura	100,0%	98,6%	↓ -1,4%
Tecnología de Alimentos	100,0%	98,5%	↓ -1,5%
Comunicaciones	65,8%	98,4%	↑ 32,6%
Ciencia Animal	96,7%	98,3%	↑ 1,6%
Informática de Sistemas y Computadores	80,0%	98,0%	↑ 18,0%
Dibujo	94,5%	97,0%	↑ 2,5%
Construcciones Arquitectónicas	100,0%	97,0%	↓ -3,0%
Ingeniería Electrónica	89,2%	96,4%	↑ 7,2%
Organización de Empresas	98,5%	96,4%	↓ -2,1%
Ingeniería Textil y Papelera	100,0%	96,0%	↓ -4,0%
Química	85,7%	96,0%	↑ 10,3%
Ingeniería e Infraestruct. Transportes.	100,0%	95,8%	↓ -4,2%
Ingeniería Hidráulica y Medio Ambiente	65,6%	95,6%	↑ 30,0%
Expresión Gráfica Arquitectónica	87,7%	95,0%	↑ 7,3%
Comunicación Audiovisual, Doc. e Hª Arte	94,2%	93,7%	↓ -0,5%
Termodinámica Aplicada	94,3%	92,7%	↓ -1,6%
Ingeniería Cartográfica, Geod. y Fotogr.	98,6%	92,1%	↓ -6,5%
Ingeniería de Constr. y Proy. Ing. Civil	100,0%	90,8%	↓ -9,2%
Economía y Ciencias Sociales	74,7%	90,5%	↑ 15,8%
Conservación y Restauración Bienes Cult.	100,0%	89,1%	↓ -10,9%
Matemática Aplicada	96,7%	88,3%	↓ -8,4%
Ingeniería Gráfica	100,0%	81,3%	↓ -18,7%
Ingeniería Mecánica y de Materiales	80,8%	79,8%	↓ -1,0%
Producción Vegetal	78,3%	77,8%	↓ -0,5%
Ingeniería del Terreno	100,0%	75,0%	↓ -25,0%
Lingüística Aplicada	90,0%	63,3%	↓ -26,7%
Biología	100,0%	-	-
Mecanización y Tecnología Agraria	80,0%	-	-

% de usuarios satisfechos por área funcional: Laboratorios

	LAB		
	2008	2009	Dif. 08/09
Ingeniería Rural y Agroalimentaria	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Proyectos Arquitectónicos	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Proyectos de Ingeniería	99,2%	100,0%	↑ 0,8%
Dibujo	87,0%	100,0%	↑ 13,0%
Ingeniería e Infraestruct. Transportes.	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Conservación y Restauración Bienes Cult.	82,8%	100,0%	↑ 17,2%
Ingeniería Gráfica	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Ingeniería del Terreno	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
Máquinas y Motores Térmicos	100,0%	99,2%	↓ -0,8%
Sistemas Informáticos y Computación	100,0%	97,1%	↓ -2,9%
Química	81,6%	94,8%	↑ 13,2%
Comunicación Audiovisual, Doc. e Hª Arte	97,5%	94,7%	↓ -2,8%
Física Aplicada	88,0%	94,6%	↑ 6,6%
Biotecnología	84,0%	93,8%	↑ 9,8%
Comunicaciones	76,5%	93,5%	↑ 17,0%
Producción Vegetal	99,2%	93,4%	↓ -5,8%
Construcciones Arquitectónicas	100,0%	93,0%	↓ -7,0%
Estadística e Invest. Oper. Aplic. y Cal	100,0%	92,5%	↓ -7,5%
Ciencia Animal	100,0%	92,0%	↓ -8,0%
Pintura	90,7%	91,6%	↑ 0,9%
Ingeniería Hidráulica y Medio Ambiente	99,0%	90,7%	↓ -8,3%
Ingeniería Electrónica	86,7%	90,4%	↑ 3,7%
Termodinámica Aplicada	76,8%	89,5%	↑ 12,7%
Ingeniería Cartográfica, Geod. y Fotogr.	100,0%	89,1%	↓ -10,9%
Matemática Aplicada	88,6%	88,8%	↑ 0,2%
Organización de Empresas	61,4%	86,6%	↑ 25,2%
Ingeniería de Constr. y Proy. Ing. Civil	100,0%	84,7%	↓ -15,3%
Lingüística Aplicada	100,0%	84,0%	↓ -16,0%
Ecosistemas Agroforestales	78,9%	81,0%	↑ 2,1%
Informática de Sistemas y Computadores	72,8%	80,5%	↑ 7,7%
Escultura	86,1%	80,0%	↓ -6,1%
Economía y Ciencias Sociales	100,0%	79,9%	↓ -20,1%
Ingeniería Textil y Papelera	66,3%	78,1%	↑ 11,8%
Tecnología de Alimentos	78,0%	77,1%	↓ -0,9%
Ingeniería Eléctrica	100,0%	76,1%	↓ -23,9%
Mecánica Medios Cont. y Teor. Estruct.	100,0%	75,9%	↓ -24,1%
Ingeniería Mecánica y de Materiales	72,1%	75,3%	↑ 3,2%
Expresión Gráfica Arquitectónica	96,8%	73,4%	↓ -23,4%
Ingeniería de Sistemas y Automática	73,4%	72,0%	↓ -1,4%
Ingeniería Química y Nuclear	60,0%	62,8%	↑ 2,8%
Biología	100,0%	-	-
Mecanización y Tecnología Agraria	91,3%	-	-
Composición Arquitectónica	-	-	-
Urbanismo	-	-	-

5.2.4 Institutos

% de usuarios satisfechos

		2007	2008	2009	Dif. 08/09
Inst-Lab	Institutos - Apoyo a la I+D+i	92,5%	90,4%	84,9%	↓ -5,5%

5.2.5 Apoyo a Consejo de Dirección

% de usuarios satisfechos

		2007	2008	2009	Dif. 08/09
SECCD	Secretarías Consejo de Dirección	100,0%	100,0%	100,0%	↑ 0,0%
SAU	Servicio de Abogacía de la Universidad	86,4%	89,1%	93,9%	↑ 4,8%
SEPQ	Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad	96,2%	98,2%	92,1%	↓ -6,1%

6. 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?

6.1. Encuesta a la Comunidad Universitaria

Relaciones entre los atributos

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

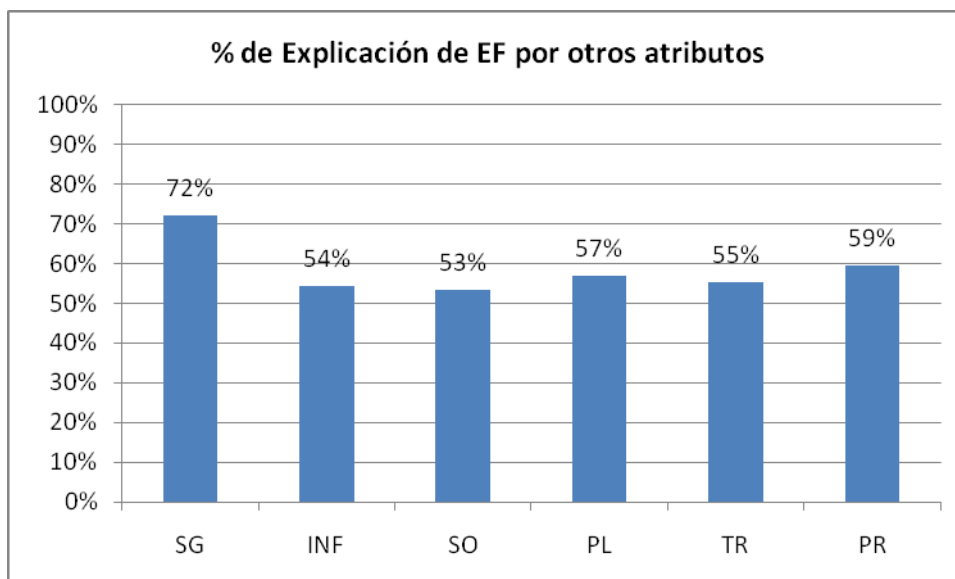
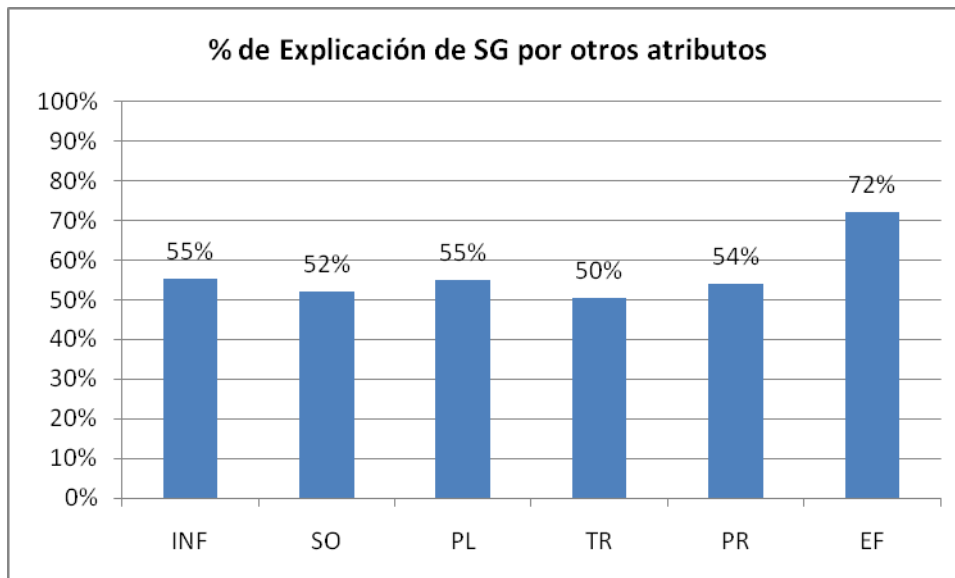
	SG	INF	SO	PL	TR	PR	EF
SG	1	0,74	0,72	0,74	0,71	0,73	0,85
INF	0,74	1	0,70	0,68	0,66	0,67	0,74
SO	0,72	0,70	1	0,74	0,61	0,63	0,73
PL	0,74	0,68	0,74	1	0,65	0,66	0,75
TR	0,71	0,66	0,61	0,65	1	0,87	0,74
PR	0,73	0,67	0,63	0,66	0,87	1	0,77
EF	0,85	0,74	0,73	0,75	0,74	0,77	1

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 (75%). Asimismo tienen una correlación más baja con SATISFACCIÓN GENERAL que el resto.

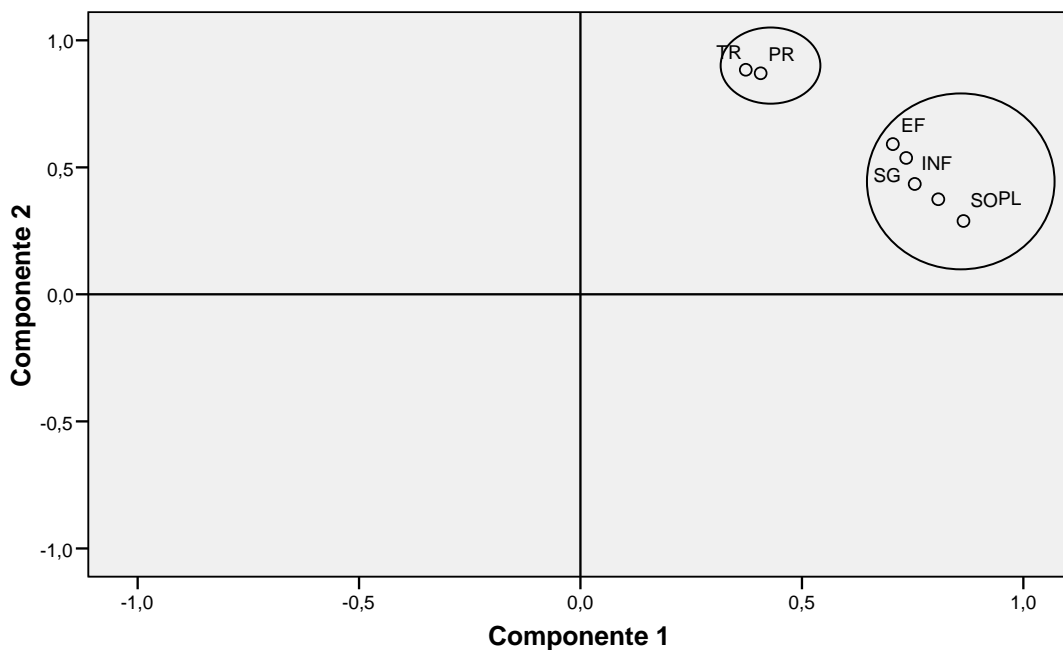
Si se toma el atributo SG como resumen de la información que aporta el resto de los atributos (de acuerdo con el diseño inicial de la encuesta):

La variable que tiene mayor influencia en el nivel de SATISFACCIÓN es LA EFICACIA (que por sí sola puede explicar el 72% de la variabilidad de los datos de SATISFACCIÓN); en segundo lugar las siguientes variables más influyentes son PLAZOS e INFORMACIÓN (cada una puede explicar alrededor del 55%).



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

Los resultados del análisis factorial muestran que con dos factores es posible retener el 81% de la variabilidad. El primer factor (que explica el 76% 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. 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:

$$\text{Alfa de Cronbach} = 0.948$$

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

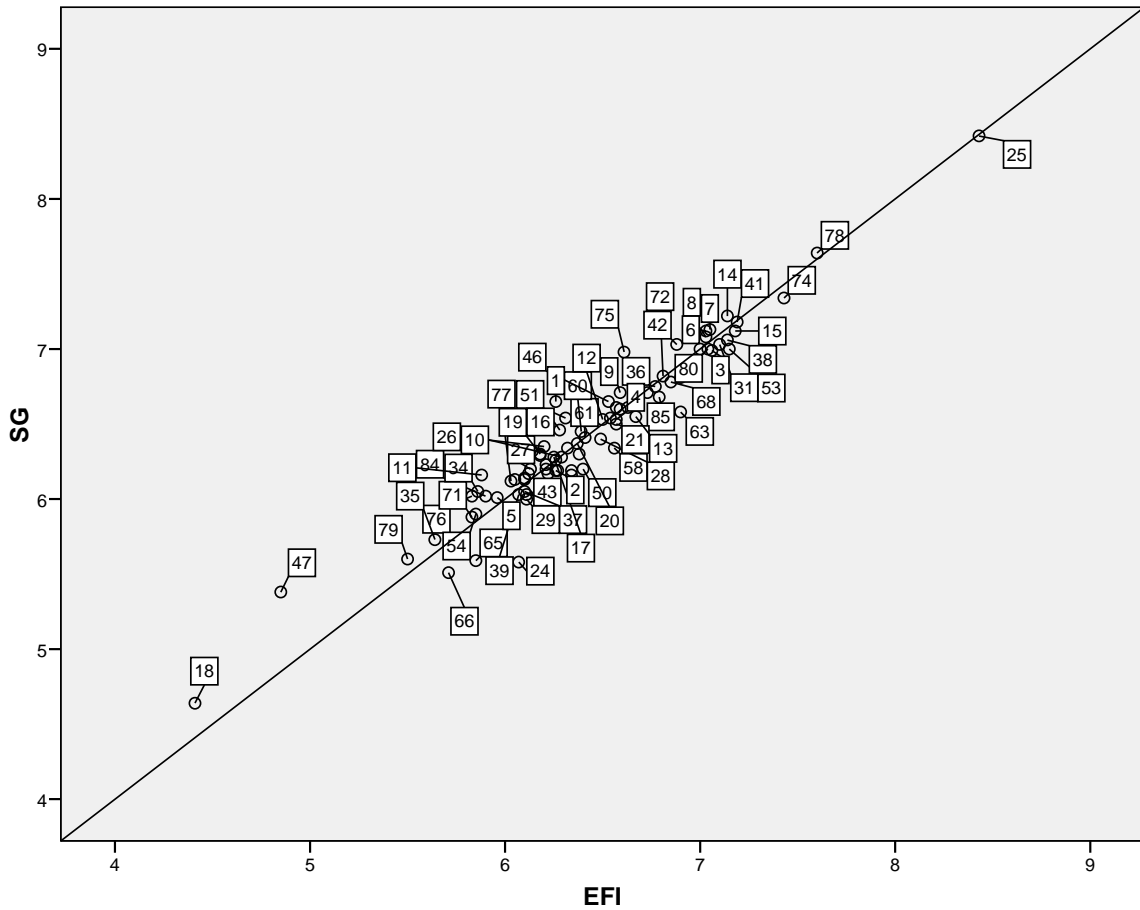
Conclusiones sobre las relaciones entre los atributos:

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. 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

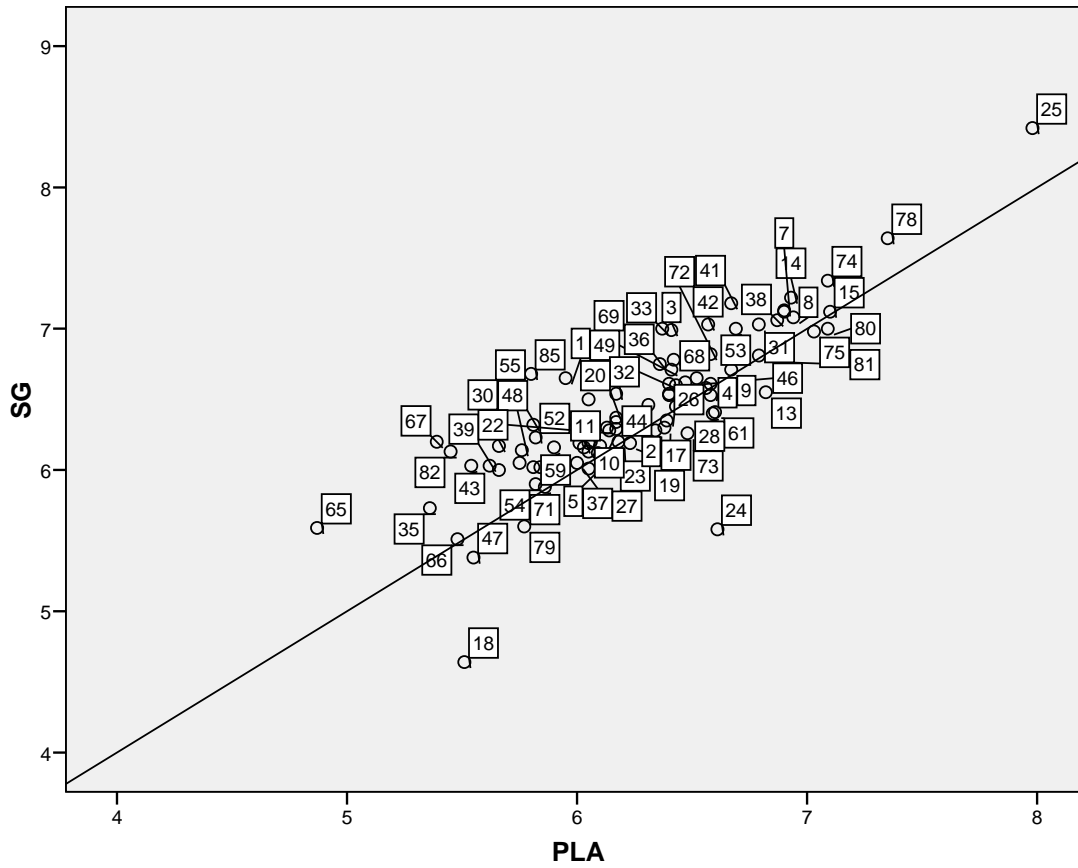
A continuación se representan los valores promedio para los 84 descriptores de servicio para cada uno de los atributos. La etiqueta corresponde al número de código asignado a cada uno de los descriptores:

SATISFACCIÓN GENERAL vs. EFICACIA



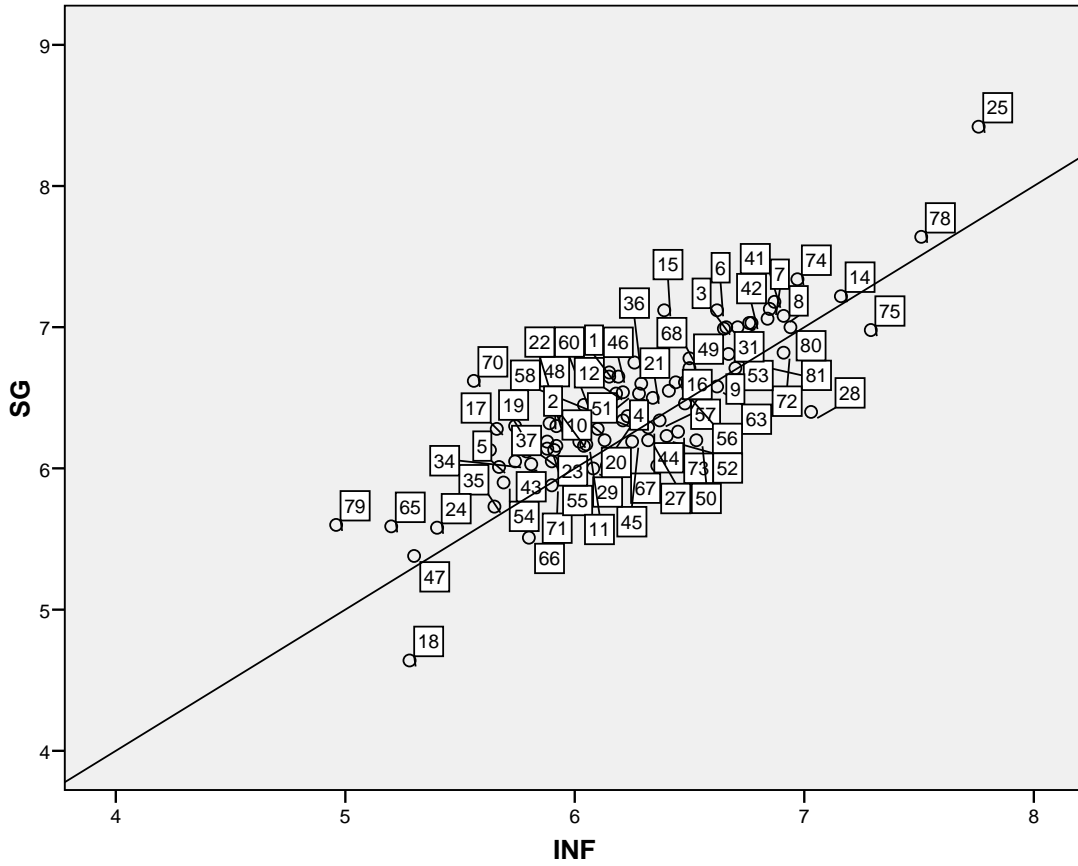
	Nº descriptores	%
Mayor EFICACIA que SATISFACCIÓN	42	50%
Mayor SATISFACCIÓN que EFICACIA	42	50%
TOTAL	84	

SATISFACCIÓN GENERAL vs. PLAZOS



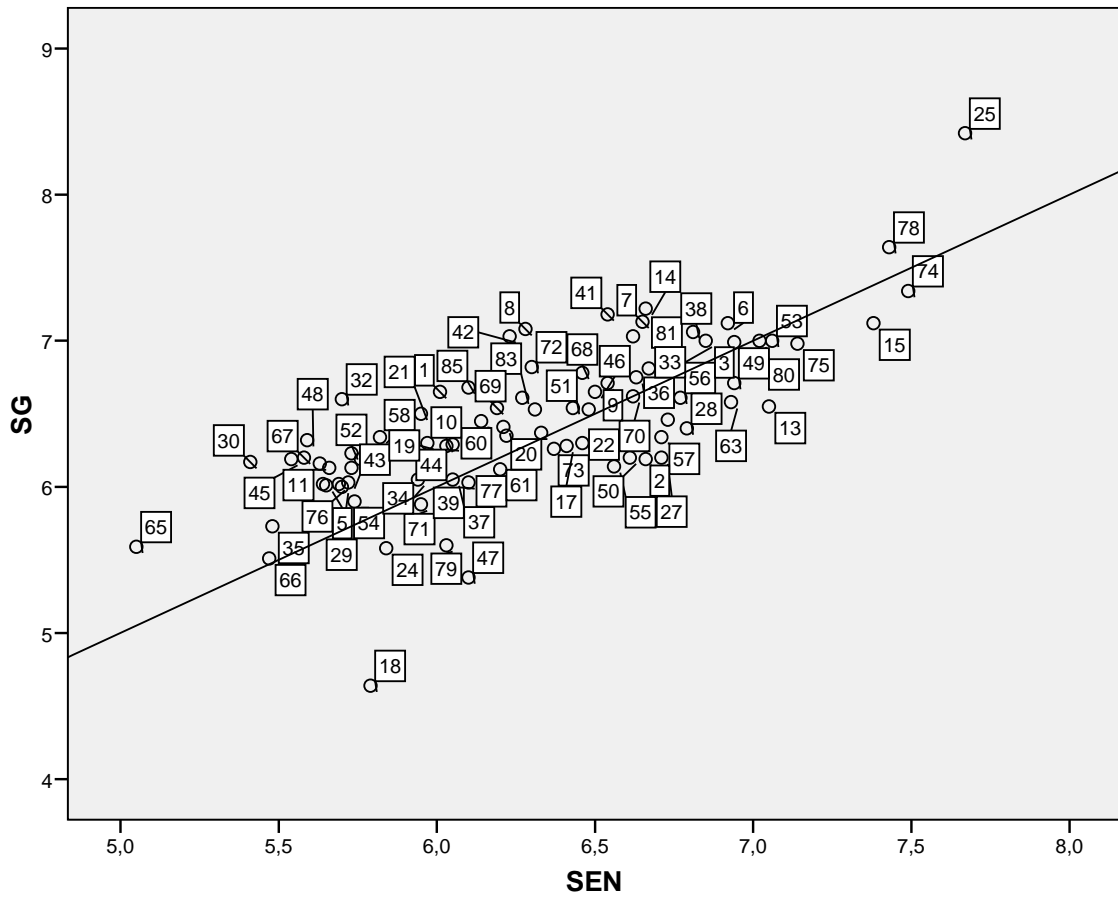
	Nº descriptores	%
Mayor PLAZOS que SATISFACCIÓN	16	19%
Mayor SATISFACCIÓN que PLAZOS	68	81%
TOTAL	84	

SATISFACCIÓN GENERAL vs. INFORMACIÓN



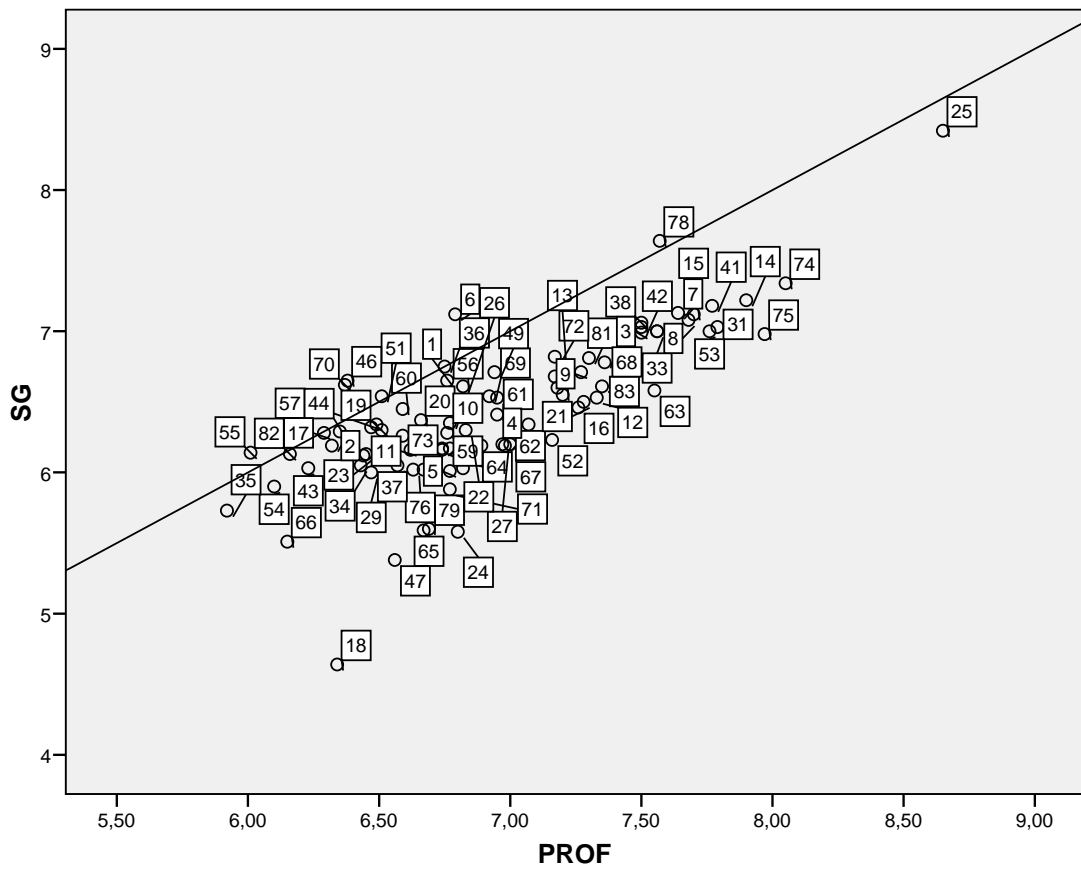
	Nº descriptores	%
Mayor INFORMACIÓN que SATISFACCIÓN	18	21%
Mayor SATISFACCIÓN que INFORMACIÓN	66	79%
TOTAL	84	

SATISFACCIÓN GENERAL vs. SENCILLEZ



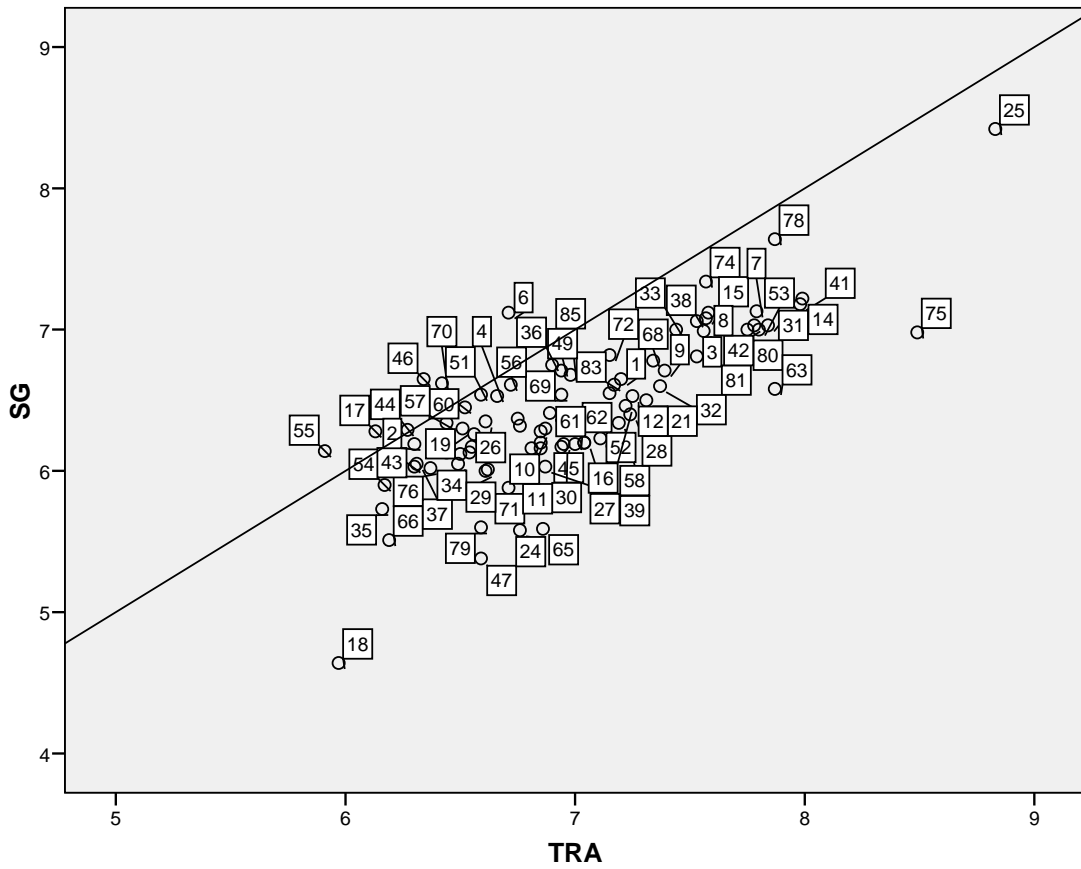
	Nº descriptores	%
Mayor SENCILLEZ que SATISFACCIÓN	28	33%
Mayor SATISFACCIÓN que SENCILLEZ	56	67%
TOTAL	84	

SATISFACCIÓN GENERAL vs. PROFESIONALIDAD



	Nº descriptores	%
Mayor PROFESIONALIDAD que SATISFACCIÓN	78	93%
Mayor SATISFACCIÓN que PROFESIONALIDAD	6	7%
TOTAL	84	

SATISFACCIÓN GENERAL vs. TRATO



	Nº descriptores	%
Mayor TRATO que SATISFACCIÓN	78	93%
Mayor SATISFACCIÓN que TRATO	6	7%
TOTAL	84	

6.2. Encuesta a Cargos y Responsables de Unidad

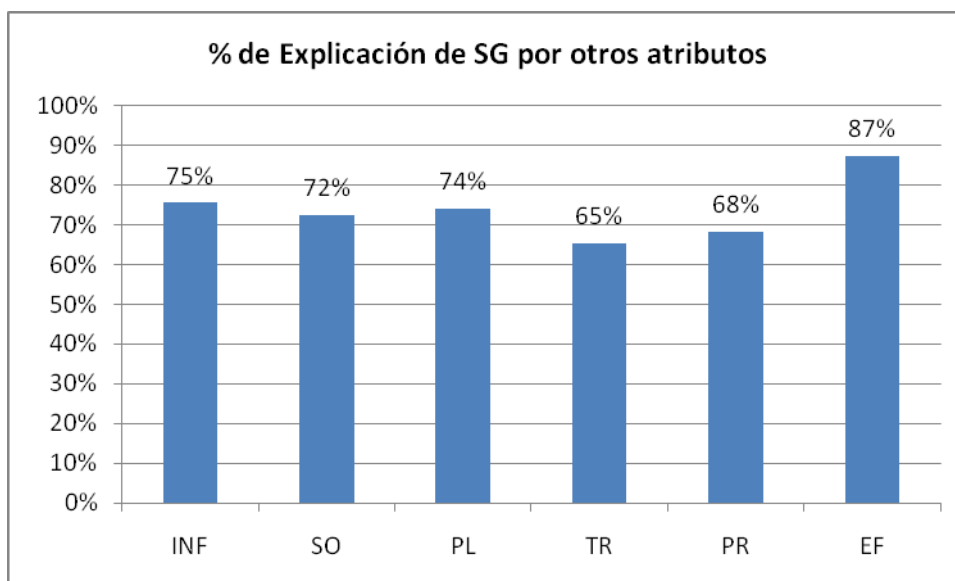
Relaciones entre los atributos

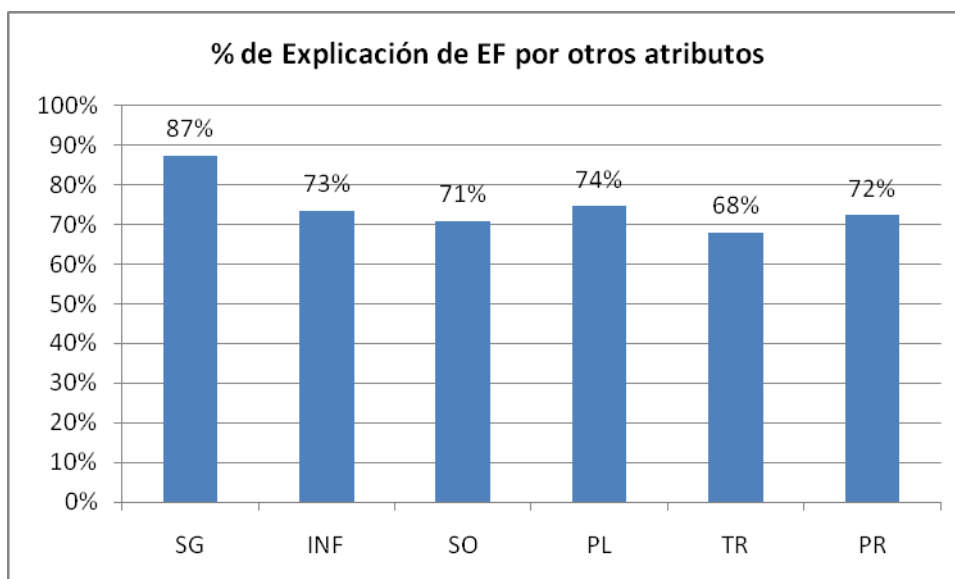
El estudio de las correlaciones entre los 7 atributos arroja los resultados siguientes:

	SG	INF	SO	PL	TR	PR	EF
SG	1	0,87	0,85	0,86	0,81	0,83	0,93
INF	0,87	1	0,83	0,81	0,73	0,74	0,86
SO	0,85	0,83	1	0,84	0,74	0,72	0,84
PL	0,86	0,81	0,84	1	0,74	0,76	0,86
TR	0,81	0,73	0,74	0,74	1	0,89	0,82
PR	0,83	0,74	0,72	0,76	0,89	1	0,85
EF	0,93	0,86	0,84	0,86	0,82	0,85	1

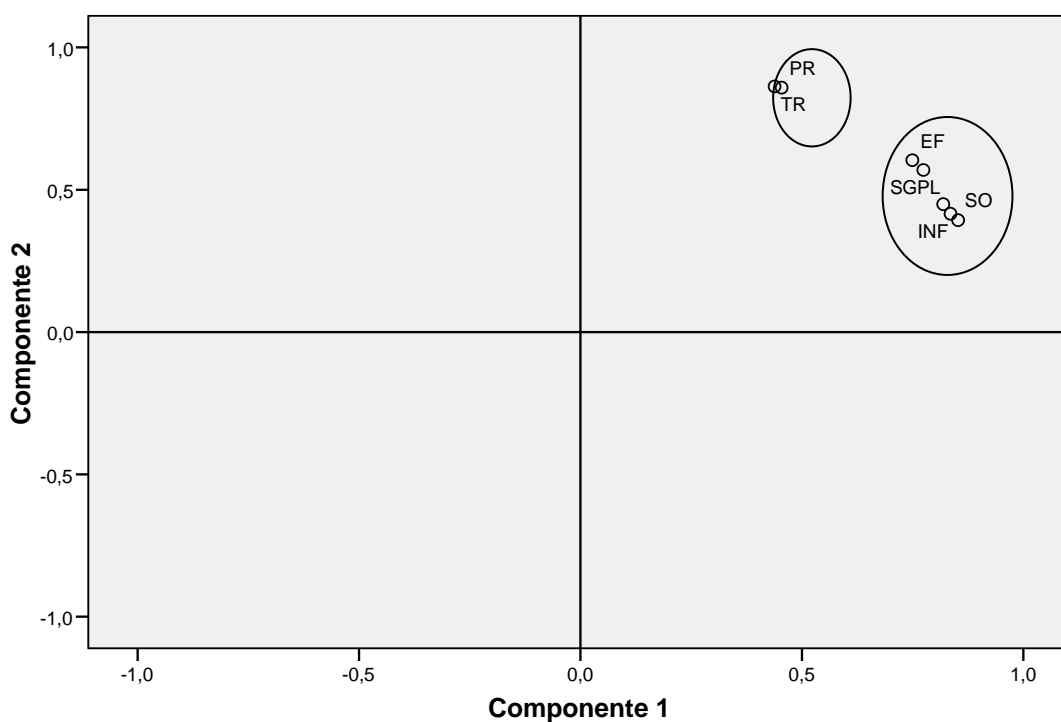
Si se toma el atributo SG como resumen de la información que aporta el resto de los atributos (de acuerdo con el diseño inicial de la encuesta):

- La variable que tiene mayor influencia en el nivel de SATISFACCIÓN es EFICACIA (que por sí sola explica el 87% de la variabilidad de los datos de SATISFACCIÓN); en segundo lugar las variables más influyentes son PLAZOS (74% de explicación) e INFORMACIÓN (75%).





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



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

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

Consistencia interna de la encuesta

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

La encuesta presenta unos niveles muy altos de consistencia interna:

$$\text{Alfa de Cronbach} = 0.969$$

Conclusiones

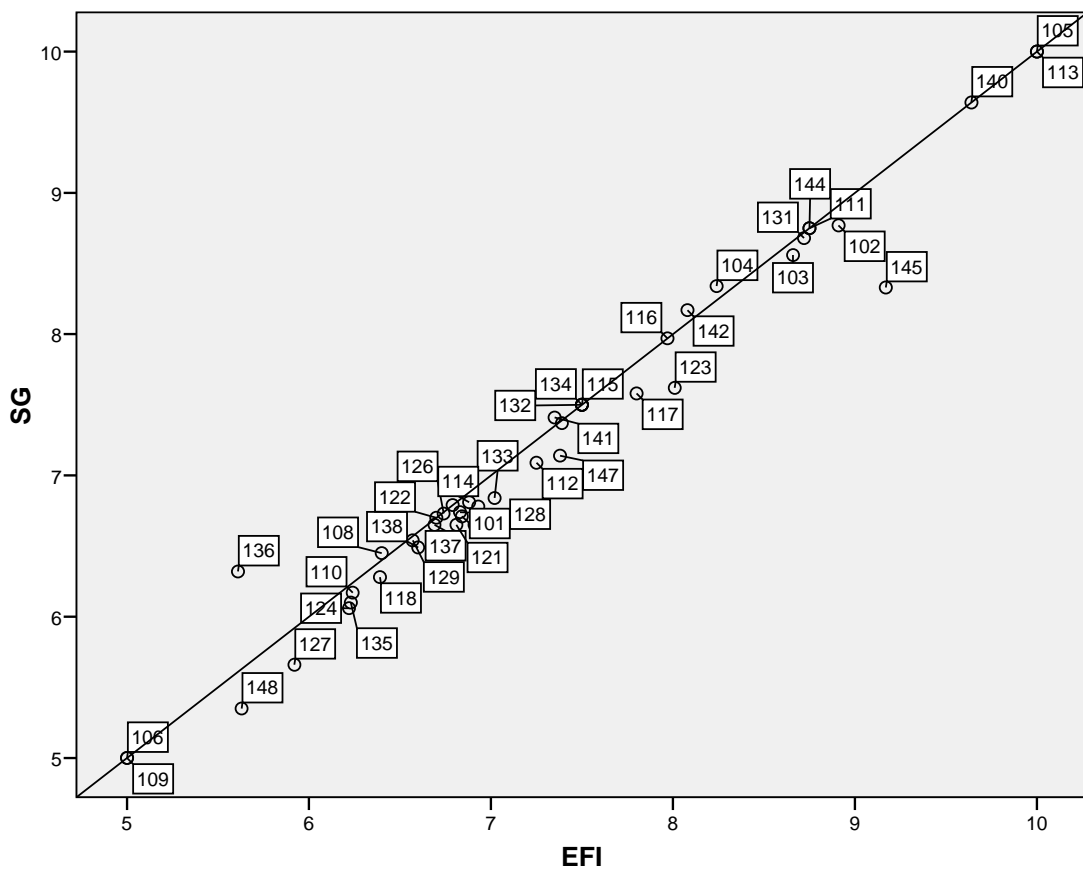
1. El atributo SATISFACCIÓN GENERAL puede ser tomado como indicador global de la calidad percibida por los usuarios.
2. Relaciones
 - a. Todos los atributos muestran unos niveles elevados de correlación entre sí. En esta encuesta la calidad percibida es casi un atributo unidimensional, medido de forma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

Estudio de las relaciones entre los atributos tomados por pares

A continuación se representan los valores promedios para los 46¹ descriptores de servicio para cada uno de los atributos. La etiqueta corresponde al número de código asignado a cada uno de los descriptores

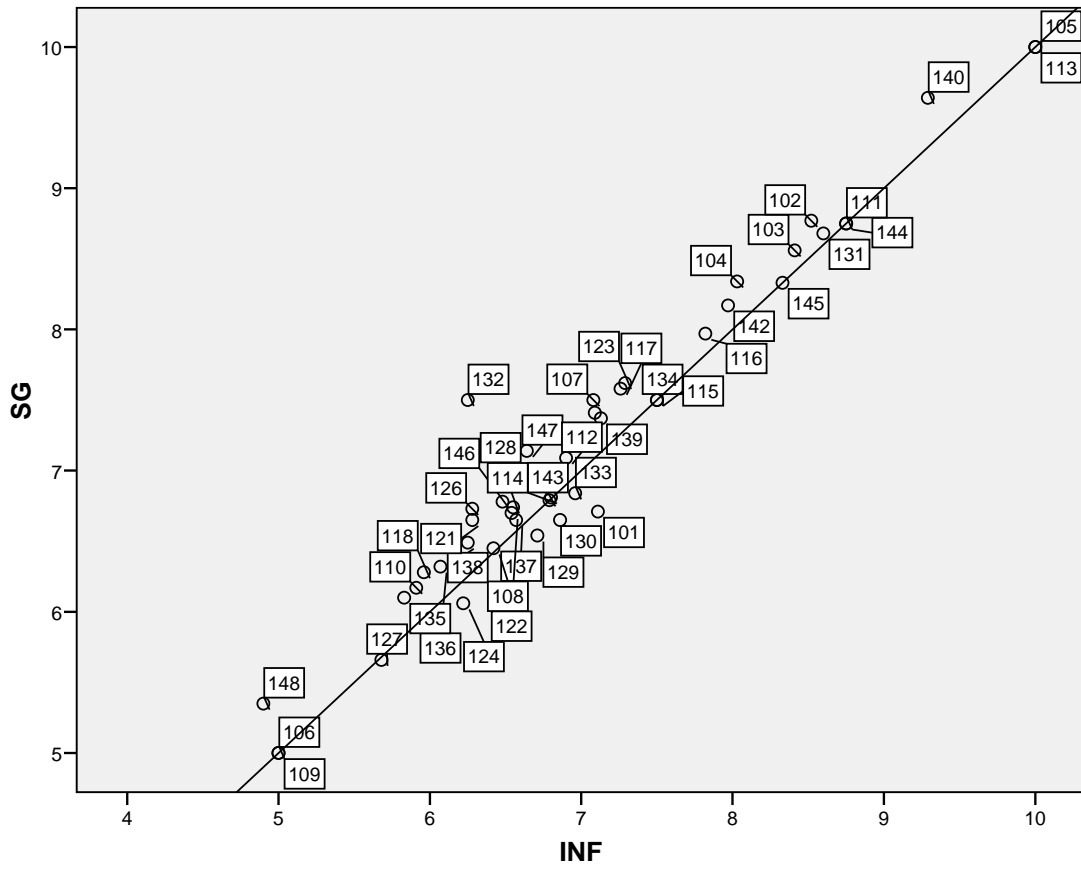
¹**Nota:** En los gráficos de la Comunidad de Cargos se omite la representación del descriptor 125 puesto que no tiene ninguna valoración

SATISFACCIÓN GENERAL vs. EFICACIA



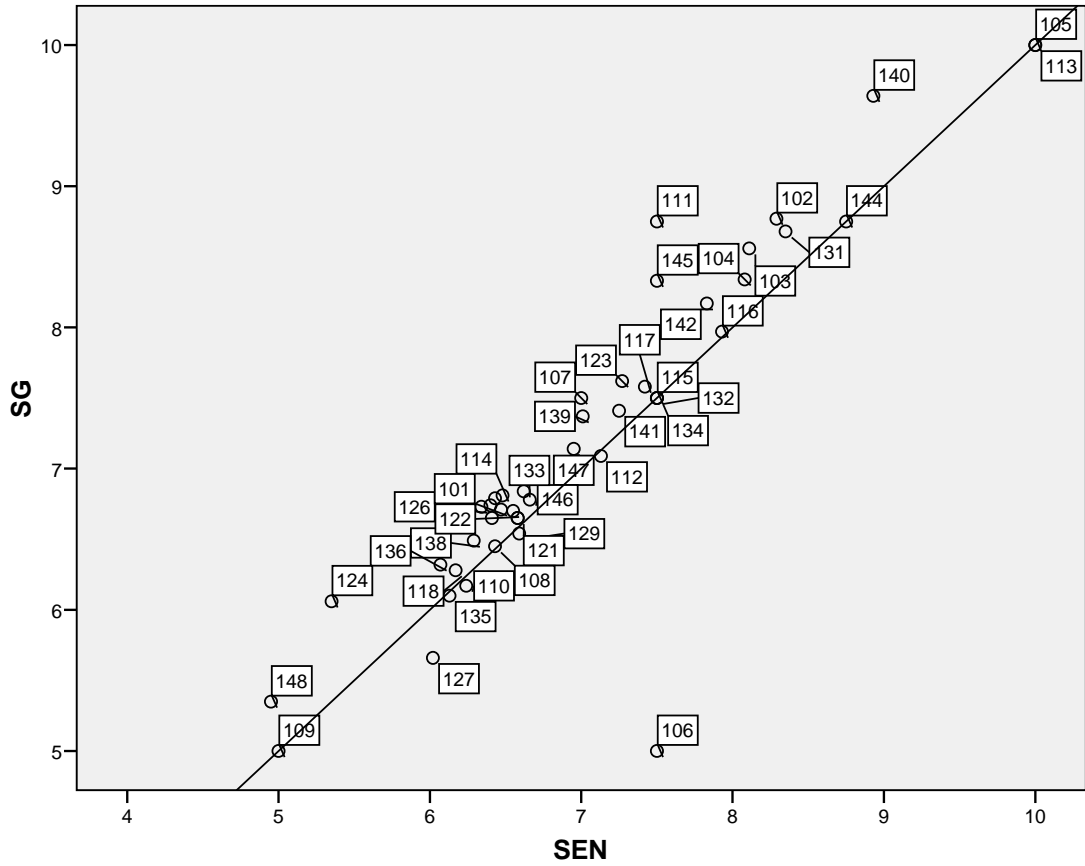
	Nº descriptores	%
SATISFACCIÓN < EFICACIA	26	58%
SATISFACCIÓN = EFICACIA	14	31%
SATISFACCIÓN > EFICACIA	5	11%
TOTAL	45	

SATISFACCIÓN GENERAL vs. INFORMACIÓN



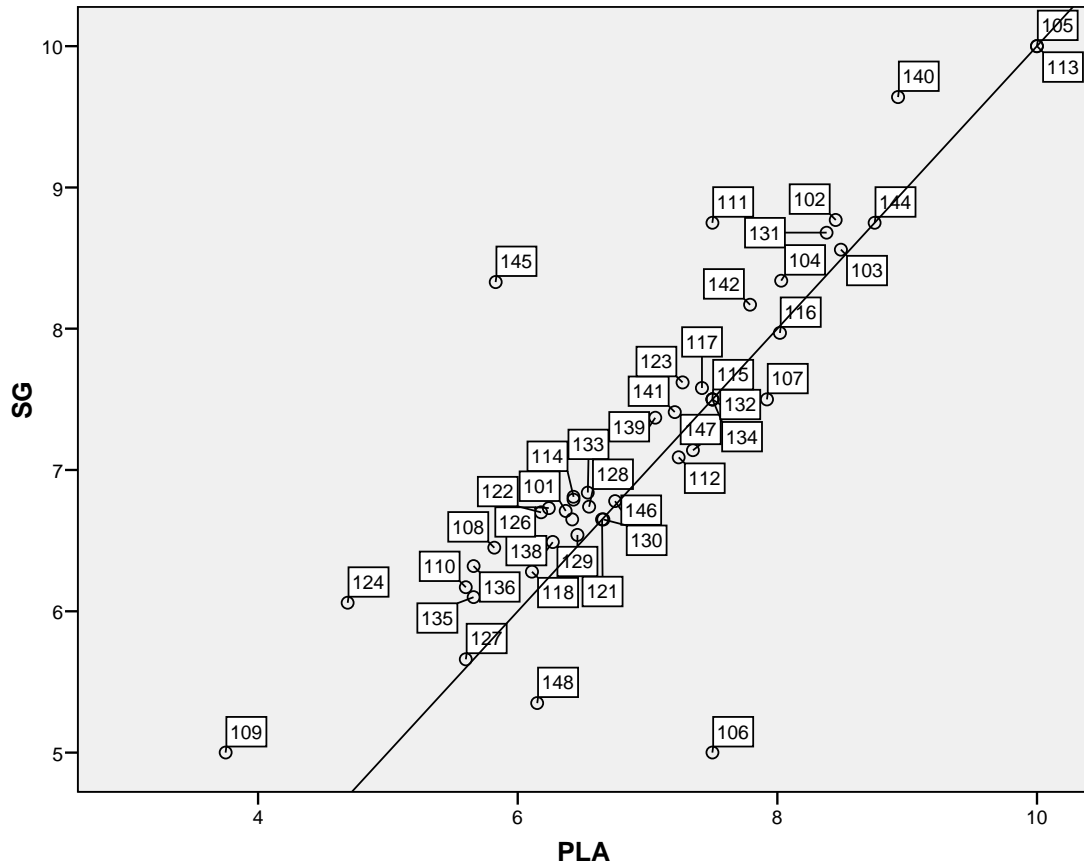
	Nº descriptores	%
SATISFACCIÓN < INFORMACIÓN	16	36%
SATISFACCIÓN = INFORMACIÓN	10	22%
SATISFACCIÓN > INFORMACIÓN	19	42%
TOTAL	45	

SATISFACCIÓN GENERAL vs. SENCILLEZ



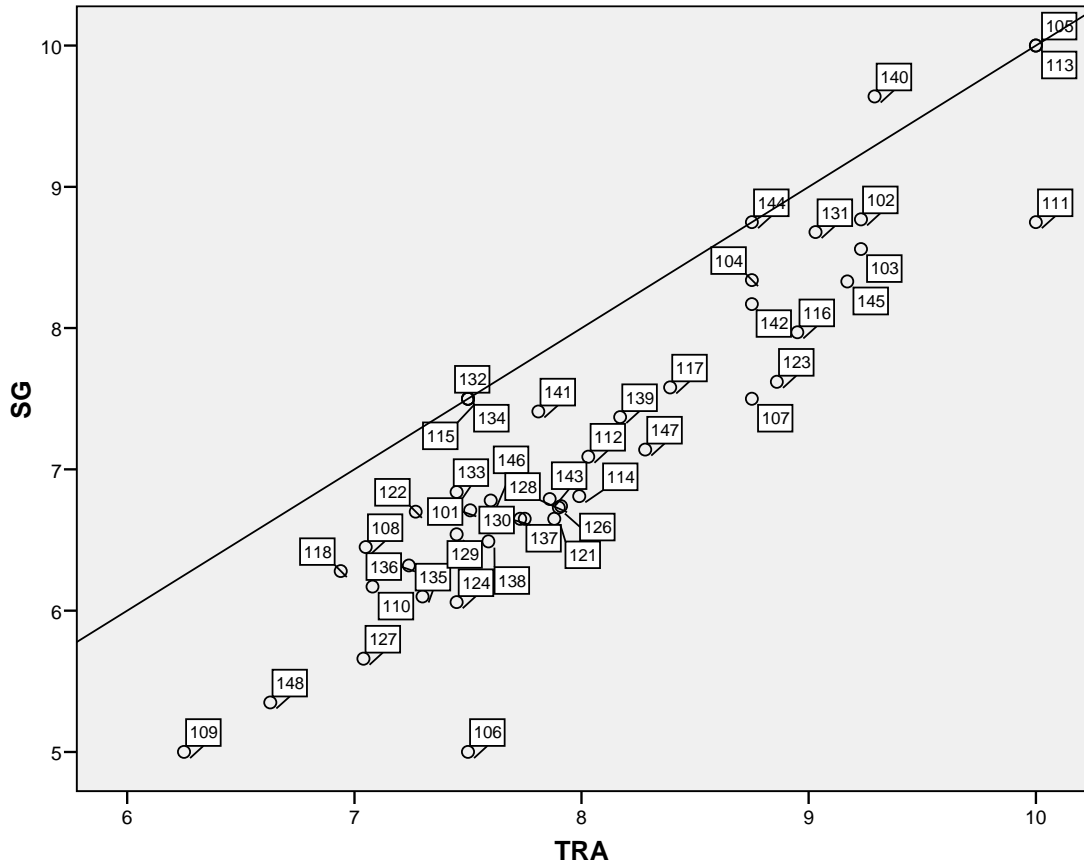
	Nº descriptores	%
SATISFACCIÓN < SENCILLEZ	13	29%
SATISFACCIÓN = SENCILLEZ	7	16%
SATISFACCIÓN > SENCILLEZ	25	56%
TOTAL	45	

SATISFACCIÓN GENERAL vs. PLAZOS



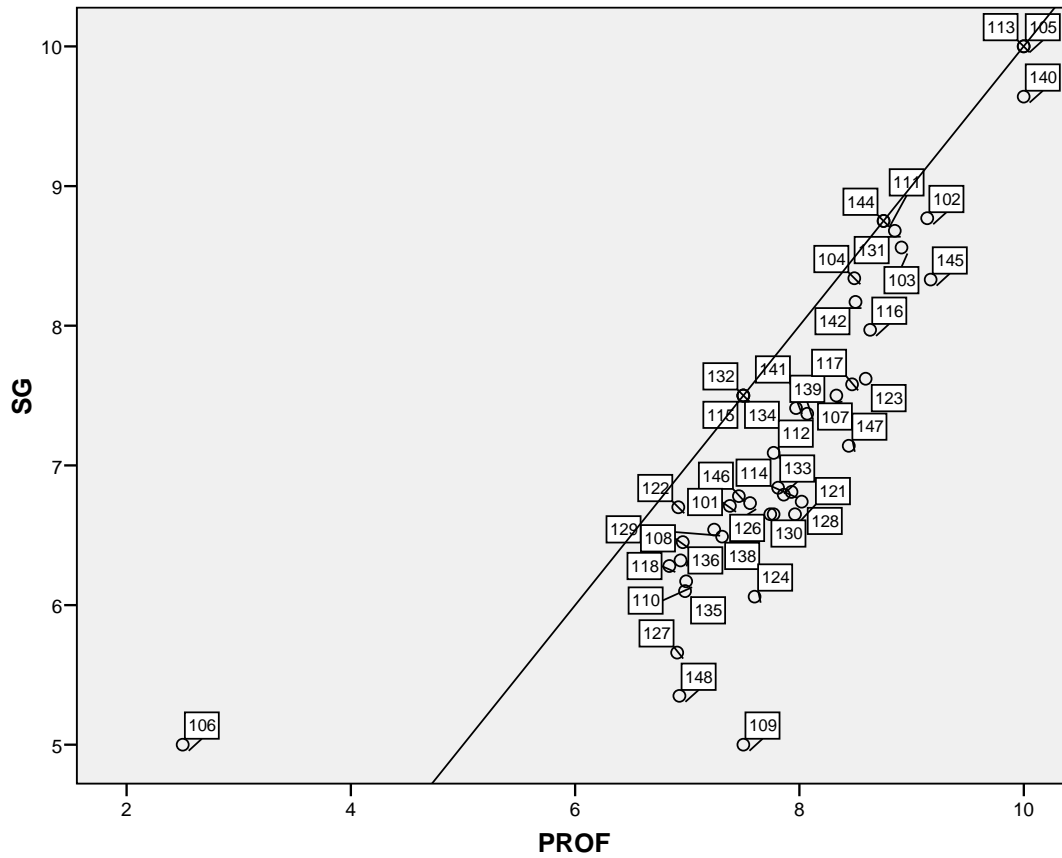
	Nº descriptores	%
SATISFACCIÓN < PLAZOS	14	31%
SATISFACCIÓN = PLAZOS	7	16%
SATISFACCIÓN > PLAZOS	24	53%
TOTAL	45	

SATISFACCIÓN GENERAL vs. TRATO



	Nº descriptores	%
SATISFACCIÓN < TRATO	38	84%
SATISFACCIÓN = TRATO	6	13%
SATISFACCIÓN > TRATO	1	2%
TOTAL	45	

SATISFACCIÓN GENERAL vs. PROFESIONALIDAD



	Nº descriptores	%
SATISFACCIÓN < PROFESIONALIDAD	30	67%
SATISFACCIÓN = PROFESIONALIDAD	14	31%
SATISFACCIÓN > PROFESIONALIDAD	1	2%
TOTAL	45	

7. Anexo técnico 2

Características de la encuesta

Antecedentes

La encuestación a los usuarios de los servicios prestados por las unidades administrativas y de gestión de la UPV es una de 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.

La tercera edición de la encuesta, referida a 2009, ha tenido en cuenta todas las incidencias ocurridas en las ediciones anteriores, introduciéndose mejoras, como se ha comentado en los puntos introductorios de este informe.

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

Descriptorios de servicios y atributos evaluados

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

Como consecuencia de este consenso, en el año 2009, se han identificado 130 descriptorios de servicios: 84 para las encuestas dirigidas a la comunidad universitaria y 46 para las dirigidas a cargos y personas con responsabilidad directiva en la UPV. Estos descriptorios ya han sido listados en el presente informe.

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

- Nivel de SATISFACCIÓN GENERAL con el servicio recibido.
- Nivel de satisfacción con la INFORMACIÓN RECIBIDA relacionada con la prestación del servicio.
- Nivel de satisfacción con la SENCILLEZ DE LOS MECANISMOS DE SOLICITUD en la prestación del servicio.
- Nivel de satisfacción con la ADECUACIÓN DE LOS PLAZOS en la prestación del servicio.
- Nivel de satisfacción con 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 asociados han sido la base para el diseño de las encuestas mediante la herramienta *LimeSurvey* (herramienta que permite crear encuestas y formularios para ser explotados a través de Internet). El diseño técnico y explotación de la encuesta ha recaído en el Área de Sistemas de Información y Comunicaciones de la UPV.

Colectivos encuestados

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

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

Diseño muestral

De igual manera a la edición de 2009 (encuesta 2008), en esta edición las encuestas se han dirigido a toda la población para los colectivos de PAS, PDI, alumnos matriculados en títulos oficiales de Departamento, cargos y personal directivo. Sólo en el caso de los alumnos matriculados en títulos oficiales de Centro se ha seguido un proceso de extracción.

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

Los criterios generales del muestreo han sido:

- Cada población se ha clasificado según las 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 12 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 $\pm 1,7\%$, con un nivel de confianza de 95%.
 - Por Tipo de unidad y Grupo:
 - Centros: $\pm 4,2\%$
 - Departamentos: $\pm 5,6\%$
 - Unidades de gestión: $\pm 1,4\%$
 - Otras unidades (incluyendo Institutos): $\pm 4,1\%$
 - Grupo A: $\pm 2,6\%$
 - Grupo B: $\pm 8,2\%$
 - Grupo C: $\pm 2,2\%$
 - Grupo D y E: $\pm 21,5\%$

Así pues, los tamaños muestrales establecidos han sido:

PAS Tipo de unidad a la que pertenece	Grupo A	Grupo B	Grupo C	Grupos D y E	Muestra
Centros	64	2	170	4	240
Departamentos	76	2	120	0	198
Unidades de gestión	281	8	343	6	638
Otras Uds. (incluyendo Institutos)	233	50	15	3	301
Total	654	62	648	13	1.377

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 (42).
- 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 $\pm 1,9\%$ con un nivel de confianza de 95%
 - Por Categoría:
 - Profesor/a Ayudante : $\pm 11,4\%$
 - Catedrático/a de Escuela Universitaria: $\pm 12,1\%$

- Catedrático/a de Universidad: $\pm 4,7\%$
- Profesor/a Asociado/a: $\pm 5\%$
- Profesor/a Colaborador: $\pm 7,5\%$
- Profesor/a Contratado Doctor: $\pm 4,8\%$
- Titular de Escuela Univ. (inc. Interinos): $\pm 5,4\%$
- Titular de Universidad: $\pm 3,2\%$

Así pues, los tamaños muestrales establecidos han sido:

PDI	Muestra
Categoría PDI	
Profesor/a Ayudante	47
Catedrático/a de Escuela Universitaria	31
Catedrático/a de Universidad	182
Profesor/a Asociado/a	261
Profesor/a Colaborador	83
Profesor/a Contratado Doctor	153
Titular de Escuela Universitaria	199
Titular de Universidad	421
Total	1.378

ALUMNOS:

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

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

El diseño muestral ha tenido las siguientes características:

- Muestreo estratificado por curso más alto en que están matriculados y Centro
- Errores máximos para las estimaciones:
 - Para el colectivo de alumnos matriculados en centros, de $\pm 2,8\%$ con un nivel de confianza de 95%
 - Errores máximos para los estratos:
 - Alumnos con ningún curso completado: 4,1%
 - Alumnos con ningún curso completado: 3,7%
 - Alumnos matriculados en E.T.S.I. Agrónomos: 11,7%
 - Alumnos matriculados en E.S.T. de Arquitectura: 8,0%
 - Alumnos matriculados en E.T.S.I. Caminos, Canales y Puertos: 8,1%
 - Alumnos matriculados en E.T.S.I. Industriales: 11,4%
 - Alumnos matriculados en E.T.S. de Ingeniería del Diseño: 7,3%
 - Alumnos matriculados en E.T.S. Medio Rural y Enología: 11,3%
 - Alumnos matriculados en E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topografía: 10,5%
 - Alumnos matriculados en E.T.S. de Gestión en la Edificación: 8,6%
 - Alumnos matriculados en E. Politécnica Superior de Alcoy: 10,7%

- Alumnos matriculados en Facultad de Bellas Artes: 9,1%
- Alumnos matriculados en Facultad de Administración y Dirección de Empresas: 8,3%
- Alumnos matriculados en Escuela Politécnica Superior de Gandía: 12,2%
- Alumnos matriculados en E.T.S de Ingeniería Informática: 12,7%
- Alumnos matriculados en E.T.S.I. de Telecomunicación: 10,2%

Así pues, los tamaños muestrales establecidos han sido:

Centro	1er Año	> 1 Año	Total
E.T.S.I. Agrónomos	36	33	69
E.S.T. de Arquitectura	62	89	151
E.T.S.I. Caminos, Canales y Puertos	46	98	144
E.T.S.I. Industriales	24	51	75
E.T.S. de Ingeniería del Diseño	106	74	180
E.T.S. Medio Rural y Enología	10	19	29
E.T.S.I. Geodésica, Cartográfica y Topografía	29	53	82
E.T.S. de Gestión en la Edificación	61	69	130
E. Politécnica Superior de Alcoy	20	32	52
Facultad de Bellas Artes	15	28	43
Facultad de Administración y Dirección de Empresas	62	72	134
Escuela Politécnica Superior de Gandía	34	28	62
E.T.S de Ingeniería Informática	21	40	61
E.T.S.I. de Telecomunicación	3	17	20
Total	529	703	123

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 matriculados en títulos oficiales de Departamento, 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 matriculados en Departamentos, de $\pm 2,7\%$ con un nivel de confianza de 95%
- Errores máximos para los estratos:
 - Alumnos de posgrado: $\pm 3,2\%$
 - Alumnos de doctorado: $\pm 4,7\%$

Así pues, los tamaños muestrales establecidos han sido:

Alumnos de Departamentos Tipo	Muestra
Master universitario	575
Doctorado	319
Total	894

Participación

El índice de respuesta en las encuestas dirigidas a la comunidad universitaria, activas entre el 15 de febrero y el 2 de marzo de 2010, ha sido el que sigue:

Colectivo	Nº de respuestas	% /población
PAS	1.377	60%
PDI	1.378	49%
Alumnos de Centros	1.232	4% ⁽¹⁾
Alumnos de Departamentos	894	31%

⁽¹⁾NOTA: 31% sobre la muestra.

El índice de respuesta en las encuestas dirigidas a todos los cargos y personas con responsabilidad directiva de la UPV, activas entre el 3 de marzo de 2010 y el 22 del mismo mes, ha sido el que sigue:

Colectivo	Nº de respuestas	% /población
Consejo de dirección	15	60%
Equipos directivos de escuelas y facultades	117	71%
Equipos directivos de departamentos	162	70%
Dirección de institutos universitarios y EPIs	30	63%
Jefes de administración de escuelas y facultades	14	93%
Responsables de unidades de gestión (Servicios y Áreas)	28	89%

El índice de respuesta en las encuestas dirigidas a los colectivos específicos de usuarios, activas entre el 9 de marzo de 2010 y el 23 del mismo mes, ha sido el que sigue:

Colectivo	Nº de respuestas	% /población
Alumnos CFP	1.011	26%
Usuarios SIE	371	18%
Alumnos extranjeros en programas de movilidad	191	12%
Usuarios externos del Servicio de Microscopía Electrónica	31	58%
Usuarios Instituto IDEAS	47	26%

Metodología de análisis

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

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

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

Indicadores obtenidos

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

Para los descriptores de servicio:

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

Para las unidades de gestión:

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

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.