RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2006/07

Observatorio de Clima Interno

INTRODUCCIÓN

El Observatorio de Clima Interno de la UR está radicado en la Oficina de Servicios Estratégicos. Una de sus tareas consiste en medir la satisfacción de los principales clientes de la UR, sus alumnos, con los órganos de gobierno y las unidades de la Institución.

Para llevar a cabo esta actuación, la OSE diseñó un sencillo cuestionario que solicitaba la valoración (de 1 a 5) de tres cuestiones principales:

- El grado de atención y accesibilidad que los órganos de gobierno y unidades de la UR prestan a las demandas de los alumnos (estableciendo que la valoración debía efectuarse únicamente en caso de haber mantenido contacto con los citados órganos de gobierno y unidades).
- El grado en que los alumnos estimaban que se habían resuelto los problemas planteados.
- La satisfacción general con los órganos de gobierno y unidades de la UR con que hubieran mantenido contacto.

Dicho cuestionario ha sido revisado en el presente curso académico para adaptarlo a las actuales circunstancias de la institución.

Para la cumplimentación del cuestionario se ha utilizado la plataforma WebCT como soporte. El uso de encuestas por Internet tiene como ventajas la flexibilidad en el diseño, el ahorro de tiempos y de costes. Uno de los elementos que contribuye de forma relevante a las conclusiones de este trabajo es el importante nivel de compromiso de los estudiantes respecto a las encuestas que reciben, tanto en lo relativo a la participación en las mismas como a la calidad en sus respuestas.

Los trabajos se han realizado con la colaboración de la Fundación de la Universidad de La Rioja, que ha incorporado la encuesta a WebCT y facilitado el soporte técnico necesario durante el tiempo que la encuesta se ha mantenido en red.

Para incentivar la respuesta del alumnado se han sorteado, por primera vez, unos pequeños obsequios (6 memorias USB) entre los participantes en la encuesta.

FICHA TÉCNICA

El cuestionario se ha dirigido a 6.900 alumnos de la UR (el universo global), contándose entre ellos alumnos de primer, segundo y tercer ciclo. La difusión de la actividad se ha llevado a cabo mediante correo-e del Vicerrectorado de Planificación y Calidad a toda la comunidad universitaria.

El aula virtual habilitada al efecto se abrió el día 15 de marzo de 2007 y cerró el 23 de marzo del mismo año.

Se han obtenido 619 respuestas, lo que supone un 8,97% (un 1,51% más que en la experiencia del curso 2004/05). De estas respuestas, se han tenido que eliminar 65 por inconsistentes. Las restantes 554 pertenecen a los siguientes Centros:

- Escuela Técnica Superior de Ingeniería Industrial (ETSII): 115 respuestas, 20,76%.
- Facultad de Ciencias, Estudios Agroalimentarios e Informática (FCEAI): 132 respuestas, 23,83%.
- Facultad de CC. Empresariales (FCE): 99 respuestas, 17,87%.
- Facultad de CC. Jurídicas y Sociales (FCJS): 83 respuestas, 14, 98%.
- Facultad de Letras y de la Educación (FLE): 124 respuestas, 22,38%.
- Centros Adscritos: 6 respuestas, 1,14%.
- Sin especificación de Centro: 6 respuestas, 1,08%.

Por titulaciones, el reparto queda como sigue:

Titulación	Nº de respuestas	Porcentaje
I.T.I. Electricidad	13	2,35
I.T.I. Electrónica	35	6,32
I.T.I. Mecánica	50	9,03
Ingeniería Superior	17	3,07
I.T.A. Hortofruticultura y Jardinería	12	2,17
I.T.A. Industrias Agrarias y Alimentarias	29	5,23
I.T. en Informática de Gestión	45	8,12
Licenciatura en Matemáticas	13	2,35
Licenciatura en Química	31	5,60
Licenciatura en Enología	2	0,36
Diplomatura en Empresariales	43	7,76
Licenciatura en ADE	56	10,11
Diplomatura en Trabajo Social	16	2,89
Licenciatura en Derecho	7	1,26
Licenciatura en CC. del Trabajo	60	10,83
Magisterio, Espec. Educación Infantil	8	1,44
Magisterio, Espec. Educación Física	3	0,54
Magisterio, Espec. Educación Musical	5	0,90
Magisterio, Espec. Lengua Extranjera	4	0,72
Licenciatura en Filología Inglesa	8	1,44
Licenciatura en Humanidades	2	0,36
Licenciatura en Filología Hispánica	1	0,18
Licenciatura en Historia y CC. de la Música	93	16,79
Diplomatura en Turismo	0	0,00
Diplomatura en Enfermería	1	0,18
Diplomatura en Relaciones Laborales	5	0,90
Sin especificar	7	1,26

Tabla 1. Respuesta de los alumnos clasificada por titulaciones.

La respuesta general obtenida, ofrece, para un grado de fiabilidad del 95%, un margen de error de ± 4,00%, aunque hay que tener en cuenta que, tal y como el cuestionario solicitaba, se ha dejado de responder a las preguntas relacionadas con las unidades no conocidas o utilizadas.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Los alumnos que han respondido a la encuesta cursan la mayor parte de sus asignaturas en los siguientes edificios de la UR:

Edificio	Nº de respuestas	Porcentaje
Quintiliano	173	31,23
Vives	73	13,18
Politécnico	108	19,49
Departamental	1	0,18
C.C.T.	78	14,08
Filologías	12	2,17
Polideportivo	1	0,18
Biblioteca	8	1,44
Sin especificar	100	18,05

Tabla 2. Respuesta de los alumnos clasificada por edificios.

La preguntas número 5, 6 y 7 interrogaban respectivamente sobre la satisfacción con:

a) El grado de atención y accesibilidad.
b) El grado de resolución de los problemas planteados.
c) Satisfacción general con la unidad.

En la tabla de la página siguiente puede observarse el número de respuestas para cada ítem y unidad, así como el promedio de satisfacción general para cada una de las cuestiones planteadas.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS CON LAS UNIDADES DE LA UR. CURSO 2006/07

Observatorio de Clima Interno

Servicio	Nº de respuestas al ítem 1	Nº de respuestas al ítem 2	Nº de respuestas al ítem 3	Promedio de satisfacción en el ítem 1	Promedio de satisfacción en el ítem 2	Promedio de satisfacción en el ítem 3
Rector	67	27	25	2,97	2,85	3,04
Equipo Rectoral	64	32	30	3,06	3,09	3,07
Gerencia	53	15	13	2,68	2,20	2,23
Secretaría de miembros del Equipo Rectoral	96	30	24	3,42	3,00	3,25
Consejo Social	34	9	6	2,62	2,00	2,83
Asesoría Jurídica	25	8	7	2,36	1,88	1,86
Servicio de Obras, Instalacioes y Consumos	48	16	15	2,88	2,56	2,73
Servicio de Contratación y Patrimonio	22	6	5	2,55	1,83	2,40
Servicio de Gestión Financiera y Compras	29	7	8	2,38	2,14	1,88
Servicio de Control Interno	27	8	7	2,41	2,50	2,14
Oficina de Servicios Estratégicos	22	6	4	2,45	2,33	2,25
Servicio de Comunicación	45	14	13	3,16	2,93	3,08
Oficina Virtual de Información	199	114	81	3,51	3,64	3,85
Servicio de Investigación y Becas	163	86	66	3,43	3,56	3,65
Servicio de Gestión Académica	165	65	52	3,44	3,57	3,42
Servicio de Personal y Retribuciones	28	7	7	2,50	2,29	2,57
Oficina de Relaciones con la Empresa	35	16	11	2,77	3,06	3,18
Oficina de Prácticas y Empleo	146	77	68	3,34	3,48	3,53
Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación	27	6	5	2,67	2,50	2,20
Correos y Mensajería	142	63	46	3,48	3,41	3,35
Asociación de Antiguos Alumnos de la UR	21	9	8	2,57	2,22	2,00
Unidad de Relaciones Internacionales	49	27	20	2,86	2,74	2,65
Unidad de Servicios Generales	30	8	7	2,83	3,00	3,14
Servicio Informático	199	88	67	3,24	3,27	3,22
Servicio de Actividades Deportivas	145	55	46	3,46	3,36	3,26
Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	27	7	4	2,81	2,14	2,25
Servicio de Laboratorios y Talleres	85	38	28	3,55	3,74	3,54
Biblioteca	431	233	192	3,80	3,89	3,94
Publicaciones	51	25	20	3,08	3,12	3,70
Archivo	41	17	16	3,07	2,94	3,19
Reprografía	332	169	143	3,38	3,67	3,55
Fundación de la UR	45	16	15	3,02	3,00	2,87
Auxiliares de Servicios Generales	110	42	40	3,43	3,86	3,65
Equipo directivo de la ETSII	55	22	14	2,96	3,14	3,14
Equipo directivo de la FCEAI	53	22	12	3,25	3,27	2,83
Equipo directivo de la FCE	37	17	16	3,46	3,29	3,63
Equipo directivo de la FCJ	30	17	8	2,80	2,94	2,88
Equipo directivo de la FLE	22	14	11	2,82	2,71	2,91
Unidad Administrativa del Centro de CC. Humanas, Jurídicas y Sociales	27	14	13	3,11	2,79	3,38
Unidad Administrativa del Centro de Enseñanzas Científicas y Técnicas	29	13	10	3,28	2,69	2,80
Secretaría de la ETSII	71	32	27	3,31	3,03	3,11
Secretaría de la FCEAI	77	37	28	3,55	3,65	3,57
Secretaría de la FCE	67	31	32	3,42	3,42	3,84
Secretaría de la FCJS	51	21	18	3,41	3,33	3,56
Secretaría de la FLE	40	20	17	3,23	2,85	3,35
Secretaría del Departamento de Agricultura y Alimentación	37	19	10	3,22	3,37	2,80
Secretaría del Departamento de CC. Humanas	20	9	9	2,65	2,67	3,33
Secretaría del Departamento de Derecho	18	10	7	2,83	2,90	2,86
Secretaría del Departamento de Economía y Empresa	43	24	20	3,42	3,46	3,60
Secretaría del Departamento de CC. de la Educación	17	16	9	3,00	3,00	3,11
Secretaría del Departamento de Filologías Hispánica y Clásicas	12	5	4	2,58	2,00	2,00
Secretaría del Departamento de Filologías Modernas	18	8	9	2,61	2,38	2,67
Secretaría del Departamento de Ingeniería Eléctrica	31	18	12	3,48	3,44	3,50
Secretaría del Departamento de Ingeniería Mecánica	6	-	20	3,33	-	3,25
Secretaría del Departamento de Química	1	-	12	1,00	-	3,25
Secretaría del Departamento de Matemáticas y Computación	6	5	20	2,50	3,60	3,40
Profesorado del Departamento de Agricultura y Alimentación	6	20	20	3,50	3,55	3,60
Profesorado del Departamento de CC. Humanas	2	2	15	1,50	2,00	3,00
Profesorado del Departamento de Derecho	6	3	19	3,50	4,67	3,05
Profesorado del Departamento de Economía y Empresa	117	71	67	3,45	3,62	3,61
Profesorado del Departamento de CC. de la Educación	49	32	25	3,47	3,66	3,52
Profesorado del Departamento de Filologías Hispánica y Clásicas	25	12	7	3,12	2,67	2,00
Profesorado del Departamento de Filologías Modernas	39	19	16	3,03	2,95	2,75
Profesorado del Departamento de Ingeniería Eléctrica	80	47	36	3,19	3,04	2,97
Profesorado del Departamento de Ingeniería Mecánica	88	54	38	2,82	2,91	2,53
Profesorado del Departamento de Matemáticas y Computación	146	81	66	3,51	3,65	3,65
Profesorado del Departamento de Química	60	33	20	3,08	3,27	3,15
Oficina de la Defensora del Universitario	33	11	12	2,79	3,45	3,00
Servicio de Limpieza	257	104	97	4,11	4,04	3,97
Seguridad y Vigilancia	160	74	61	3,25	3,31	3,30
Mantenimiento y Jardinería	142	62	58	3,55	3,65	3,55
Cafeterías y Comedores	422	218	188	3,97	4,02	4,01
Máquinas Expendedoras de Comidas y Bebidas	358	163	150	3,09	3,08	2,95
Apoyo Informático a Usuarios (Línea 900)	43	25	16	2,95	2,96	3,13

Tabla 3. Resumen general.

A continuación, se realiza un análisis exhaustivo de las respuestas en relación con cada uno de los órganos de gobierno y unidades sobre los que se preguntaba:

1.- Rector:

Se han obtenido 67, 27 y 25 respuestas, respectivamente. Este bajo número de respuestas manifiesta la escasa relación del alumnado de la UR con su Rector. La satisfacción no es muy alta en ninguno de los tres apartados contemplados (valor máximo alcanzado 3,04 en el ítem referido a satisfacción general). El grado de correlación de la respuesta es muy elevado, lo que indica un alto grado de fiabilidad.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el siguiente gráfico:

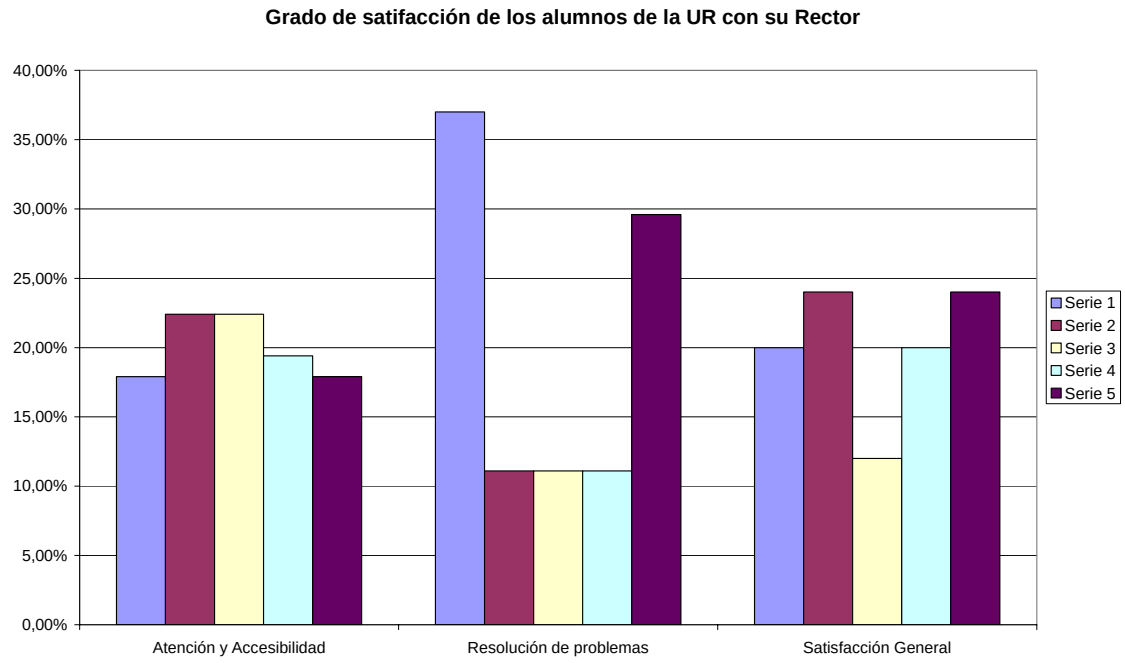


Gráfico 1.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Descendiendo al análisis por Centros y obviando a los adscritos por su bajo número de respuestas, son los alumnos de la Facultad de CC. Jurídicas y Sociales los que mejor valoran al Rector (promedio de satisfacción general 4,20), mientras que no se alcanza el valor central para ninguno de los ítem en las Facultades de CC. Empresariales, Facultad de Letras y de la Educación ni en la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Industrial. Los promedios pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:

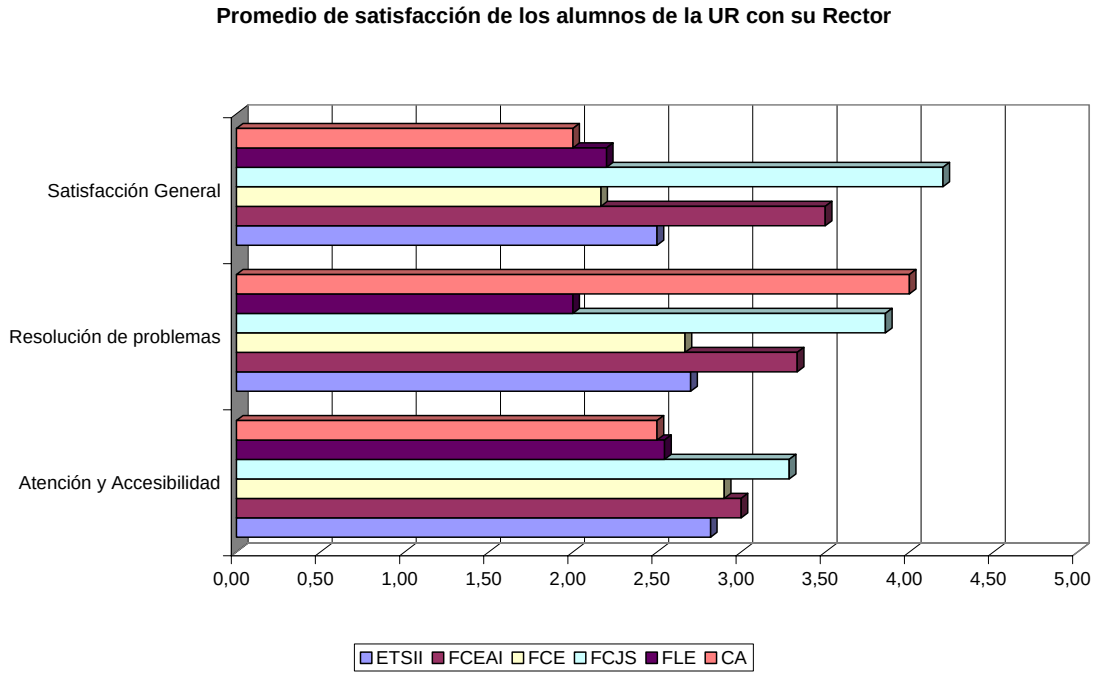


Gráfico 2.

2.- Equipo Rectoral:

Las respuestas a los ítem relacionados con este Órgano de Gobierno han sido, respectivamente, 64, 32 y 30. Un número muy parecido al anterior. El índice de satisfacción se encuentra en torno al valor central en los tres apartados contemplados. El grado de correlación de la respuesta sigue siendo elevado, así como su fiabilidad.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el siguiente gráfico:

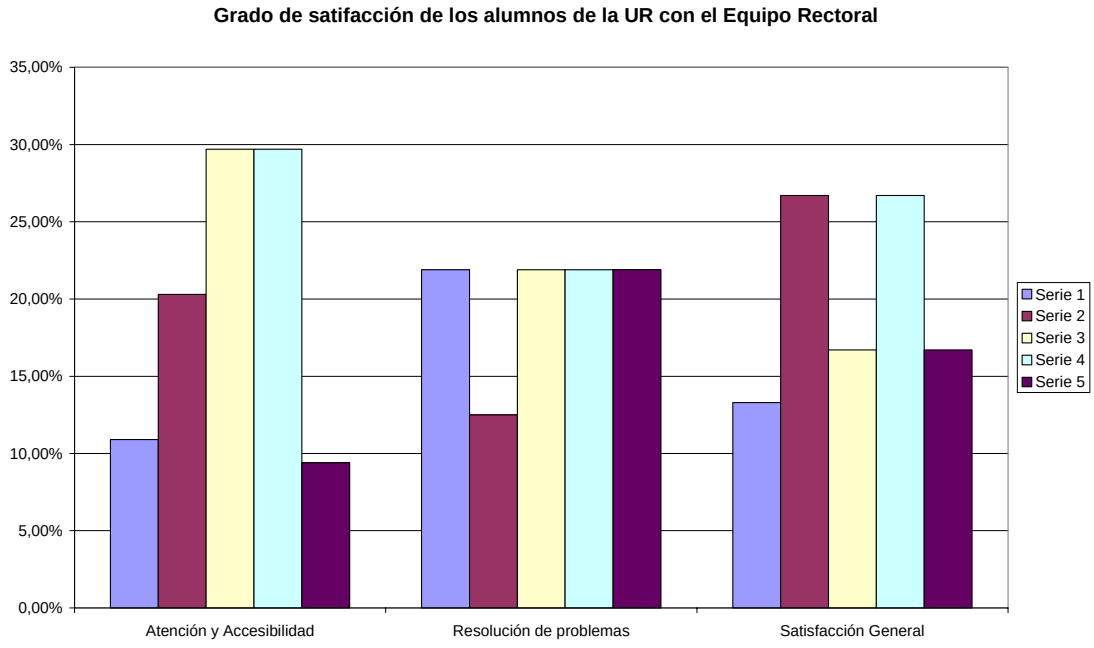


Gráfico 3.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Descendiendo al análisis por Centros puede observarse que los resultados de la Facultad de Ciencias, Estudios Agroalimentarios e Informática son los más favorables en los tres ítem, especialmente en el referido a resolución de problemas, con un promedio de 4,40.

Los resultados globales para cada Centro pueden observarse en el siguiente gráfico:

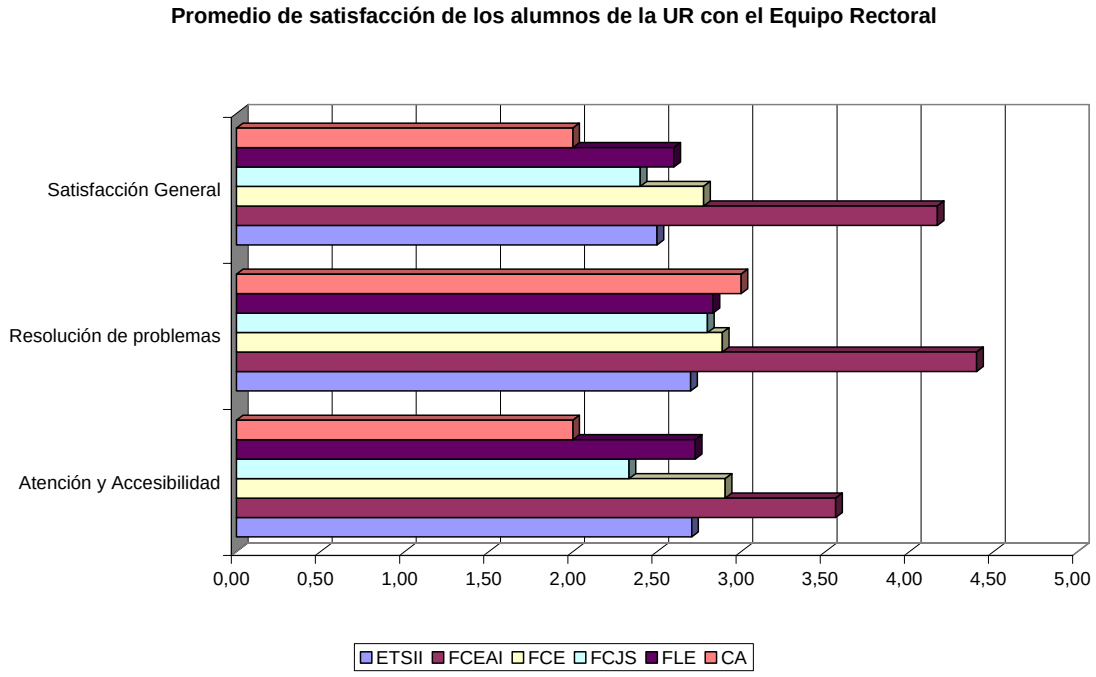


Gráfico 4.

3.- Gerencia:

El número de respuestas disminuye levemente. Sólo se han producido 53, 15 y 13 respuestas. No obstante, los índices de satisfacción disminuyen, y no sólo con respecto a las dos unidades anteriores, sino también con respecto a los resultados obtenidos en el curso 2004/05 (el promedio de satisfacción general es de 2,23, frente al 3,22 obtenido en dicho curso). El grado de correlación de la respuesta disminuye, lo que sin duda está provocado por el bajo número de respuestas obtenido en los ítem 2 y 3. No obstante, la correlación entre el ítem 1 y el 3 sigue siendo muy aceptable.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:

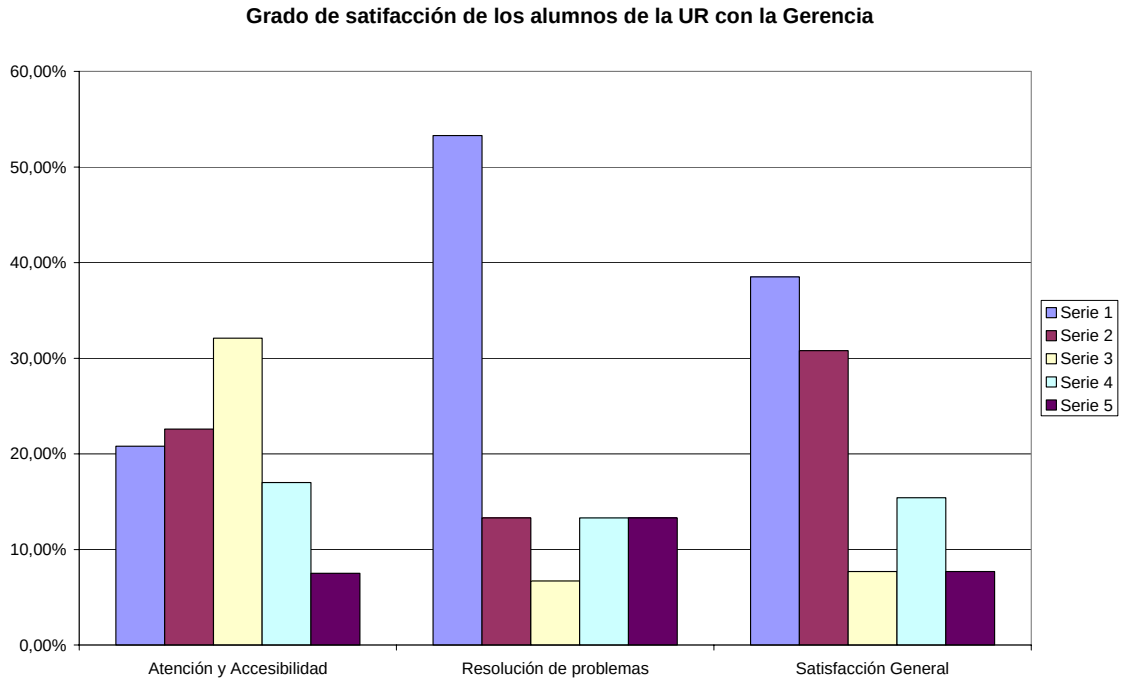


Gráfico 5.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis por Centros cabe destacar la gran diferencia existente entre las valoraciones de los alumnos de la Facultad de Ciencias y los de la de Letras. Así, mientras que los primeros otorgan una alta puntuación a la Gerencia en atención y accesibilidad (promedio 3,00) y resolución de problemas (4,50), los segundos valoran con menor puntuación tanto este ítem (2,00) como el referido a satisfacción general (1,50):

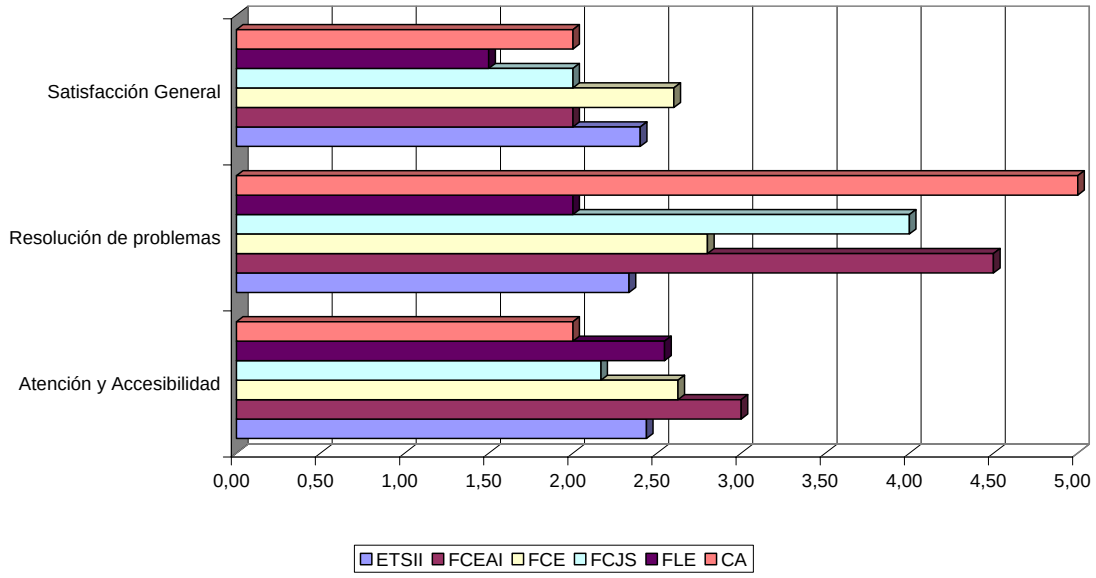


Gráfico 6.

4.- Secretarias de miembros del Equipo Rectoral:

El número de respuestas vuelve a aumentar, particularmente en el ítem 1. Se han producido 96, 30 y 24 respuestas. Los índices de satisfacción rondan el valor central, si bien en lo referido a la resolución de problemas y a la satisfacción general alcanzan unos promedios de 3,42 y 3,25, respectivamente. El grado de correlación de la respuesta es también bajo en este caso, en el que, al igual que en el anterior, prima el bajo número de respuestas obtenido en los ítem 2 y 3. No obstante, los índices de significación bilateral son muy buenos.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el siguiente gráfico:

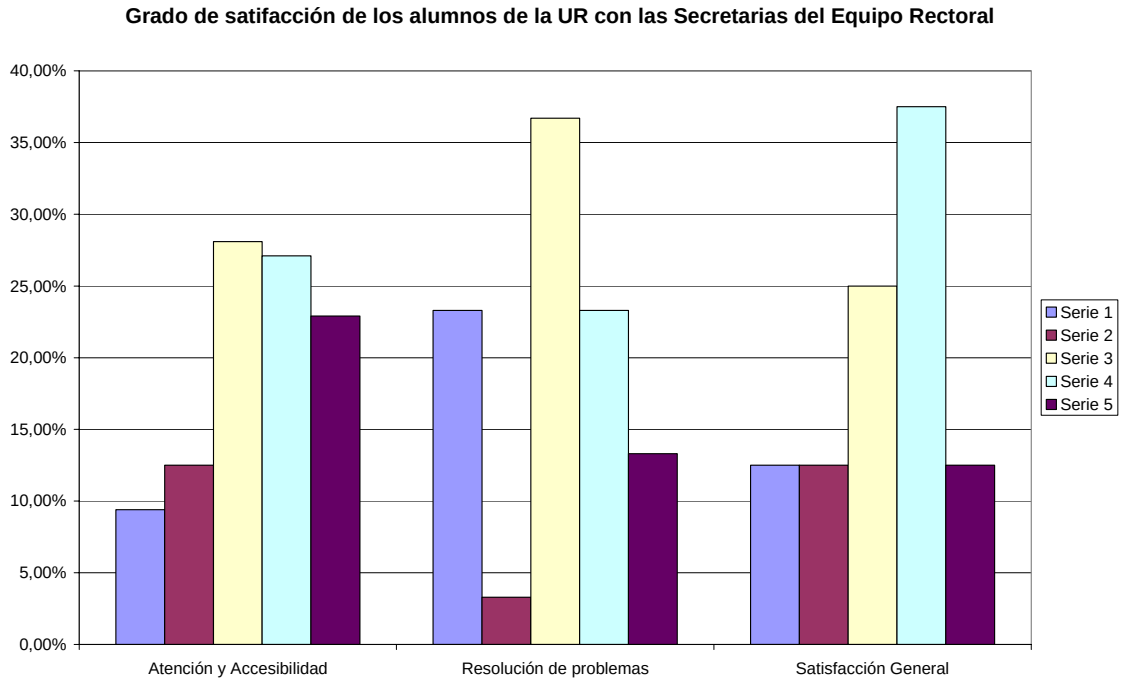


Gráfico 7.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Como sucedía en el análisis del Equipo Rectoral, son los alumnos de la Facultad de Ciencias, Estudios Agroalimentarios e Informática los que valoran de forma más positiva esta cuestión (promedios 3,80 en el primer ítem y 3,83 en el resto). La respuesta puede observarse en el gráfico de la página siguiente:

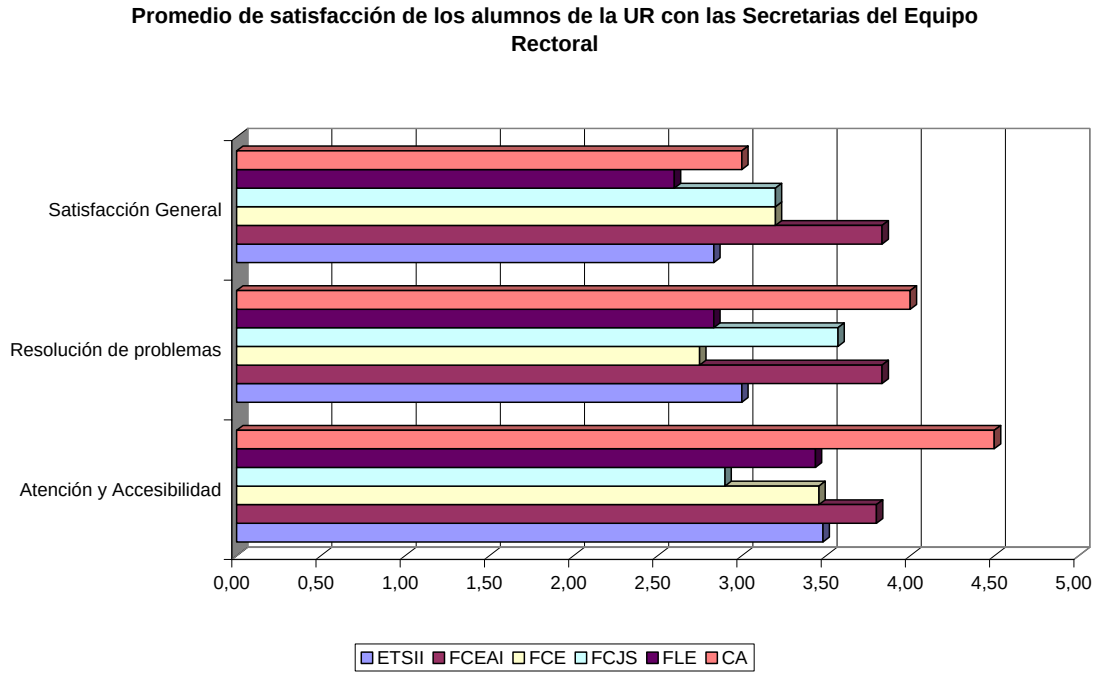


Gráfico 8.

5.- Consejo Social:

Este órgano no se incluyó en la encuesta de satisfacción del curso 2004/05. No obstante, es evidente que son pocos los alumnos que han mantenido algún tipo de contacto con el mismo. Tan sólo se han obtenido 34, 9 y 6 respuestas. Los índices de satisfacción son bajos, particularmente en lo referido a resolución de problemas (promedio 2,00). Los grados de correlación son más que aceptables, lo que hace fiable la respuesta obtenida.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico siguiente:

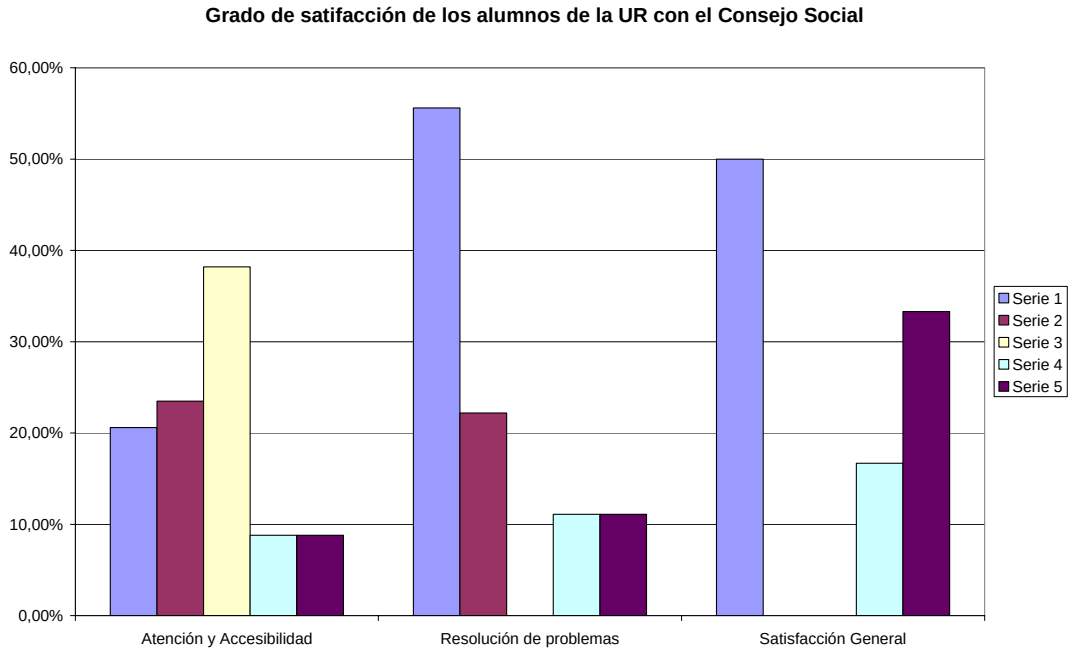


Gráfico 9.

En el análisis por Centros sólo podemos comparar los resultados obtenidos al preguntar por la atención y accesibilidad, único ítem que ha sido valorado en todos ellos. Los alumnos que mejor valoran esta cuestión son los de CC. Empresariales (3,45), y los que peor los de la ETSII (2,31). La respuesta a los tres ítem puede observarse en el siguiente gráfico:

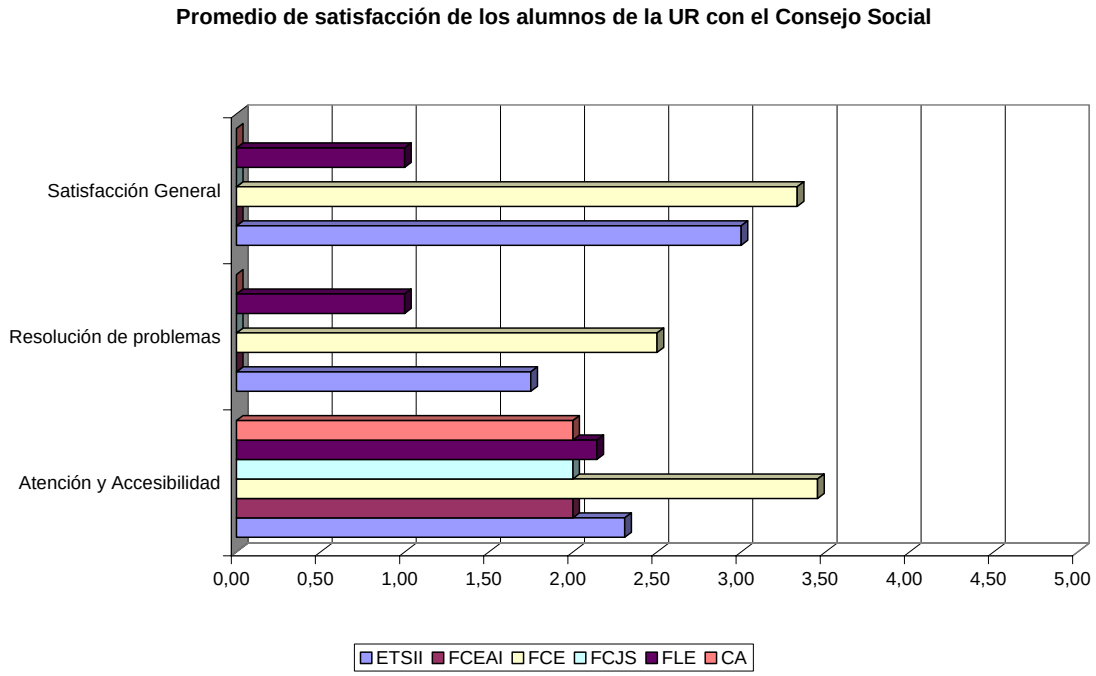


Gráfico 10.

6.- Asesoría Jurídica:

Tampoco este Servicio parece ser muy conocido, y aun menos utilizado, por los alumnos de la UR. El número de respuestas obtenido ha sido de 25, 8 y 7 respuestas. En comparación con los resultados obtenidos en 2004/05 esta unidad ha sido peor valorada. Así, el promedio global en resolución de problemas y satisfacción general es de 1,88 y 1,86 respectivamente, frente a 3,17 y 3,13 obtenidos en dicho curso. El grado de correlación de la respuesta es aceptable.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:

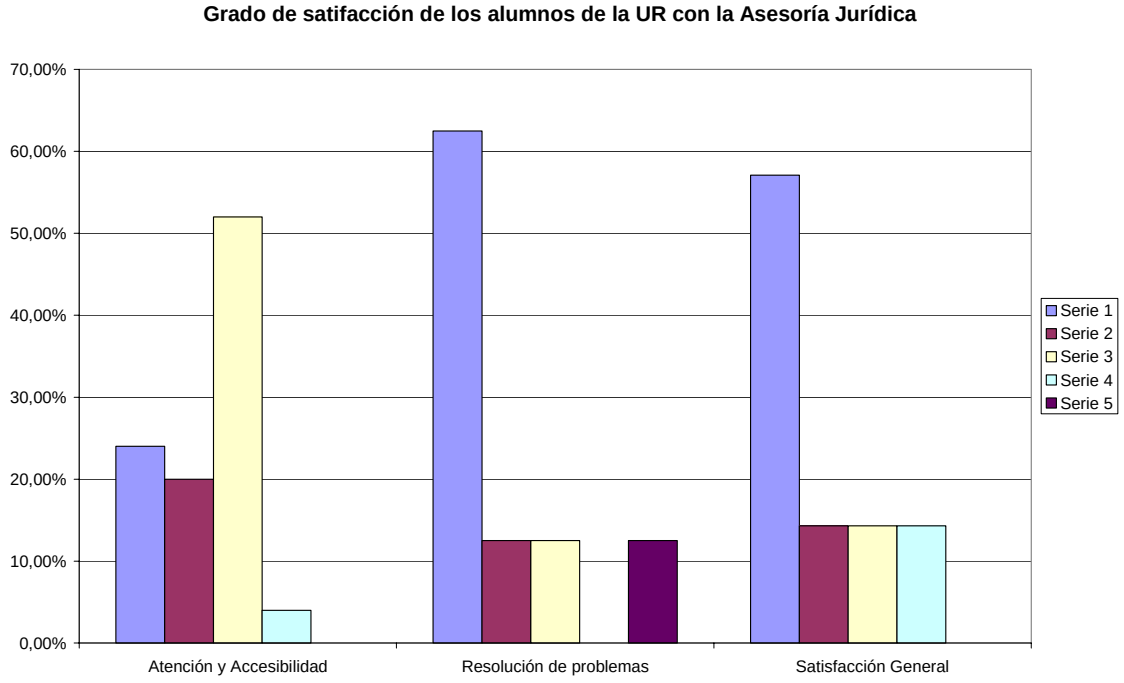


Gráfico 11.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Como ya sucediera en el caso anterior, sólo el primer ítem ha sido valorado por todos los Centros. Si bien en ninguno de ellos se alcanza el valor central, los alumnos que peor han valorado el grado de atención y accesibilidad de esta unidad han sido los de la Facultad de CC. Jurídicas y Sociales (promedio 1,67). La respuesta a los tres ítem puede observarse en el siguiente gráfico:

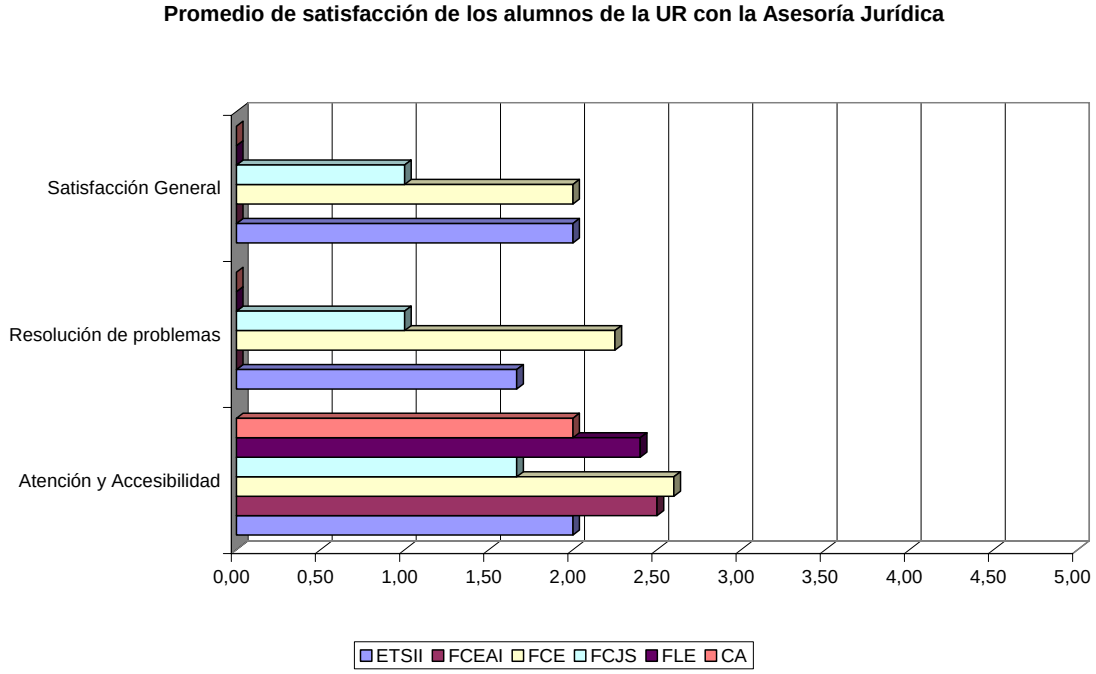


Gráfico 12.

7.- Servicio de Obras, Instalaciones y Consumos:

Dado el número de respuestas, este Servicio es algo más conocido que el anterior. Se han obtenido 48, 16 y 15 respuestas. Ninguno de los ítem alcanza el valor central, con promedios de satisfacción de 2,88 en atención y la accesibilidad, de 2,56 en resolución de problemas y de 2,73 en satisfacción general. El grado de correlación de la respuesta es aceptable, disminuyendo algo la fiabilidad al relacionar la primera cuestión con la tercera.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico siguiente:

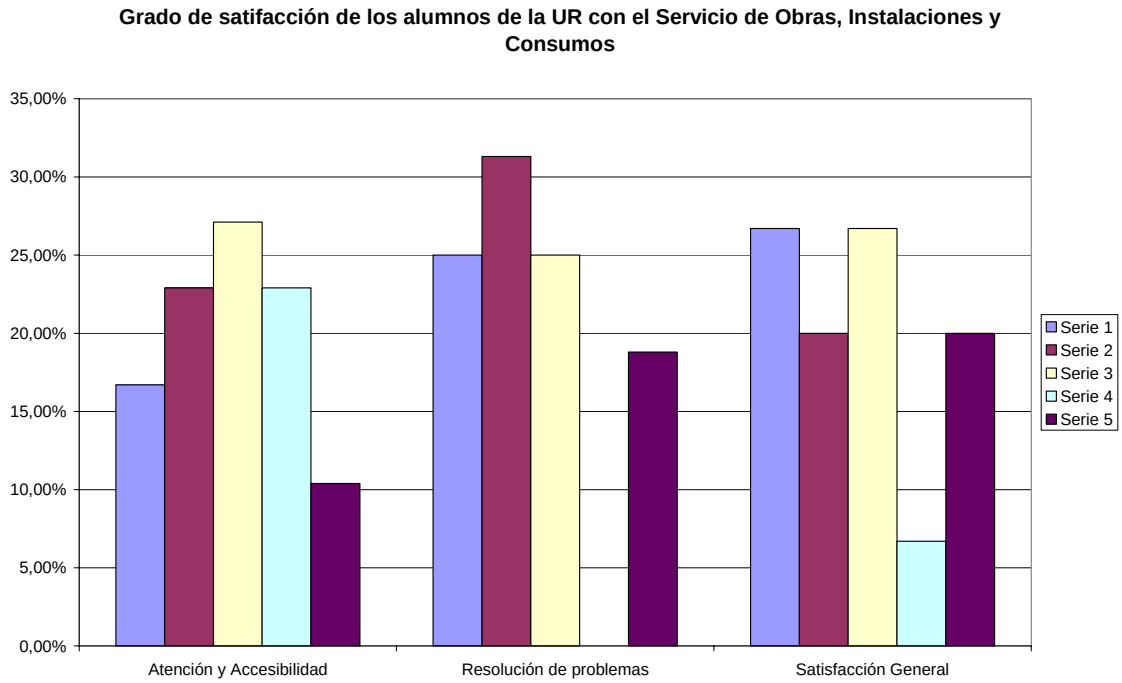


Gráfico 13.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Son los alumnos de la Facultad de CC. Jurídicas los que mejor valoran los tres apartados estudiados (promedios 3,20, 4,33 y 5,00 respectivamente), mientras que los de la Escuela otorgan las puntuaciones más bajas (2,77, 2,00 y 2,43). Los promedios pueden observarse en el gráfico de la página siguiente:

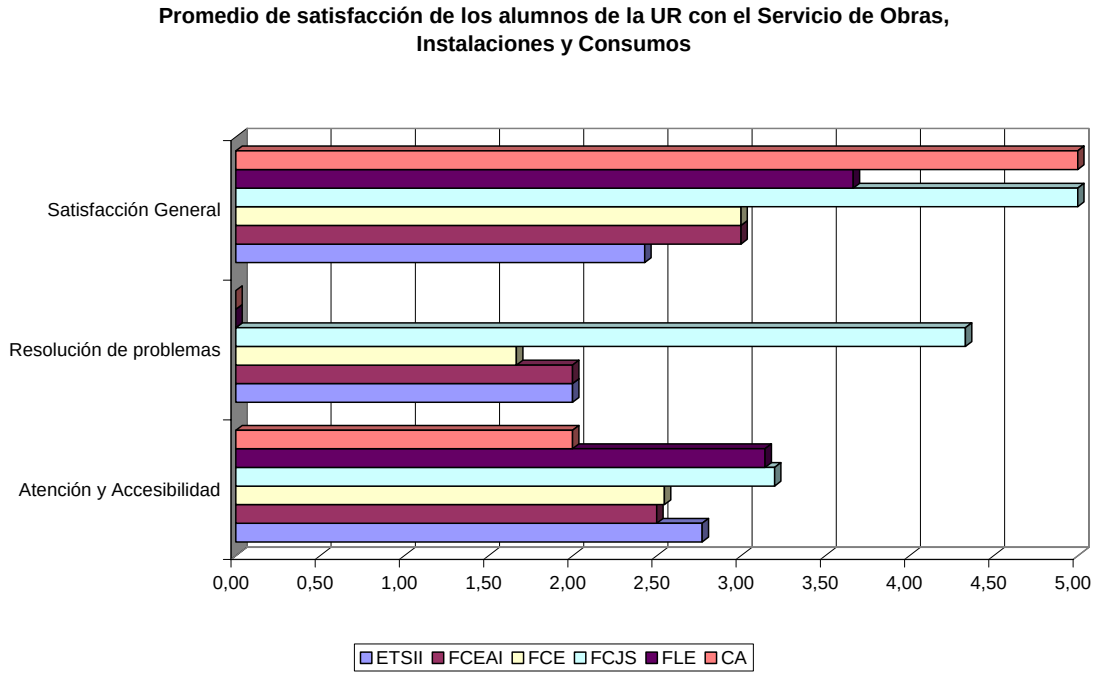


Gráfico 14.

8.- Servicio de Contratación y Patrimonio:

Como parece lógico, el número de alumnos con conocimiento y trato con este Servicio es muy reducido. Así parece indicarlo el número de respuestas obtenidas, 22, 6 y 5. Los índices de satisfacción se sitúan por debajo del valor central. Los grados de correlación existentes restan fiabilidad a los resultados obtenidos.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico siguiente:

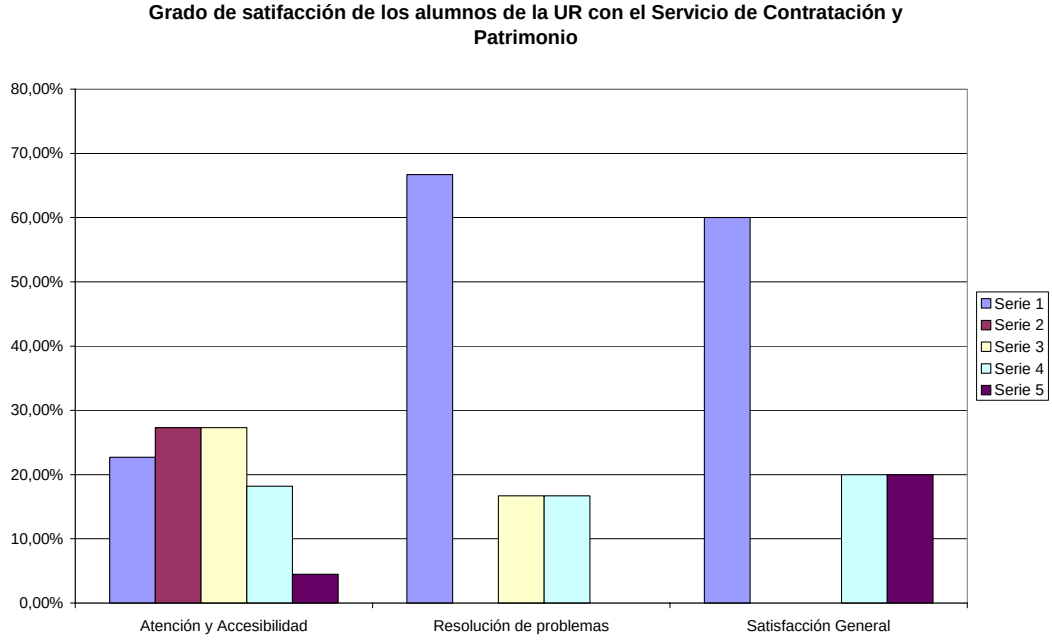


Gráfico 15.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Nuevamente nos encontramos con que sólo el primer ítem ha sido valorado por alumnado de todos los Centros. Sólo en la Facultad de CC. Jurídicas se alcanza el valor central. El resto de resultados puede visualizarse en el siguiente gráfico:

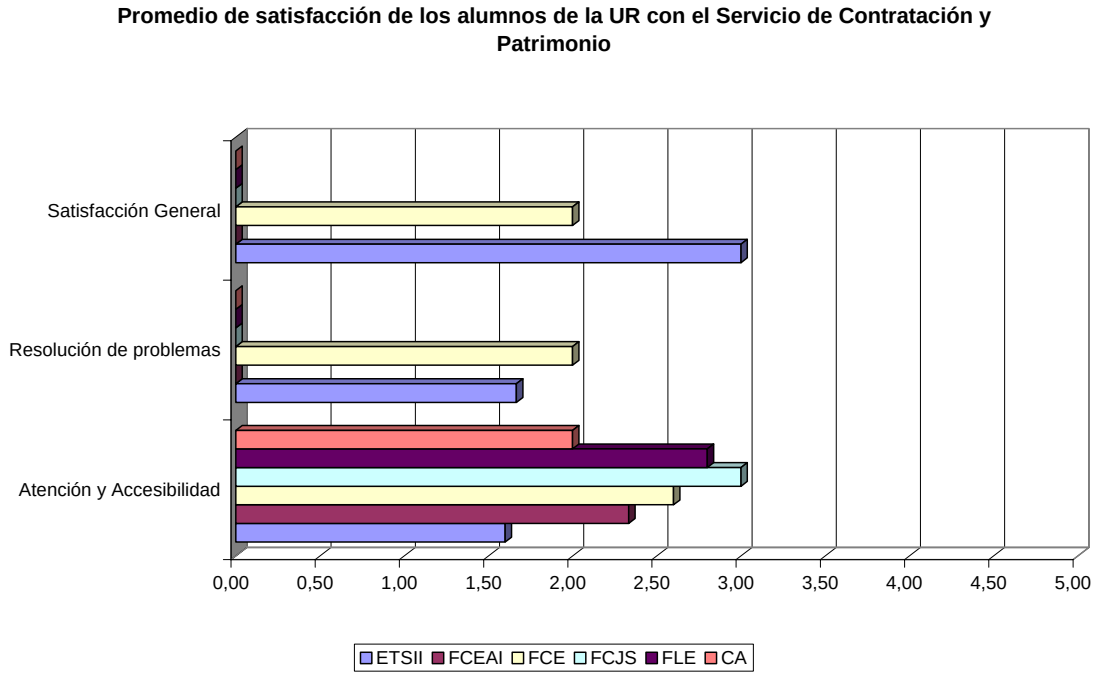


Gráfico 16.

9.- Servicio de Gestión Financiera y Compras:

Al igual que en el caso anterior, el número de alumnos con conocimiento y trato con este Servicio es muy reducido. Así parece indicarlo el número de respuestas obtenidas, 29, 7 y 8. Los índices de satisfacción se sitúan por debajo del valor central en todos los casos, con un mínimo de 1,88 en satisfacción general. Los coeficientes de correlación de la respuesta son aceptables.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:

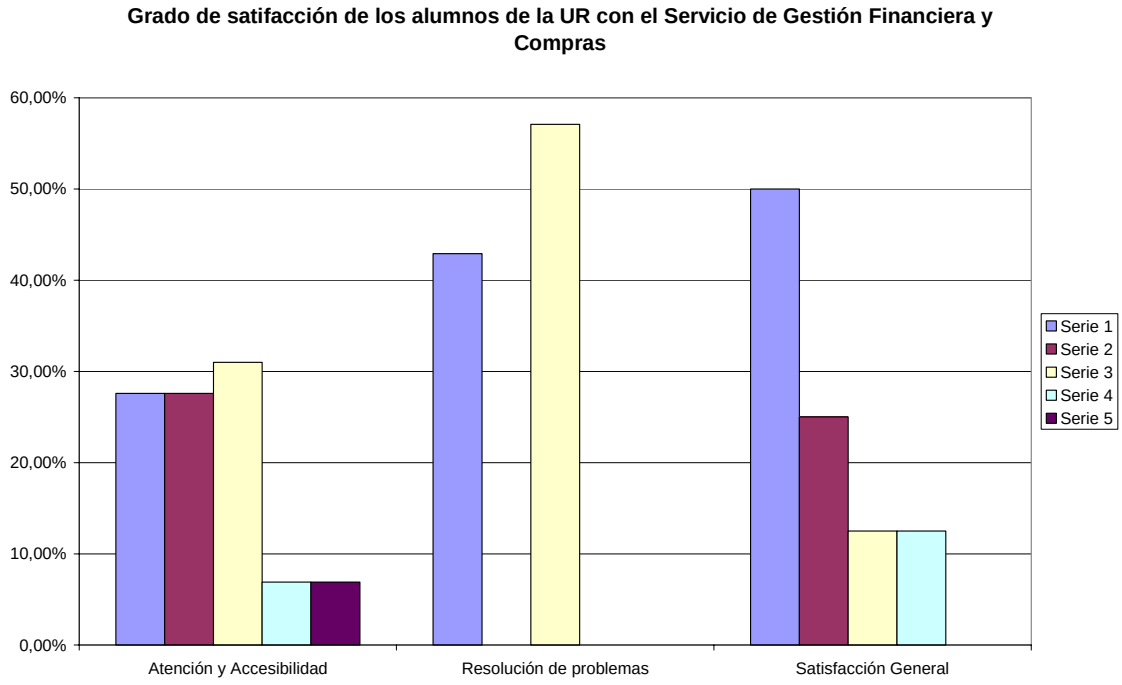


Gráfico 17.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

También en esta ocasión ha sido valorado sólo el primer ítem en todos los Centros. En ninguno de ellos se alcanza el valor central, con un promedio mínimo de 1,50 en la Facultad de CC. Jurídicas. El resto de resultados puede visualizarse en el siguiente gráfico:

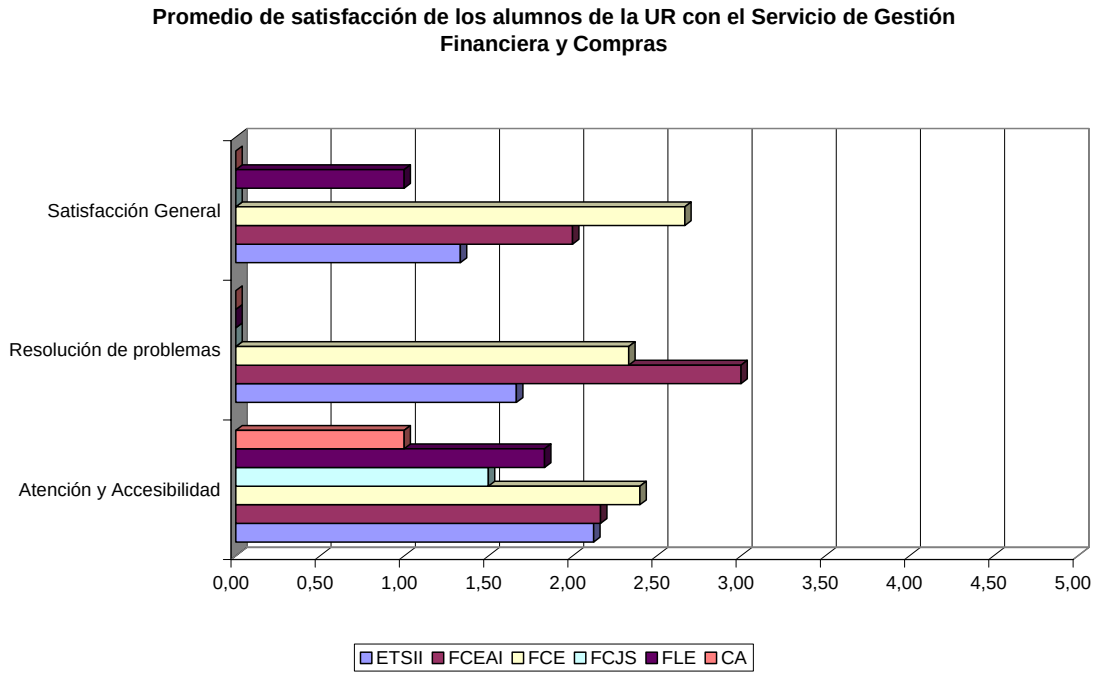


Gráfico 18.

10.- Servicio de Control Interno:

Nuevamente estamos ante una unidad desconocida por el alumnado. Así lo indica el número de respuestas obtenidas, 27, 8 y 7. Los índices de satisfacción se sitúan por debajo del valor central en las tres cuestiones estudiadas. Los coeficientes de correlación son aceptables, salvo al relacionar los ítem 2 y 3.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico siguiente:

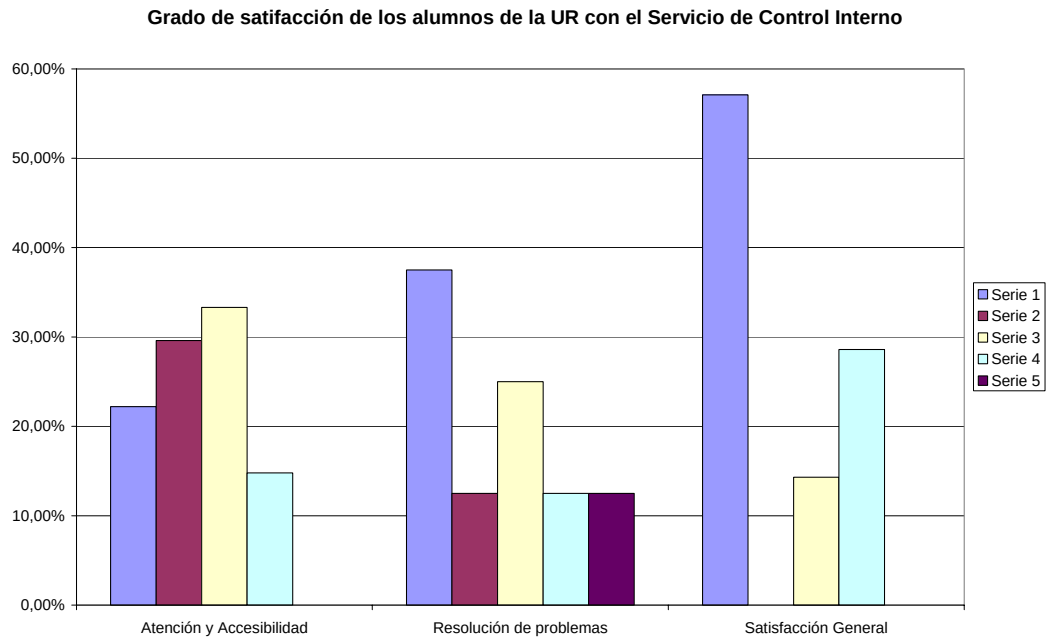
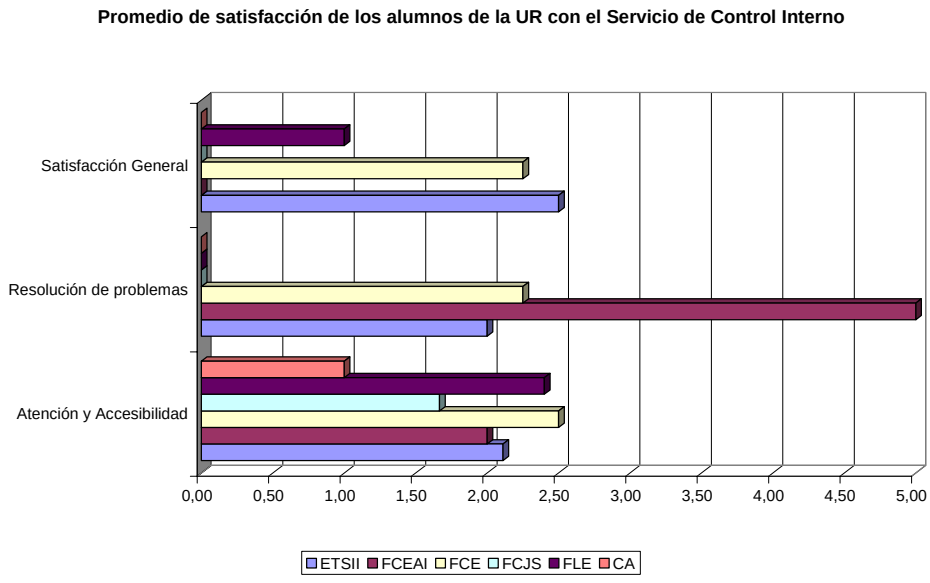


Gráfico 19.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Como en los casos anteriores, sólo el primer ítem ha sido valorado por alumnos de todos los Centros, no alcanzándose el valor central en ninguno de ellos, con un valor máximo de 2,50 en la Facultad de CC. Empresariales. Los promedios obtenidos se expresan en el gráfico siguiente:



11.- Oficina de Servicios Estratégicos:

Otro de los Servicios con menor conocimiento y trato por parte de los alumnos. El número de respuestas obtenidas a los ítem 1, 2 y 3 ha sido de 22, 6 y 4, respectivamente. Los índices de satisfacción se sitúan por debajo del valor central en todos los casos, mientras que en el curso 2004/05 los valores obtenidos eran 2,52, 3,67 y 4,67, respectivamente. Los coeficientes de correlación son aceptables.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico siguiente:

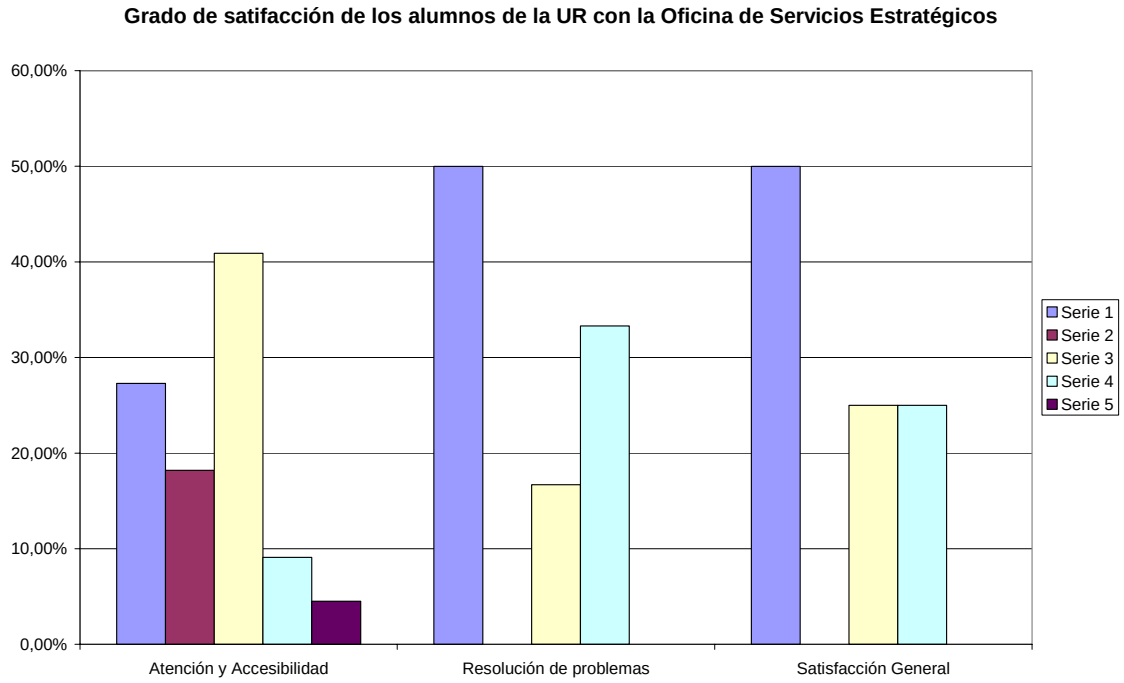


Gráfico 21.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Como en el resto de unidades que tienen poca relación con el alumnado, tan sólo se han obtenido respuestas en todos los Centros para el primer ítem. Son los alumnos de la Facultad de CC. Jurídicas y Sociales los que peor valoran esta Oficina (promedio 1,50). Los promedios de satisfacción se expresan en el gráfico de la página siguiente:

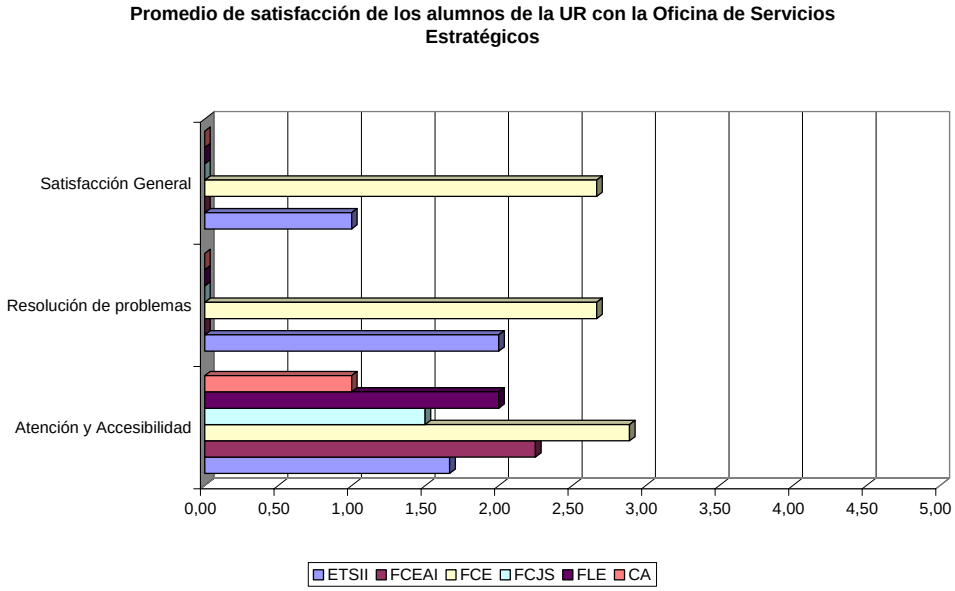


Gráfico 22.

12.- Servicio de Comunicación:

Este Servicio es más conocido que los anteriores, pero cabe hacer la observación de que el nivel de respuesta ha sido bajo, considerando que se trata de una unidad que atiende a prácticamente todo el campus y muy específicamente a los alumnos de nuevo ingreso. El número de respuestas obtenidas a los ítem 1, 2 y 3 ha sido de 45, 14 y 13, respectivamente. Los índices de satisfacción se sitúan en torno a 3, si bien han descendido con respecto al curso 2004/05, especialmente en el ítem referido a resolución de problemas, donde ha pasado de un promedio de 3,47 a 2,93. Los coeficientes de correlación son más que aceptables, lo que hace muy fiable la respuesta. Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico siguiente:

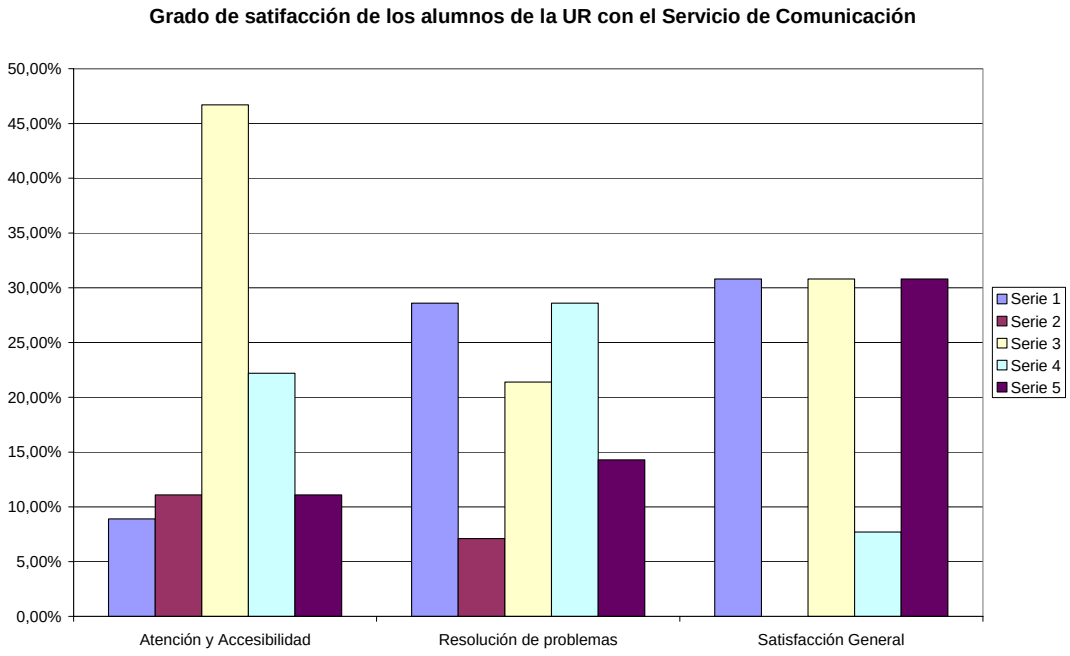


Gráfico 23.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Pese a ser una unidad más conocida que las anteriores, nuevamente hemos recibido respuesta de todos los Centros tan sólo en el primer ítem. Cabe destacar que, mientras que los alumnos de la Escuela no alcanzan el valor central en ninguna de sus estimaciones (puntuación máxima de 2,54 al valorar la atención y accesibilidad), los de la Facultad de Ciencias, Estudios Agroalimentarios e Informática otorgan unas puntuaciones mucho más elevadas (mínimo 3,57 en el mismo ítem). Los resultados promedio obtenidos pueden visualizarse en el siguiente gráfico:

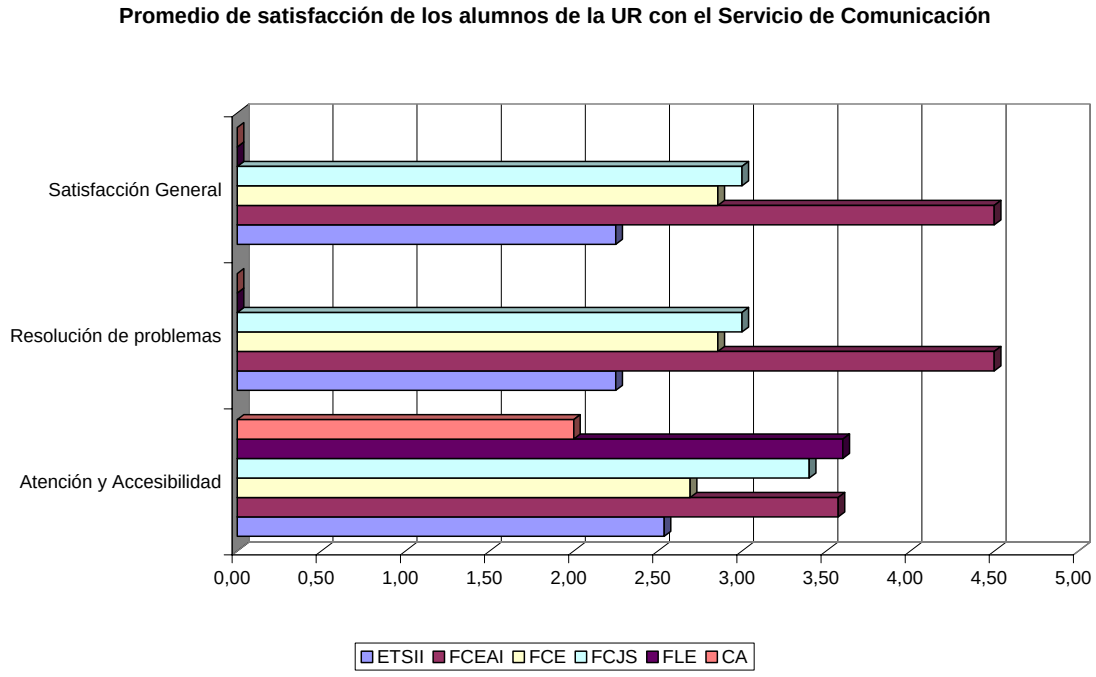


Gráfico 24.

13.- Oficina Virtual de Información:

Este Servicio ha obtenido una de las respuestas más altas de todo el cuestionario. El número de respuestas obtenidas a los ítem 1, 2 y 3 ha sido de 199, 114 y 81, respectivamente. Son principalmente los alumnos de las titulaciones totalmente impartidas en red quienes han valorado esta unidad (60 alumnos de CC. del Trabajo y 93 de Historia y CC. de la Música). Los índices de satisfacción se sitúan por encima de un promedio de 3,50, destacando el referido a satisfacción general, 3,85. Los coeficientes de correlación son aceptables, lo que hace fiable la respuesta.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:

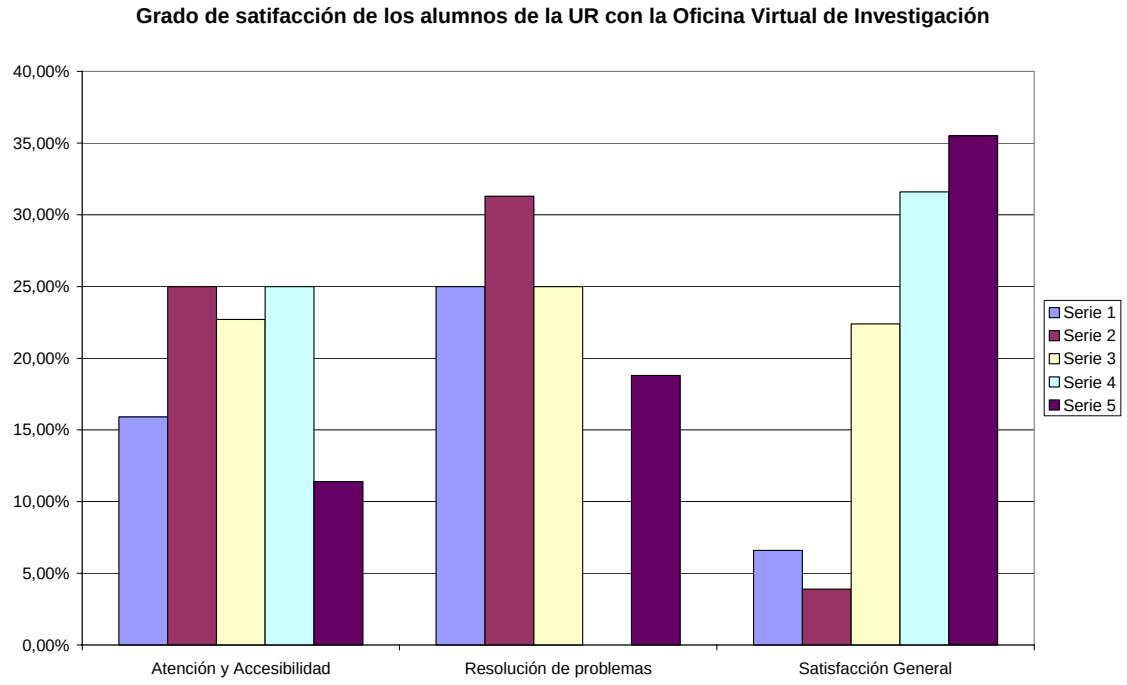


Gráfico 25.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Dado que más de un 75% de la respuesta se concentra en las titulaciones on-line, parece apropiado para este caso analizar sólo sus resultados, en lugar de los obtenidos en todos los Centros:

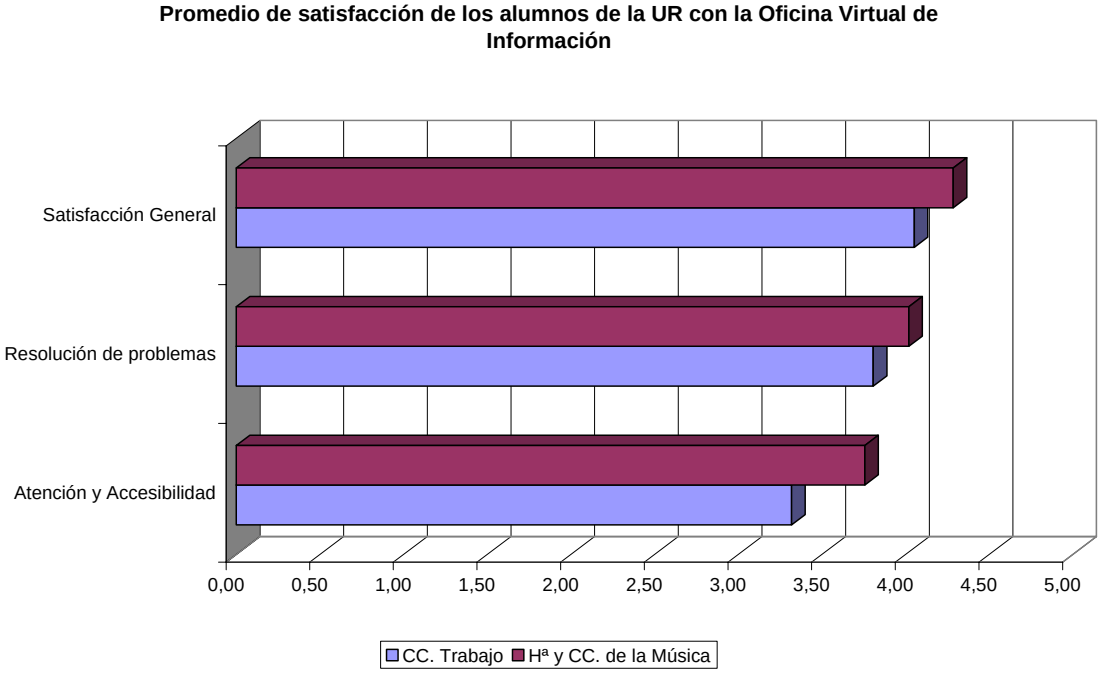


Gráfico 26.

Como puede observarse, el alumnado de Hª y CC. de la Música valora de forma más positiva todas las cuestiones que los alumnos de CC. del Trabajo. Cabe destacar

especialmente el alto grado de satisfacción general manifestado por los estudiantes de ambas titulaciones (promedios de 4,05 y 4,29 respectivamente).

14.- Servicio de Investigación y Becas:

Este es otro de los Servicios bien conocido por los alumnos. El número de respuestas obtenidas a los ítem 1, 2 y 3 ha sido de 163, 86 y 66, respectivamente. Los índices de satisfacción se sitúan por encima del valor central, destacando el referido a satisfacción general, con un promedio de 3,65. Los coeficientes de correlación son aceptables, lo que hace fiable la respuesta.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico siguiente:

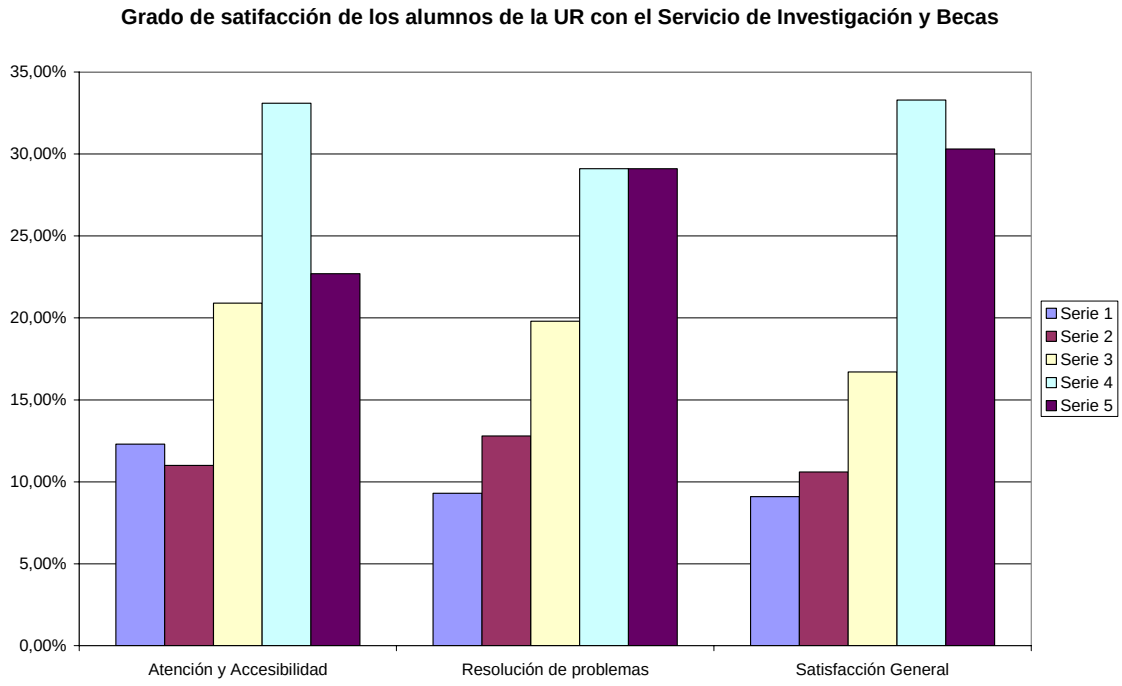


Gráfico 27.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis por Centros cabe destacar que, en todos ellos, los promedios globales de los tres ítem superan el valor central, con una valoración máxima de 4,06 entre los alumnos de la Facultad de CC. Empresariales en cuanto a satisfacción general.

Los resultados promedio obtenidos pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:

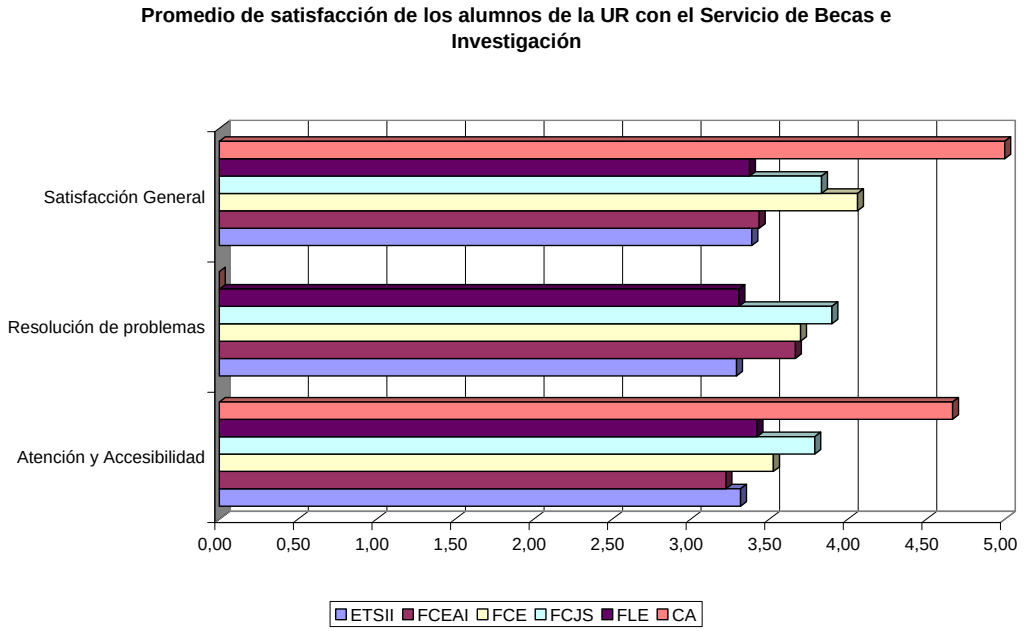


Gráfico 28.

15.- Servicio de Gestión Académica:

Como era de esperar, este Servicio es conocido por un importante número de alumnos. El número de respuestas obtenidas a los ítem 1, 2 y 3 ha sido de 163, 86 y 66, respectivamente. Los índices de satisfacción se sitúan en torno a 3,50. Los coeficientes de correlación obtenidos no hacen muy fiable la respuesta. No obstante, los índices de significación sí que son buenos.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico siguiente:

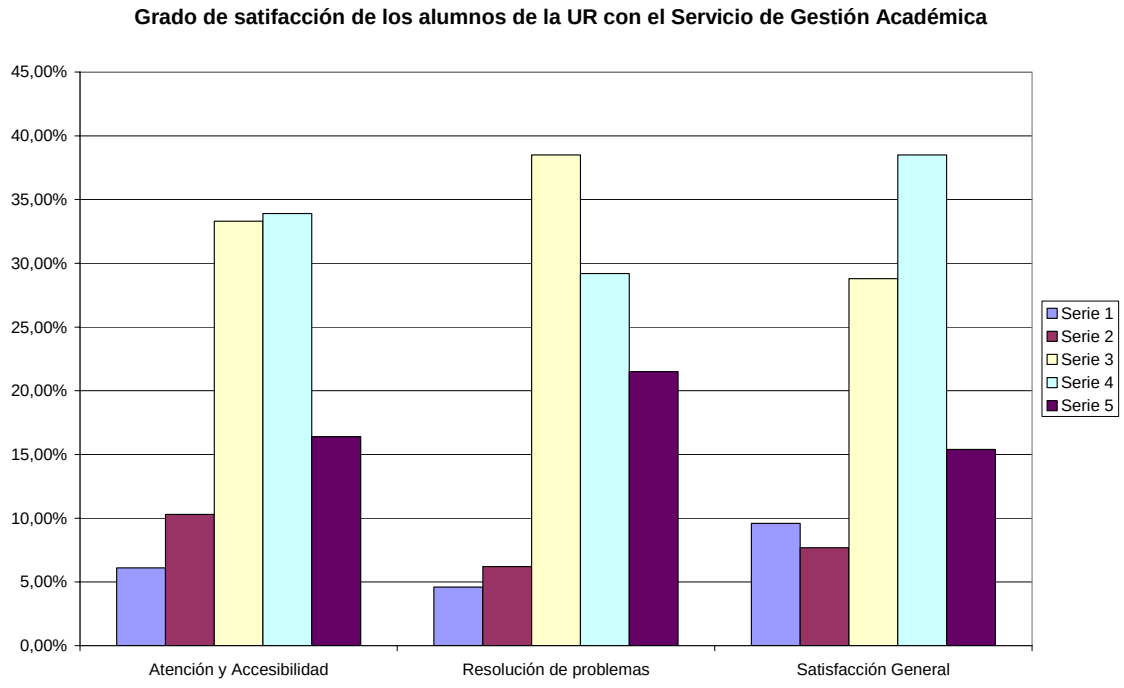


Gráfico 29.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En todos los Centros se supera el valor central al apreciar los tres ítem planteados (excepción hecha del grado de satisfacción general en la Escuela, con un promedio de 2,69). Cabe destacar las medias alcanzadas en la Facultad de CC. Jurídicas y Sociales en cuanto a las cuestiones referidas a resolución de problemas (4,29) y satisfacción general (4,25).

Los resultados promedio obtenidos pueden visualizarse en el siguiente gráfico:

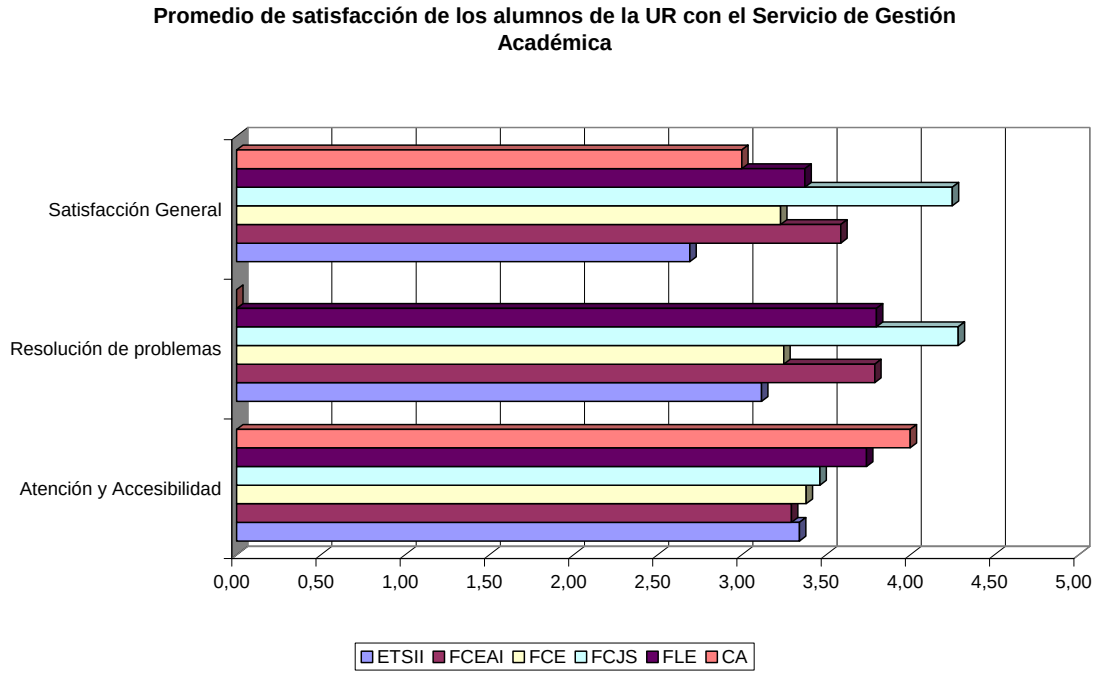


Gráfico 30.

16.- Servicio de Personal y Retribuciones:

Este Servicio ha obtenido un escaso número de respuestas, que para los ítem 1, 2 y 3 han sido de 28, 7 y 7, respectivamente. Los índices de satisfacción no alcanzan el valor central. En relación con el estudio del curso 2004/05 hay que hacer mención al descenso sufrido por el índice de satisfacción general, pasando de un promedio de 3,80 a 2,57. Los coeficientes de correlación son aceptables.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:

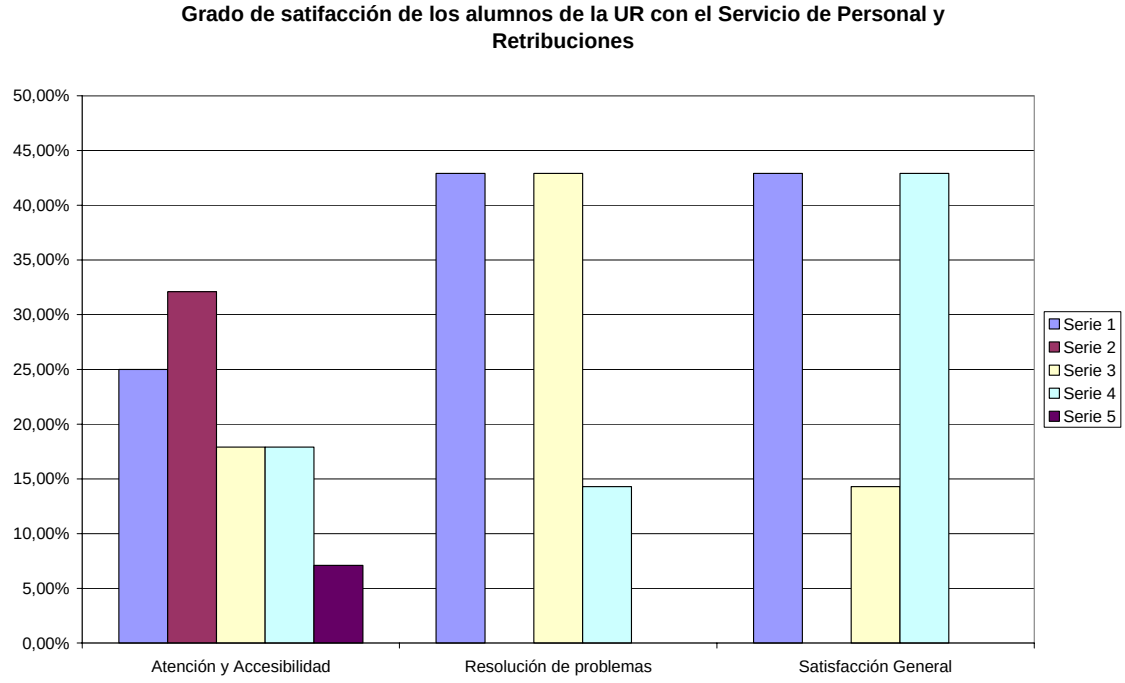


Gráfico 31.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Como en el resto de unidades que tienen poca relación con el alumnado, sólo se han obtenido valoraciones promedio en todos los Centros (salvo los adscritos) en el primer ítem, con una valoración máxima de 3,25 en la Facultad de Letras y mínima de 1,50 en la Escuela. Los promedios de los mismos se muestran en el gráfico siguiente:

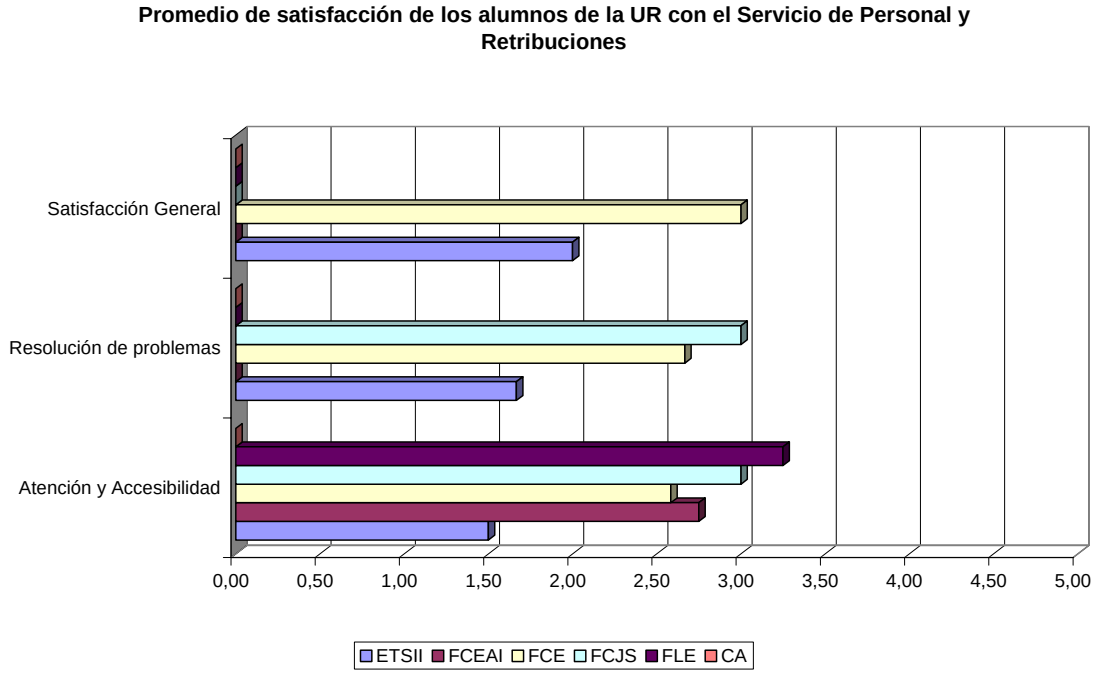


Gráfico 32

17.- Oficina de Relaciones con la Empresa:

Al igual que el anterior, este Servicio ha obtenido un escaso número de respuestas, que para los ítem 1, 2 y 3 ha sido de 35, 16 y 11, respectivamente. Los índices de satisfacción se sitúan por debajo del valor central sólo en cuanto a atención y accesibilidad, con un promedio de 2,77. Los coeficientes de correlación son elevados, lo que hace fiable la respuesta.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico siguiente:

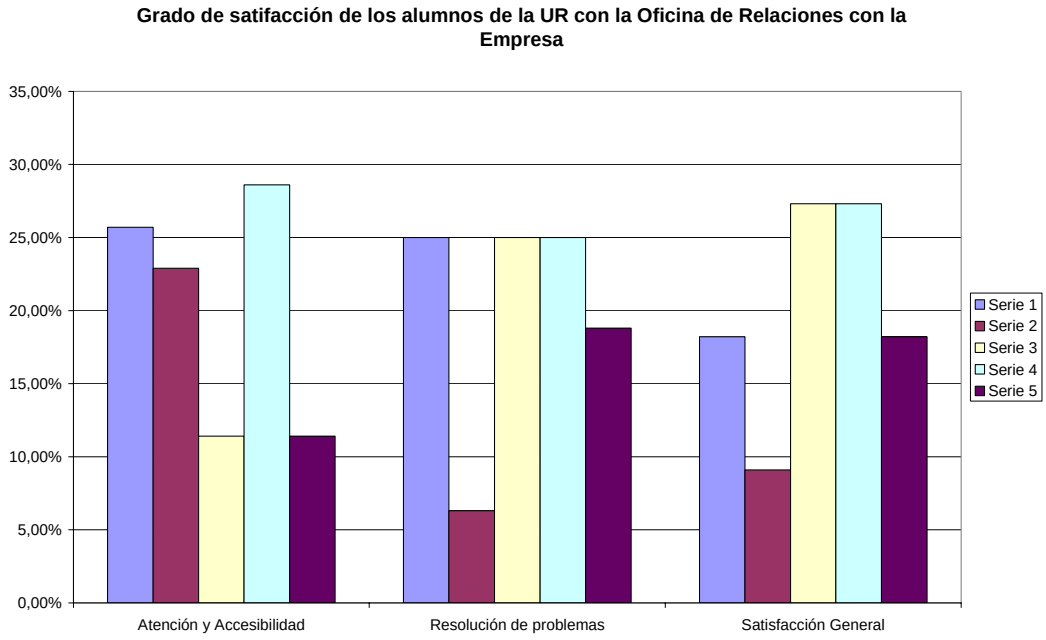
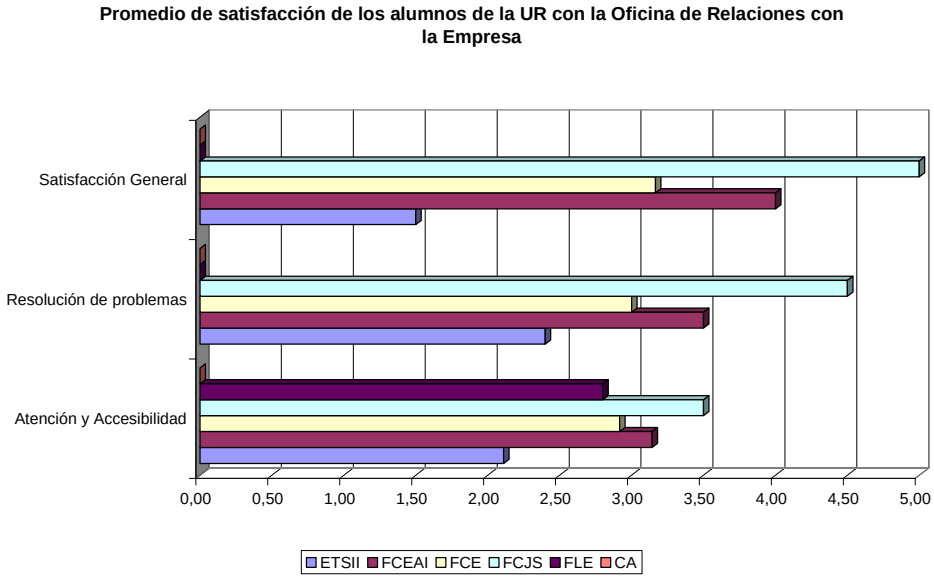


Gráfico 33.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Son los ingenieros quienes peor valoran esta unidad, con un promedio mínimo de 1,50 en satisfacción general, frente a los alumnos de CC. Jurídicas y Sociales, cuyo índice de satisfacción general es 5,00. Los promedios se muestran en el gráfico siguiente:



18.- Oficina de Prácticas y Empleo (OPE):

Dada su cercanía al alumnado, esta Unidad ha obtenido un elevado número de respuestas, que demuestran el conocimiento y el trato con el mismo. El número de respuestas para los ítem 1, 2 y 3 ha sido de 146, 77 y 68, respectivamente. Los índices de satisfacción se sitúan por encima del valor central, con un máximo de 3,53 en satisfacción general (frente al 2,92 obtenido en el curso 2004/05). Los coeficientes de correlación son más que aceptables, lo que hace muy fiable la respuesta.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico siguiente:

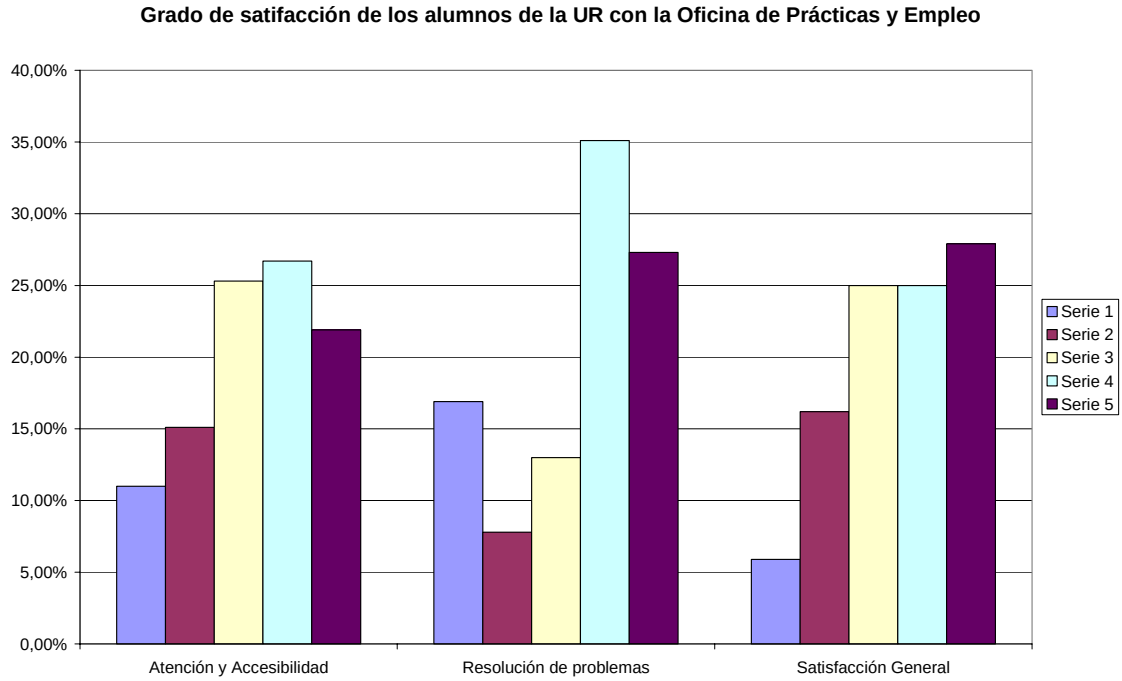


Gráfico 35.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Nuevamente son los alumnos de la ETSII los que peor valoran esta unidad (los promedios no alcanzan el valor central en ninguno de los tres ítem planteados). Más elevado es el grado de satisfacción general de los alumnos de las Facultades de Ciencias (4,00), Jurídicas (4,29) y Letras (4,33).

Los resultados promedio obtenidos pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:

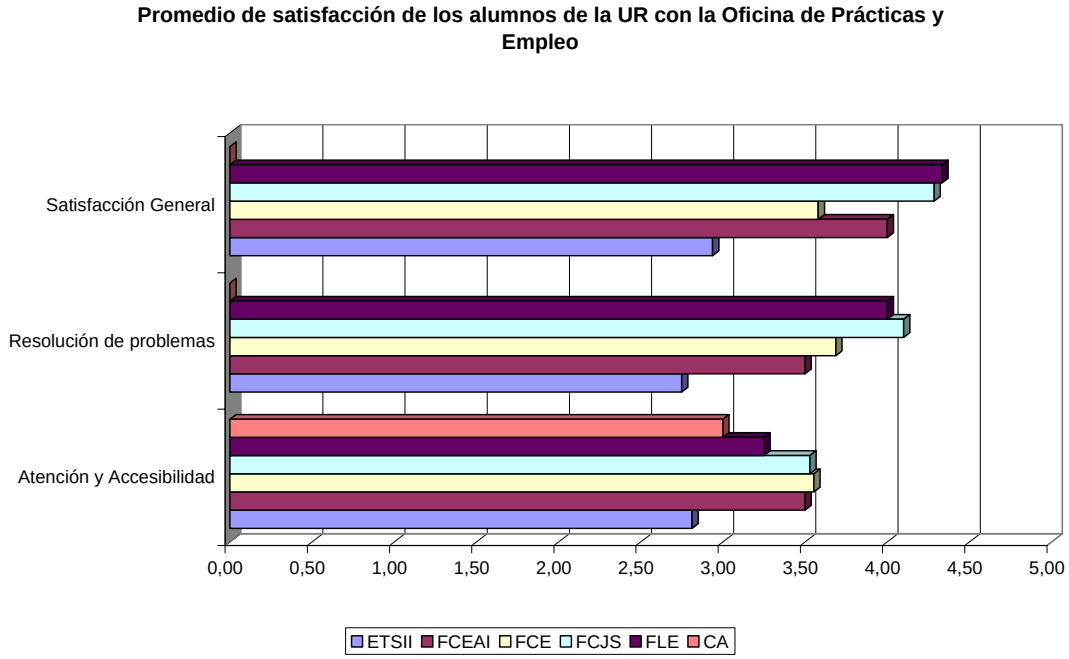


Gráfico 36.

19.- Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI):

El número de respuestas para los ítem 1, 2 y 3 ha sido de 27, 6 y 5, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa por debajo del valor central en todos los casos, con un valor mínimo de 2,20 en satisfacción general (frente a 4,25 obtenido en el curso 2004/05). Los coeficientes de correlación son aceptables, salvo al relacionar los ítem 1 y 3. Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico siguiente:

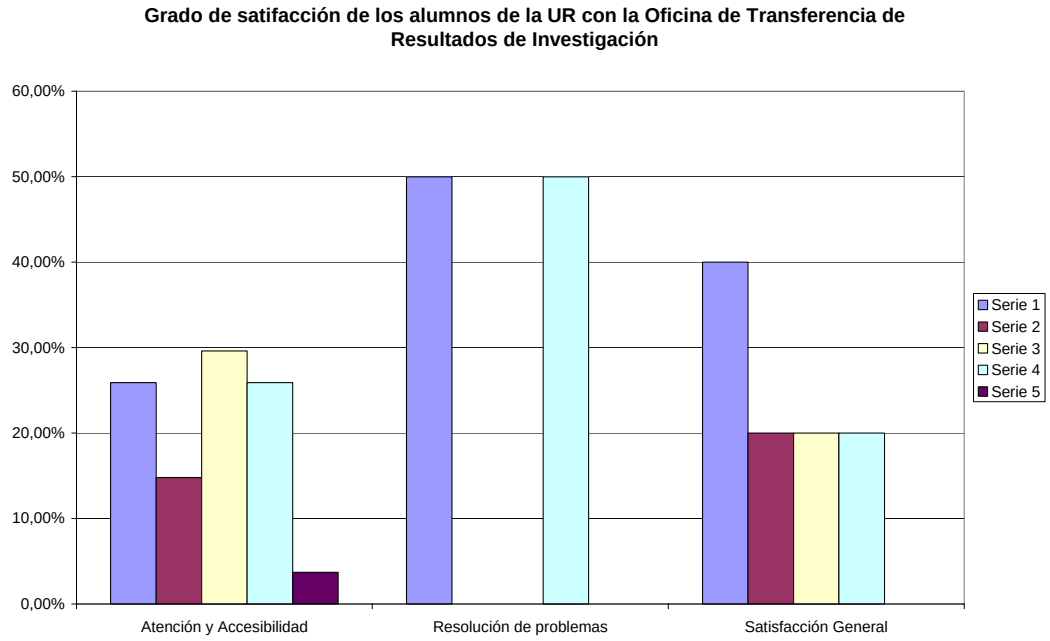
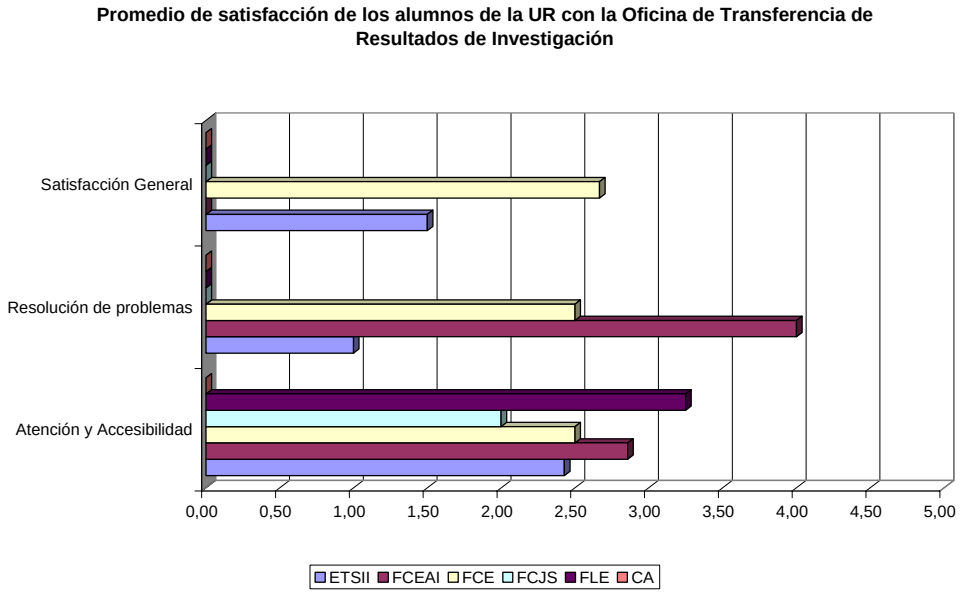


Gráfico 37.

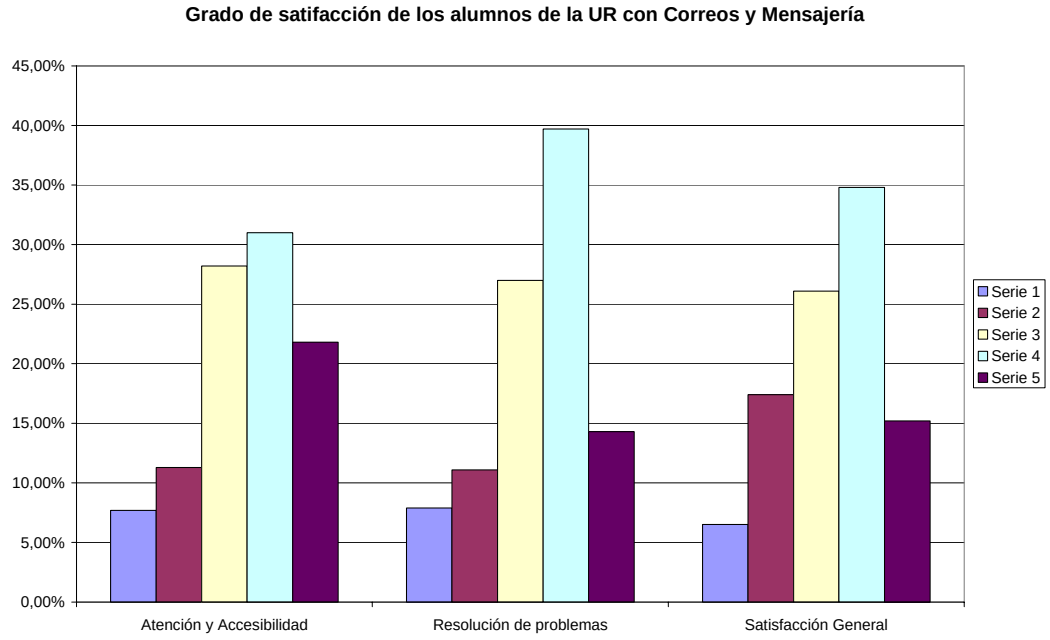
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Sólo los alumnos de la Escuela y de CC. Empresariales han respondido a los tres ítem, valorando ambos la atención y accesibilidad de esta unidad en torno a 2,50. Los promedios de todos los Centros se muestran en el gráfico siguiente:



20.- Correos y Mensajería:

El número de respuestas correspondiente a este Servicio, para los ítem 1, 2 y 3 ha sido de 142, 63 y 46, respectivamente. Los índices de satisfacción se sitúan por encima del valor central en todos los casos, si bien han descendido algo con respecto al curso 2004/05 (índice de satisfacción general 3,35 frente a 3,93). Los coeficientes de correlación son aceptables.
Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico siguiente:



En todos los Centros (propios) se supera el valor central para los tres ítem planteados, con un promedio máximo de 4,75 en índice de satisfacción general entre los alumnos de la Facultad de CC. Jurídicas y Sociales.

Los resultados promedio obtenidos pueden visualizarse en el gráfico siguiente:

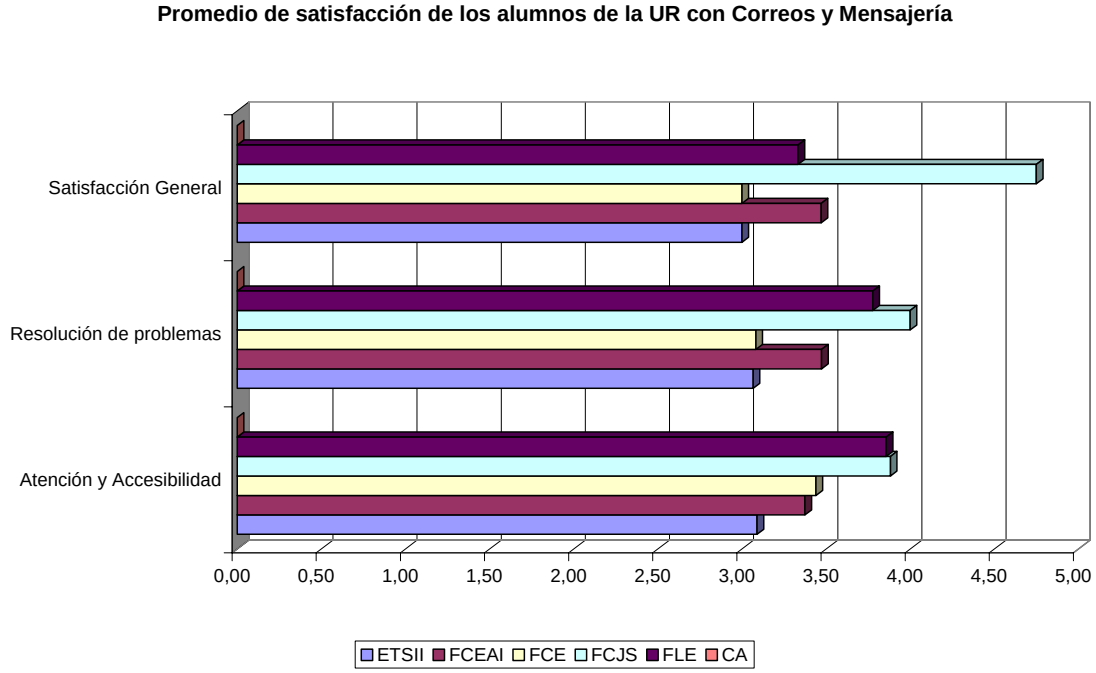


Gráfico 40.

21.- Asociación de Antiguos Alumnos de la UR (AUREA):

El número de respuestas correspondiente a esta asociación es uno de los más bajos del cuestionario. Así pues, al ítem 1, atención y accesibilidad, sólo han respondido 21 alumnos, mientras que para los ítem 2 y 3 el número de respuestas ha sido de 9 y 8, respectivamente. Los índices de satisfacción no alcanzan el valor central, habiendo disminuido sensiblemente el grado de satisfacción general desde el curso 2004/05 (3,67) hasta ahora (2,00). Si bien los coeficientes de correlación no son malos, la significación bilateral de los pares estudiados hace dudar de la fiabilidad de la respuesta.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:

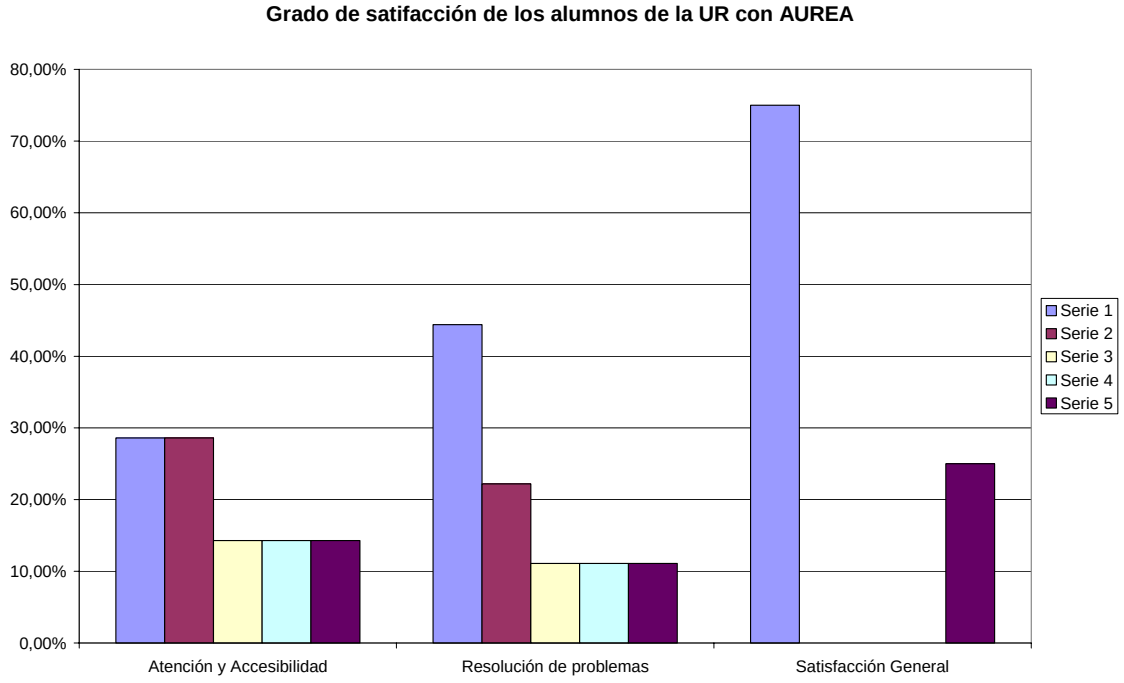


Gráfico 41.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Como viene sucediendo entre las unidades que tienen poca relación con el alumnado, sólo se han obtenido valores promedio para todos los Centros en el primer ítem, siendo los ingenieros los más insatisfechos (1,50) y los alumnos de letras los más satisfechos (3,25). Los promedios se muestran en el gráfico siguiente:

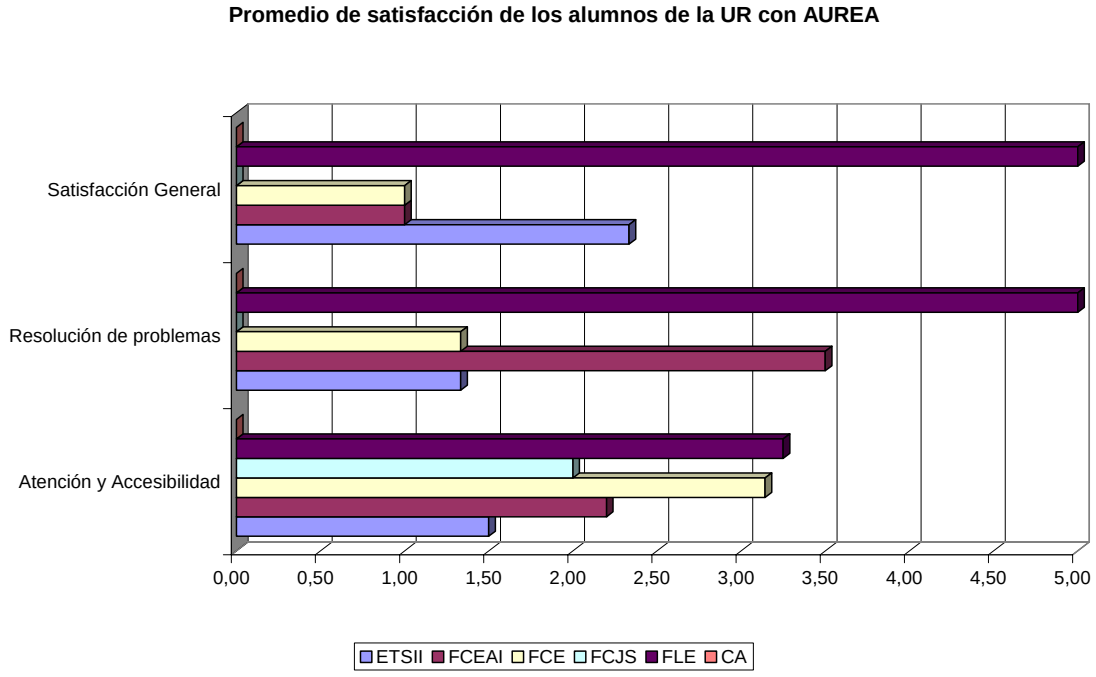


Gráfico 42.

22.- Unidad de Relaciones Internacionales:

El número de respuestas para los ítem 1, 2 y 3 ha sido de 49, 27 y 20, respectivamente, habiéndose incrementado significativamente con respecto a la edición anterior. El promedio de satisfacción se sitúa por debajo del valor central en todos los casos, si bien muy cerca de él. Los coeficientes de correlación son excelentes, lo que hace muy fiable la respuesta.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico siguiente:

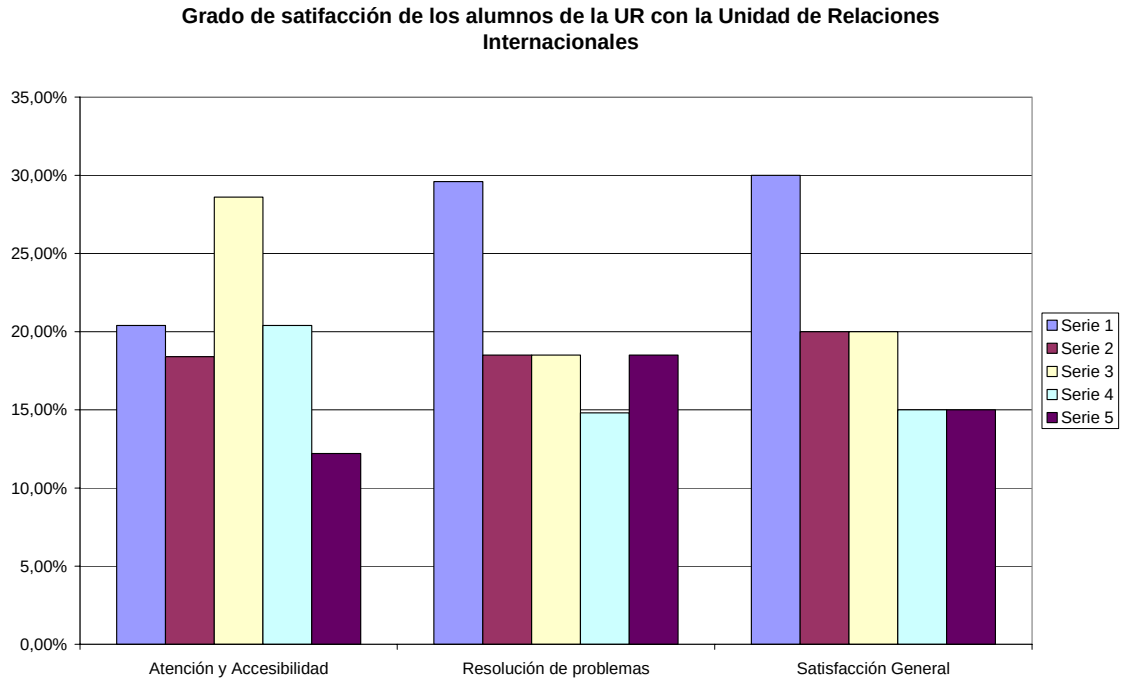
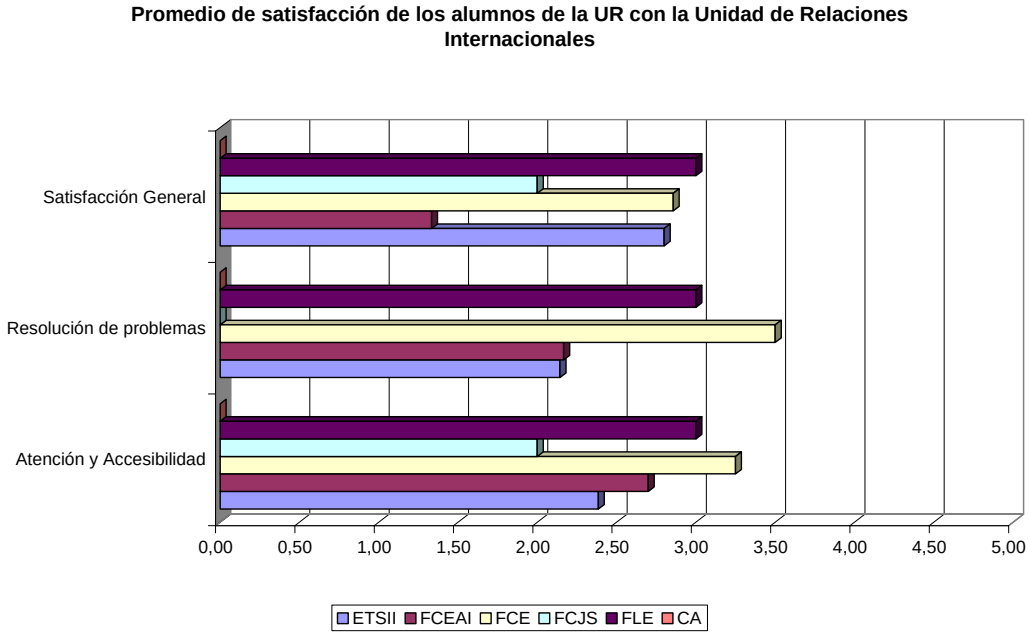


Gráfico 43.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Sólo entre los alumnos de la Facultad de Letras y de la Educación se alcanza el valor central en los tres ítem. No obstante, el aspecto mejor valorado es la resolución de problemas por parte del alumnado de la Facultad de CC. Empresariales, con un promedio global de 3,50.

Los resultados promedio obtenidos pueden visualizarse en la página siguiente:



23.- Unidad de Servicios Generales:

Esta unidad tampoco se incluyó en la encuesta de satisfacción del curso 2004/05. No obstante, son pocos los alumnos que han mantenido algún tipo de contacto con la misma. Tan sólo se han obtenido 30, 8 y 7 respuestas. Los índices de satisfacción se sitúan en torno al valor central. Los grados de correlación son aceptables, lo que hace fiable la respuesta obtenida.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico siguiente:

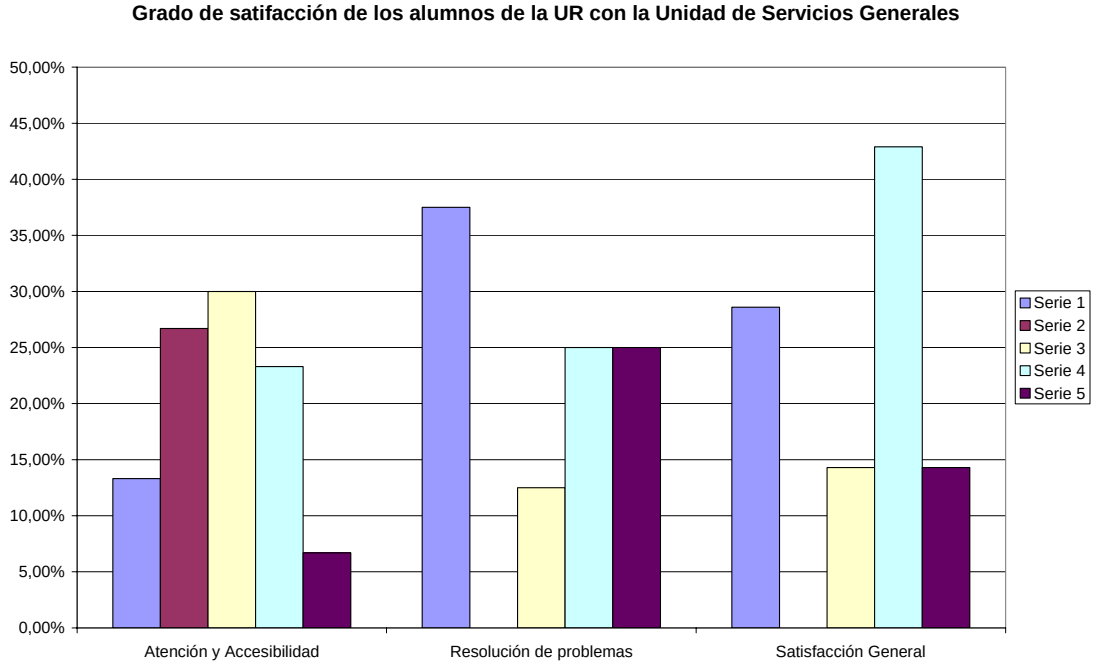


Gráfico 45.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Al igual que sucede en la mayoría de las unidades, sólo se ha podido obtener un valor global en todos los Centros para el primer ítem. El índice de satisfacción con la atención y accesibilidad sólo supera el valor central entre el alumnado de la Facultad de CC. Jurídicas y Sociales (3,50). La respuesta a los tres ítem puede observarse en el siguiente gráfico:

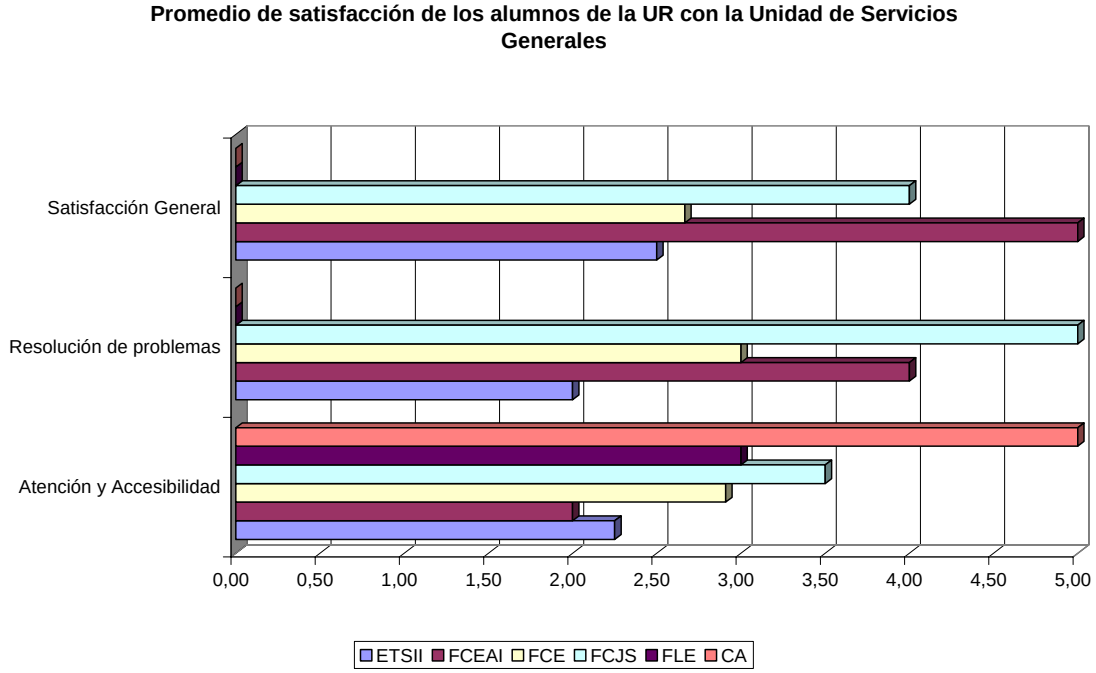


Gráfico 46.

24.- Servicio Informático:

Este ha sido uno de los servicios con mayor número de respuestas, lo que demuestra su conocimiento y uso por parte de los alumnos, si bien, como ya sucediera con la OVI, más del 75% de la respuesta obtenida corresponde a alumnos de las titulaciones totalmente impartidas en red (60 CC. del Trabajo, 93 Hª y CC. de la Música en el primer ítem). Las respuestas para los ítem 1, 2 y 3 han sido 199, 88 y 67, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre por encima del valor central; en torno a 3,20 para los tres ítem. Los coeficientes de correlación son aceptables.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:

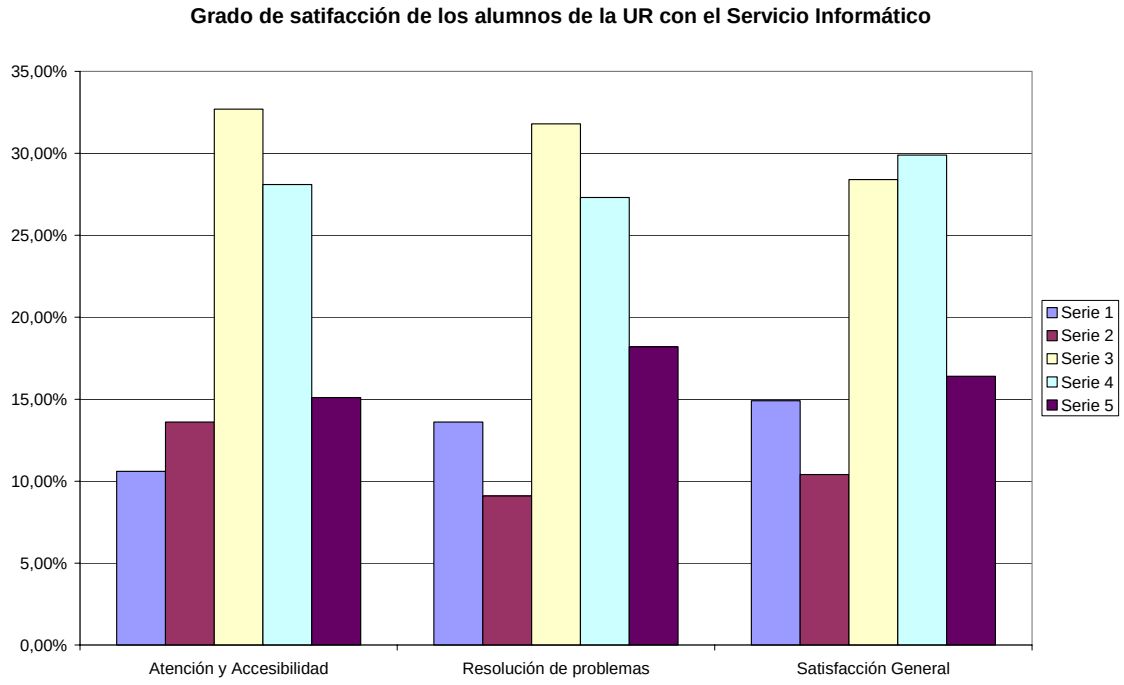


Gráfico 47.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Al igual que con la OVI, parece apropiado limitar el estudio por Centros de esta unidad a las dos titulaciones en que se ha concentrado mayoritariamente la respuesta:

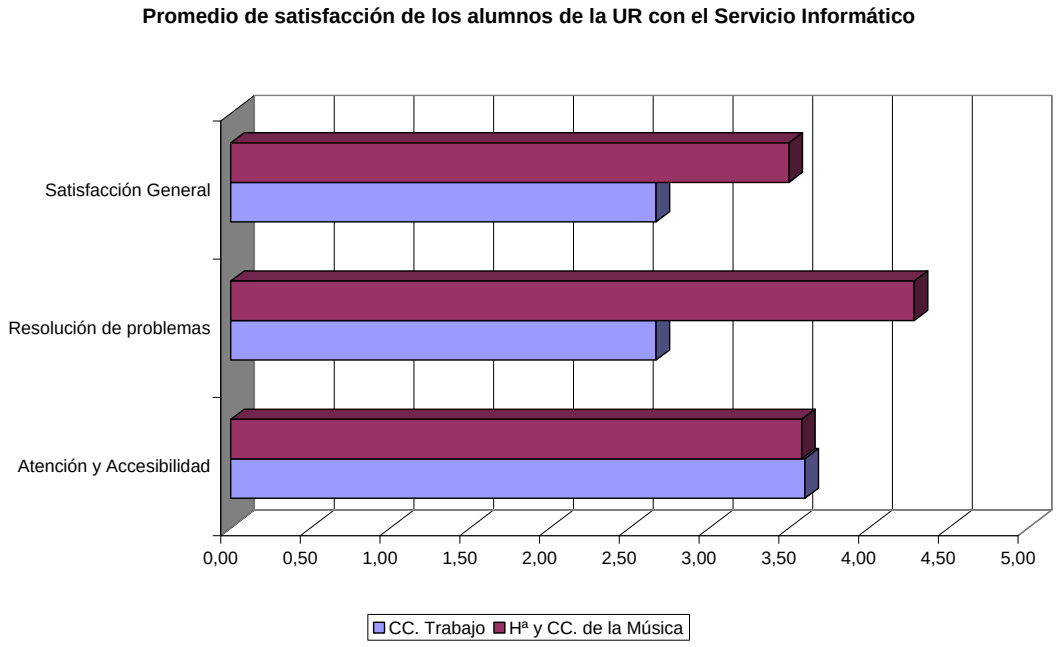


Gráfico 48.

En este caso, como ya sucediera con la OVI, los mejores resultados se obtienen entre el alumnado de Hª y CC. de la Música, dándose de la circunstancia de que, en esta ocasión, los grados de satisfacción general y satisfacción con la resolución de problemas no alcanzan el valor central entre los alumnos de CC. del Trabajo (2,67 en ambos casos).

25.- Servicio de Actividades Deportivas:

Este servicio ha sido de los que ha contado con mayor número de respuestas, 145, 55 y 46, para los ítem 1, 2 y 3. El promedio de satisfacción se sitúa siempre por encima del valor central, aumentando ligeramente en cuanto a atención y accesibilidad (3,46). Los coeficientes de correlación son más que aceptables, lo que hace fiable la respuesta.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico siguiente:

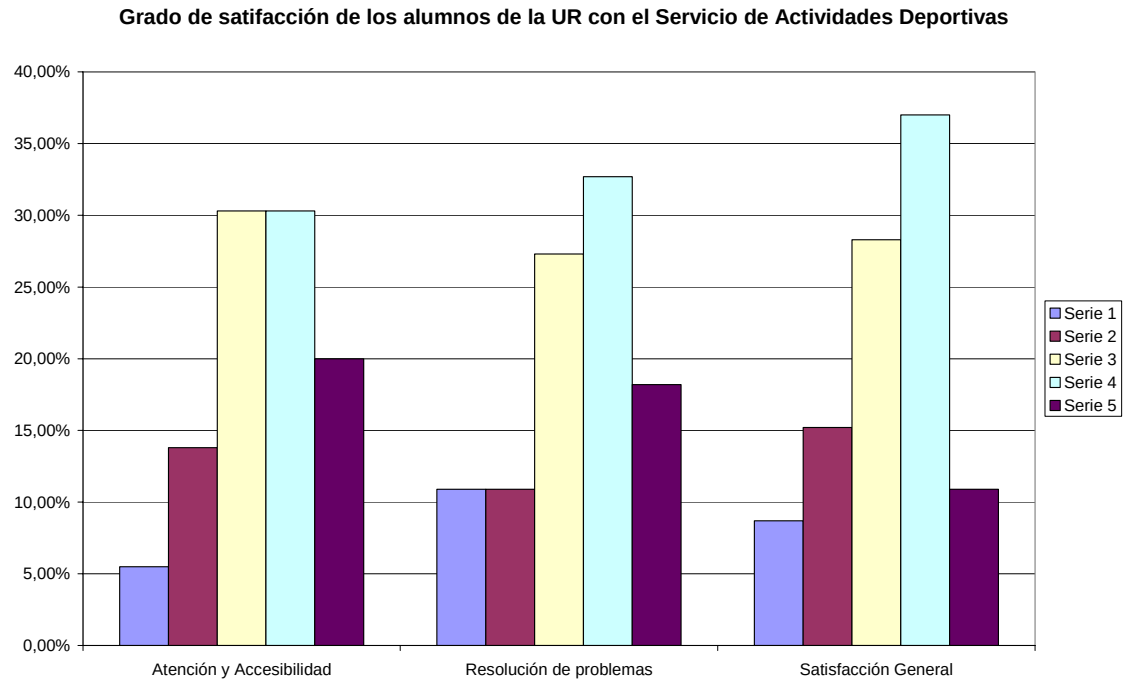
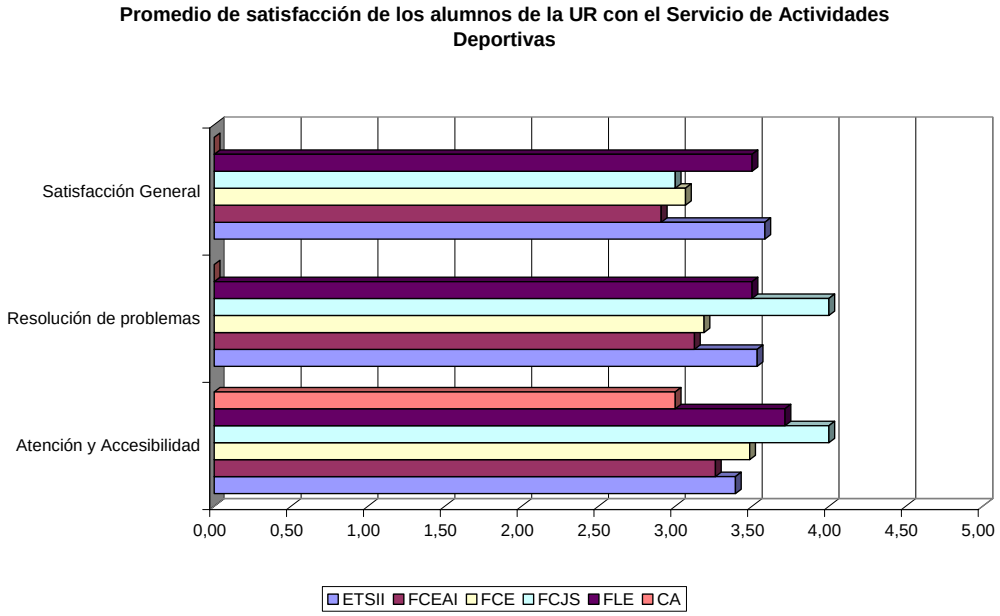


Gráfico 49.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

El promedio más bajo se obtiene entre los alumnos de la Facultad de Ciencias al valorar su grado de satisfacción general (2,91), mientras que los de la Facultad de Jurídicas valoran muy positivamente el grado de atención y accesibilidad y de resolución de problemas (4,00 en ambos casos).

Los resultados promedio pueden visualizarse en la página siguiente:



26.- Servicio de Prevención de Riesgos Laborales:

De nuevo nos encontramos ante otro Servicio poco conocido por los alumnos de la UR. El número de respuestas para los ítem 1, 2 y 3 ha sido de 27, 7 y 4, respectivamente. El promedio de satisfacción sólo se sitúa cercano al valor central en cuanto a atención y accesibilidad (2,81). Con respecto al curso 2004/05 el grado de satisfacción general ha registrado una fuerte bajada, pasando de un promedio de 4,00 a 2,25. Los coeficientes de correlación sólo son aceptables con respecto a los ítem 1 y 2, lo que hace poco fiable la respuesta. Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico siguiente:

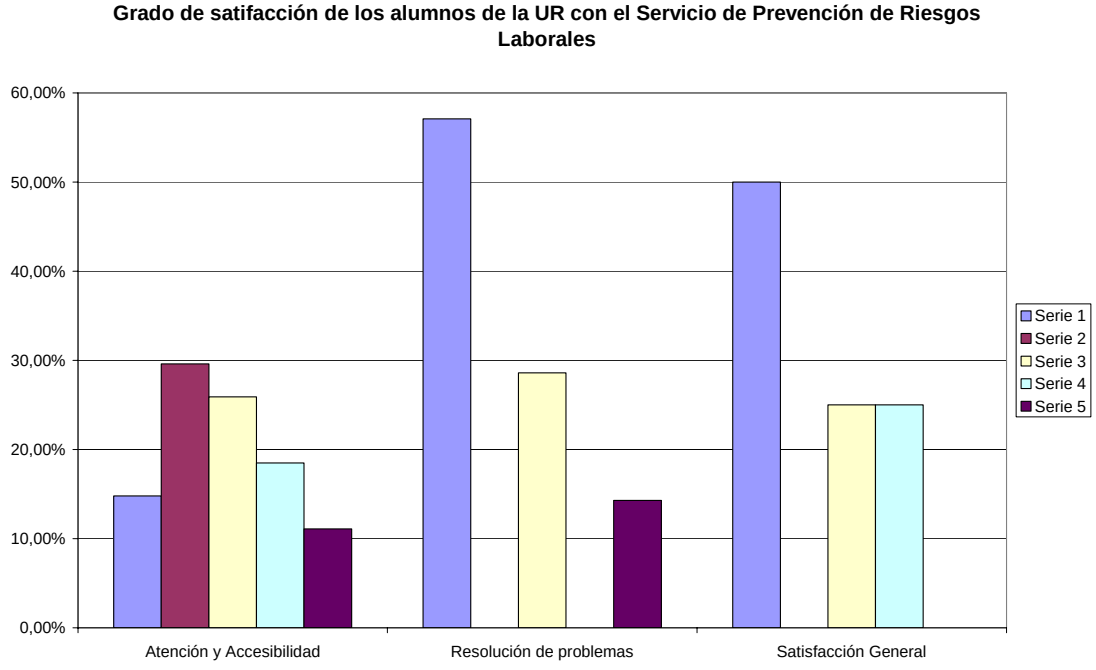
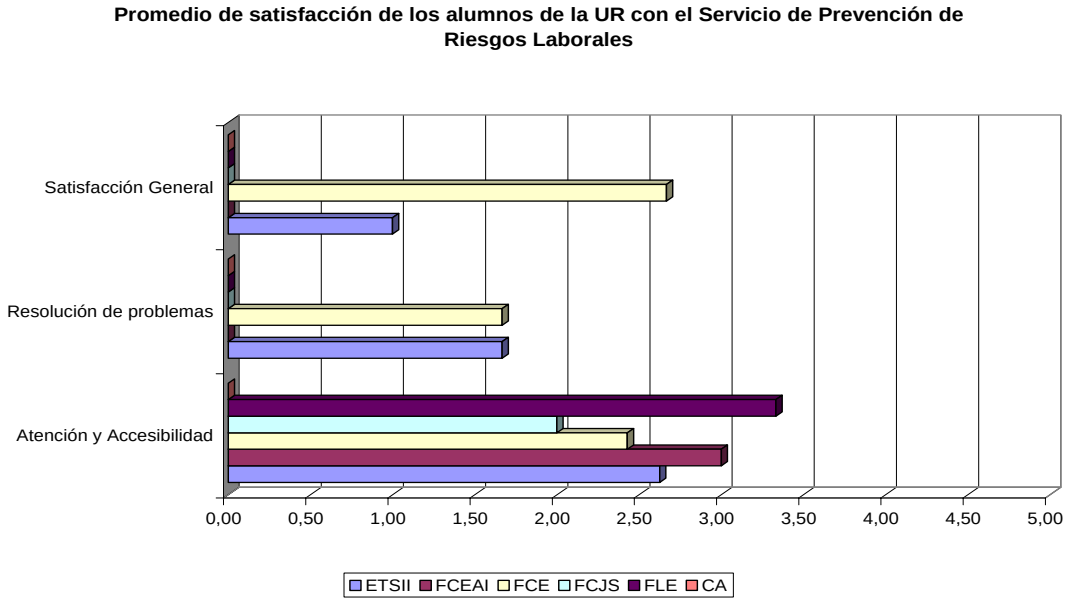


Gráfico 51.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Sólo se ha obtenido respuesta para todos los Centros en el primer ítem, superándose el valor central en la Facultad de Letras (3,33). Los promedios se muestran seguidamente:



27.- Servicio de Laboratorios y Talleres:

Este servicio ha obtenido un número razonable de respuestas. Las contestaciones a los ítem 1, 2 y 3 han sido 85, 38 y 28, respectivamente, repartiéndose casi al 100% entre la ETSII y la FCEAI (40 y 35 respectivamente en el primer ítem). El promedio de satisfacción se sitúa siempre por encima de 3,50. Los coeficientes de correlación son aceptables. Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico siguiente:

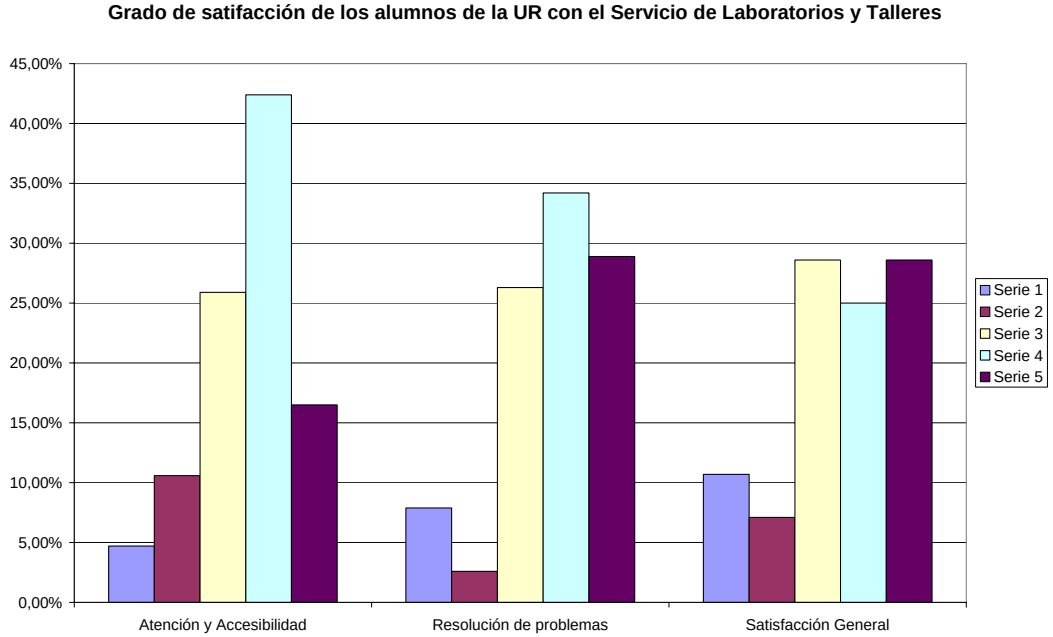


Gráfico 52.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

El único Centro, además de los dos ya citados, donde se obtiene respuesta para los tres ítem, es la Facultad de CC. Empresariales, que se sitúa en torno al valor central en todos los casos. Los resultados promedio de todos los Centros pueden observarse en el gráfico siguiente:

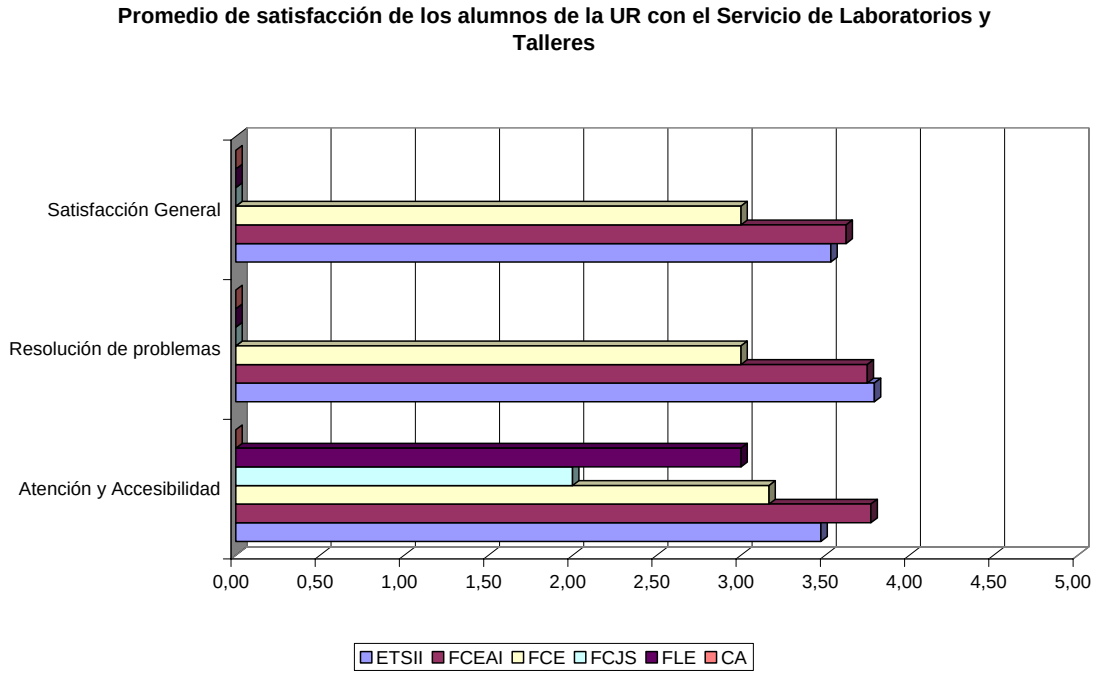
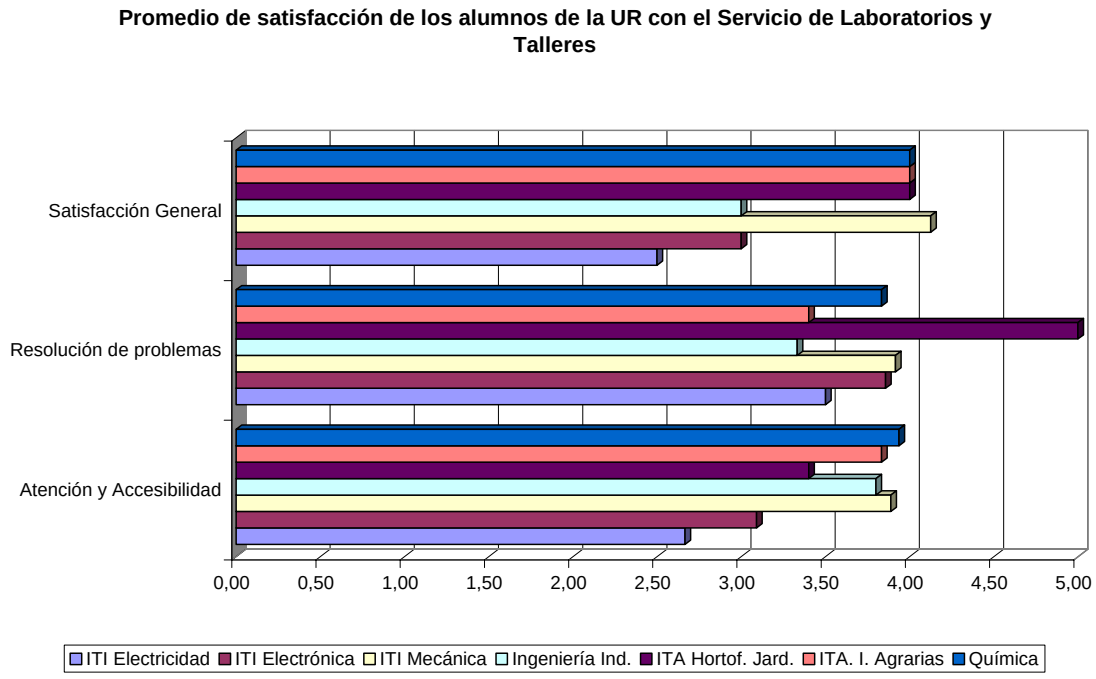


Gráfico 54.

Dada la especialidad de esta unidad, destinada específicamente a titulaciones técnicas y experimentales, parece apropiado analizar los resultados obtenidos en dichas titulaciones:



Los ingenieros técnicos en electricidad son los que peor valoran tanto la atención y accesibilidad (2,67) como el grado de satisfacción general (2,50), mientras que los ingenieros industriales son los más críticos al valorar la resolución de problemas (3,33). Las escalas superiores de valoración se encuentran más repartidas. Así, mientras que son los químicos quienes mejor valoran la atención y accesibilidad (3,94), los ingenieros técnicos en hortofruticultura y jardinería priman la resolución de problemas (5,00), y los ingenieros técnicos en mecánica la satisfacción general (4,13).

28.- Biblioteca:

La Biblioteca de la UR es el servicio que mayor número de respuestas ha obtenido en este cuestionario, lo que demuestra el alto interés que suscita entre los alumnos. Las respuestas para los ítem 1, 2 y 3 han sido 431, 233 y 192, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre muy por encima del valor central, siendo además muy similar en todos los casos. En cuanto a atención y accesibilidad el promedio de satisfacción es de 3,80. Respecto a resolución de problemas el resultado es de 3,89. Y, por último, el promedio de satisfacción general es de 3,94. Los coeficientes de correlación son muy buenos, lo que hace fiable la respuesta.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico siguiente:

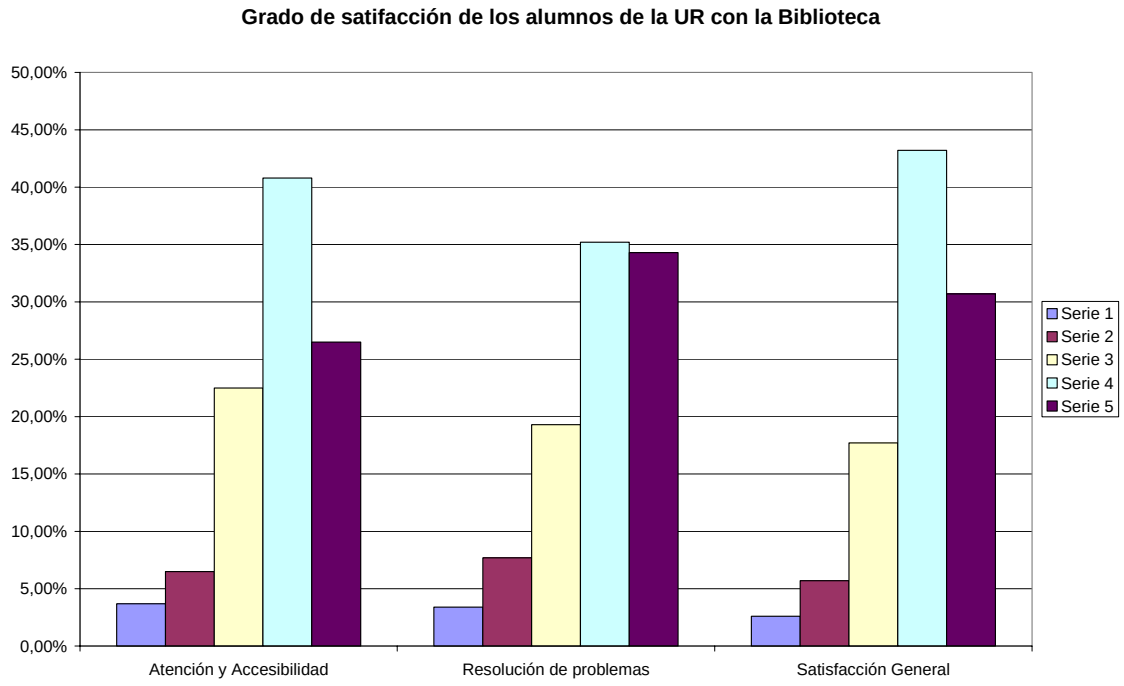


Gráfico 56.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis por Centros puede observarse que los resultados son altos y muy similares en todos ellos, si bien sólo superan un promedio de 4,00, en todas sus valoraciones, la Facultad de Letras y de la Educación y los Centros Adscritos (promedios más elevados 4,29 y 5,00 respectivamente, al valorar el grado de resolución de problemas). Las medias obtenidas pueden visualizarse en la página siguiente:

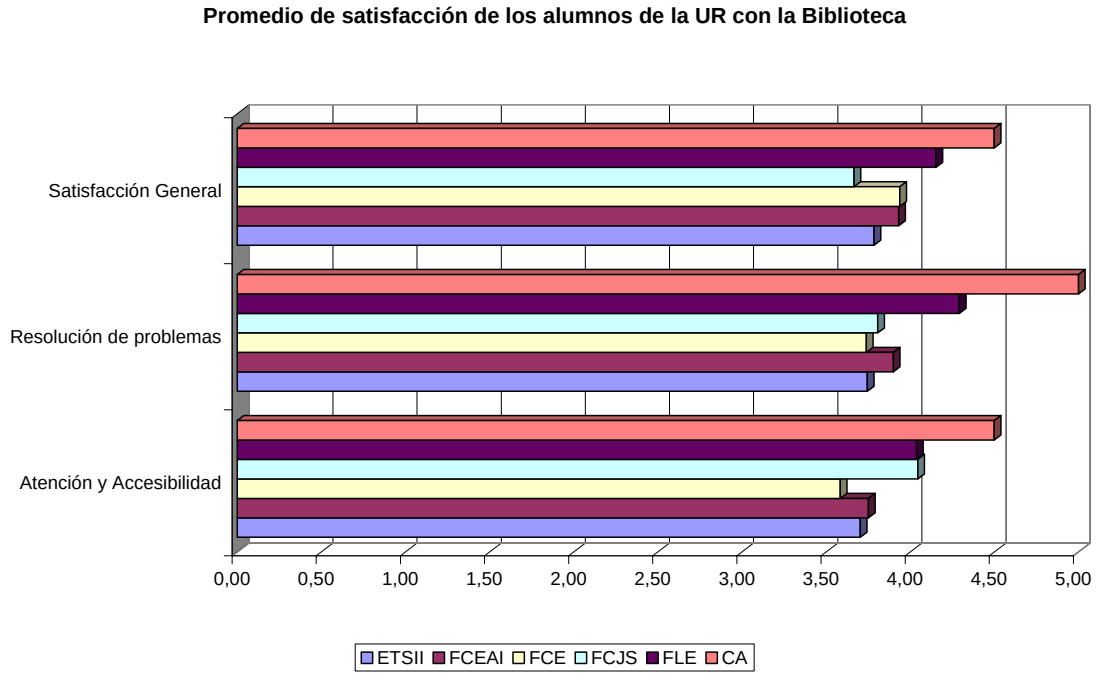


Gráfico 57.

Descendiendo al análisis por titulaciones, hemos obtenido resultados de todas las impartidas en la UR, salvo las Diplomaturas en Enfermería y Turismo:

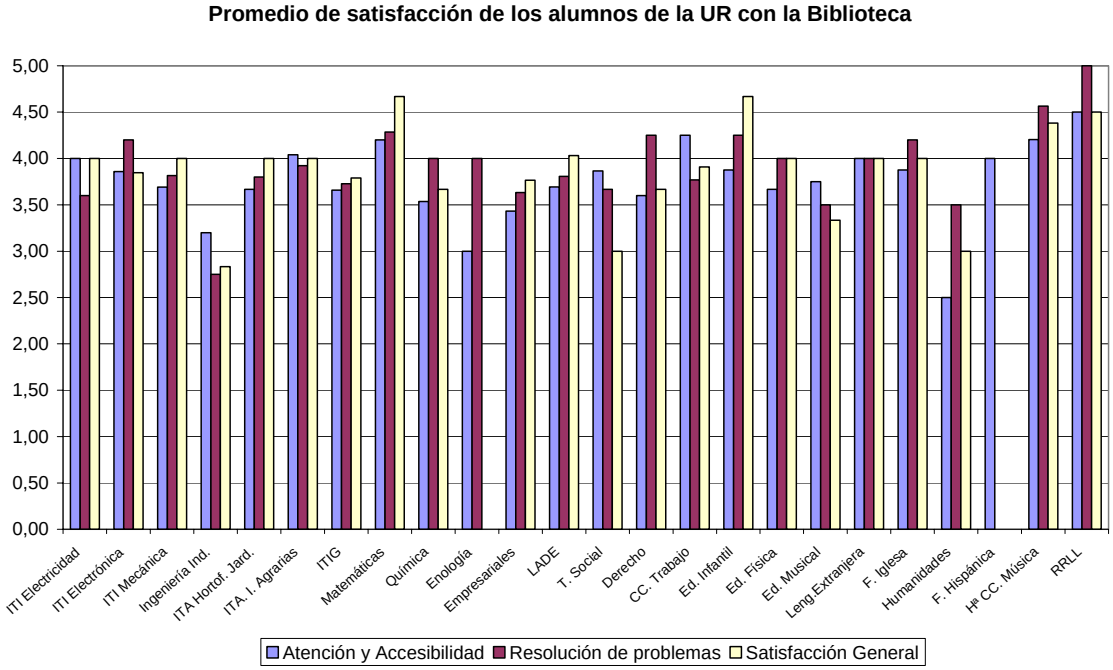


Gráfico 58.

En todos los casos las valoraciones son elevadas, salvo escasas excepciones. Así, sólo los alumnos de Humanidades valoran la atención y accesibilidad por debajo del valor central (2,50), y los de Ingeniería Industrial la resolución de problemas (2,75) y la satisfacción general (2,83). Por el contrario, las valoraciones más elevadas se encuentran, en cuanto a atención y accesibilidad, entre los alumnos de CC. del Trabajo (4,25), en cuanto a la resolución de problemas entre los de Hª y CC. de la Música (4,57),

y por último, en cuanto al grado de satisfacción general, entre los alumnos de Educación Infantil y Matemáticas (4,67 en ambos casos).

29.- Servicio de Publicaciones:

Las respuestas para los ítem 1, 2 y 3 han sido 51, 25 y 20, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre por encima del valor central, con un valor máximo de 3,70 en satisfacción general. Los coeficientes de correlación son muy altos, lo que hace muy fiable la respuesta.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse a continuación:

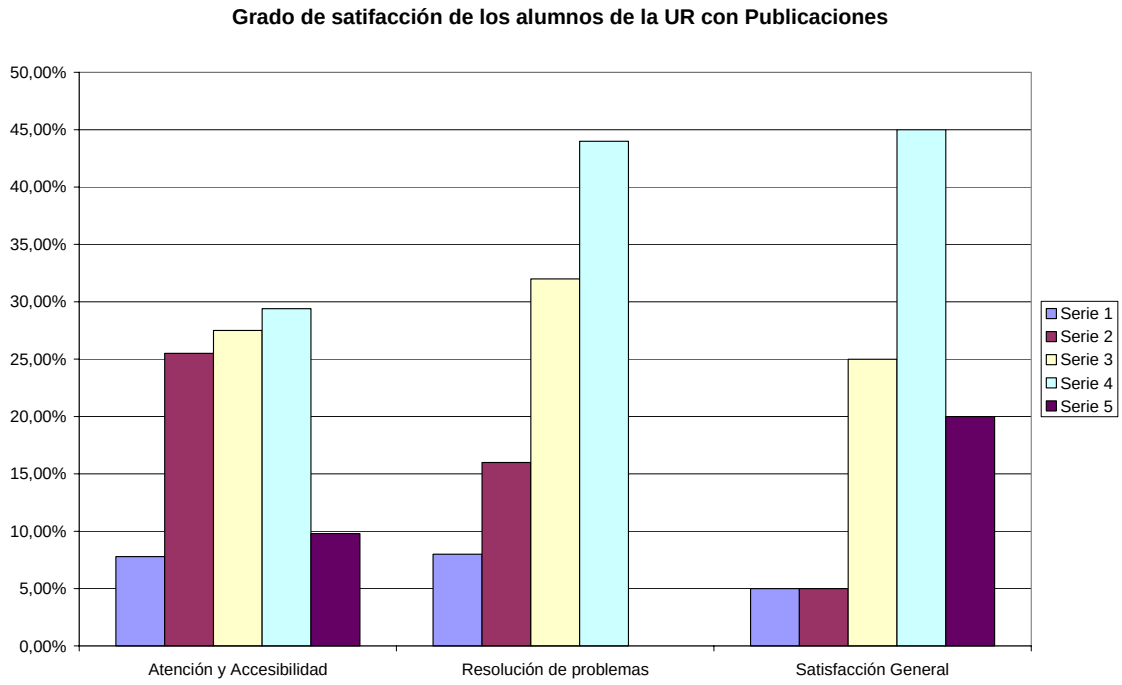


Gráfico 59.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis por Centros, si bien como norma general se supera el valor central en todas las valoraciones, hay tres excepciones: tanto los alumnos de Jurídicas como los de Empresariales no alcanzan este valor al puntuar la atención y accesibilidad del personal (promedios 2,75 y 2,80 respectivamente); además, los ingenieros valoran con un promedio de 2,80 el grado de resolución de problemas. Cabe destacar las altas puntuaciones otorgadas en satisfacción general, con un promedio de 4,00 en las Facultades de CC. Empresariales, CC. Jurídicas y Sociales y Letras y de la Educación.

Los resultados promedio obtenidos pueden visualizarse en la página siguiente:

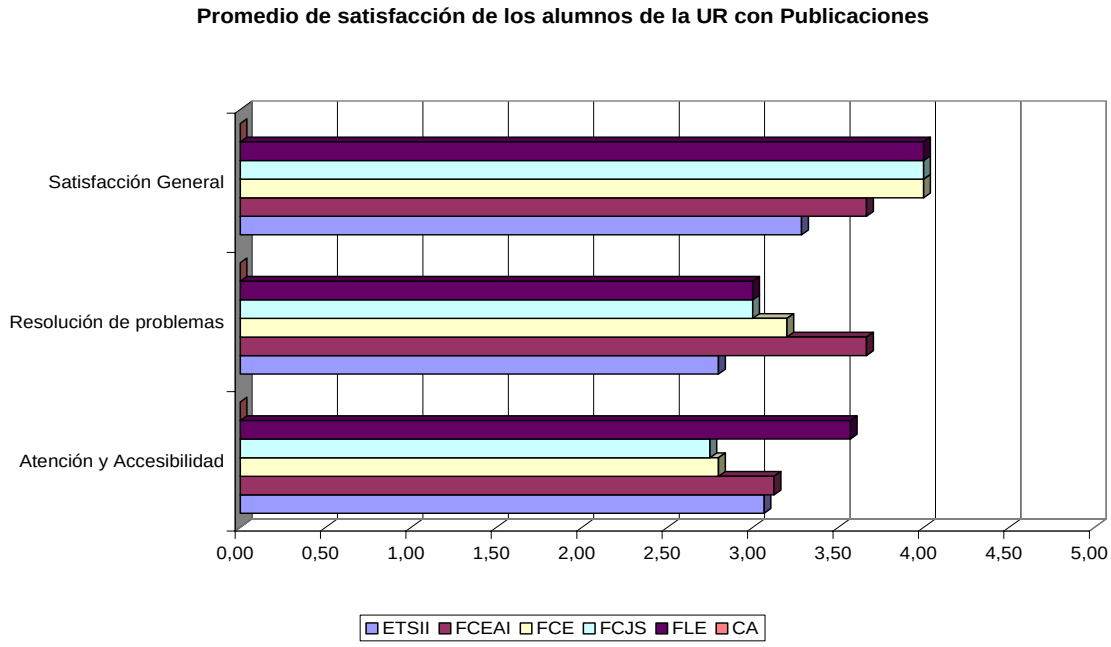
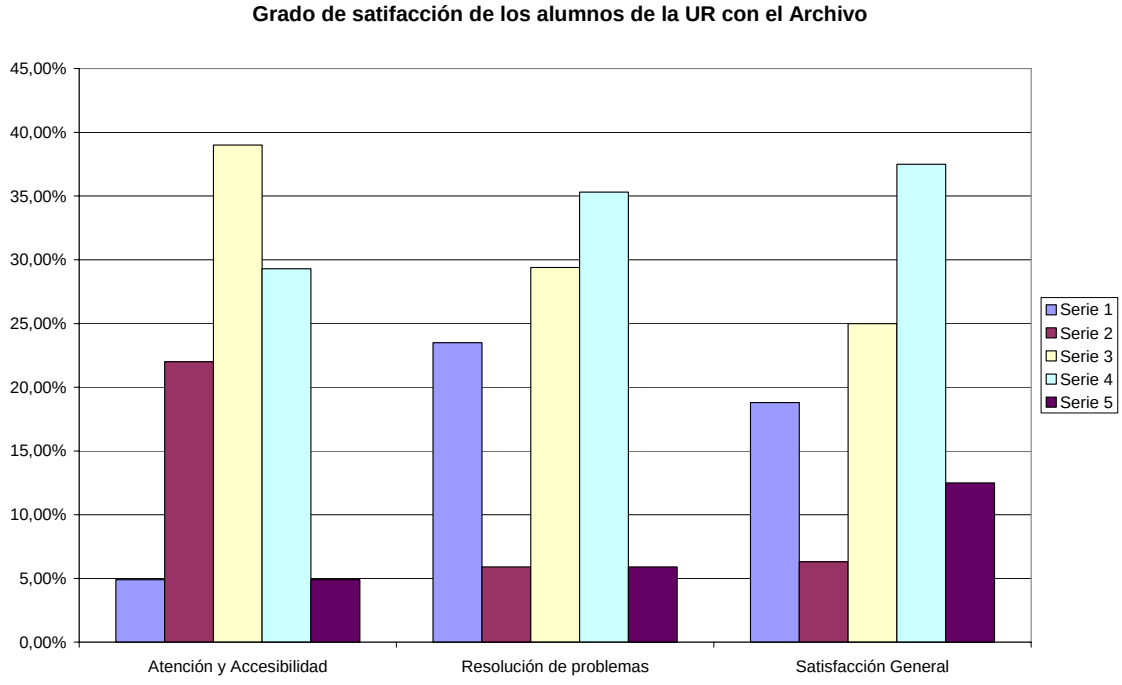


Gráfico 60

30.- Archivo:

Los resultados para esta Unidad han sido bajos. Las respuestas para los ítem 1, 2 y 3 han sido 41, 17 y 16, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa por debajo del valor central en lo referido a resolución de problemas (2,94), siendo superior a 3 en los casos restantes. No obstante, han sufrido cierto descenso desde el curso 2004/05, pasando el grado de satisfacción general de 3,70 a 3,19. Los coeficientes de correlación son muy altos, lo que hace muy fiable la respuesta.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse a continuación:



Si bien son los alumnos de la FCJS los que mejor valoran el grado de resolución de problemas y la satisfacción general (4,00 en ambos casos), también son, junto con los de la FCEAI, los más insatisfechos con la atención y accesibilidad (2,80 y 2,67 respectivamente). Los promedios de los centros propios se muestran en el gráfico siguiente:

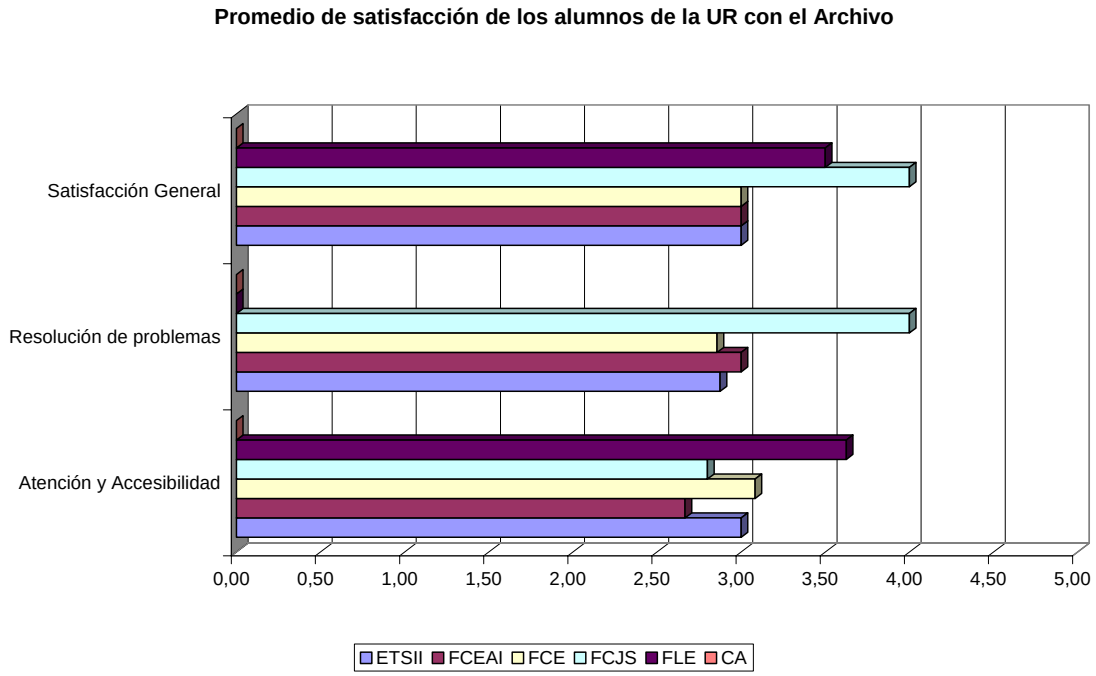


Gráfico 62.

31.- Reprografía:

Los servicios de reprografía de la UR se encuentran entre aquellos que han obtenido un mayor número de respuestas en este cuestionario, consecuencia lógica de su elevado uso. Las respuestas para los ítem 1, 2 y 3 han sido 332, 169 y 143, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre por encima del valor central. En cuanto a atención y accesibilidad el promedio de satisfacción es de 3,38. Respecto a resolución de problemas el resultado es de 3,67. Y, por último, el promedio de satisfacción general es de 3,55. Los coeficientes de correlación son muy buenos, lo que hace fiable la respuesta.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en la página siguiente:

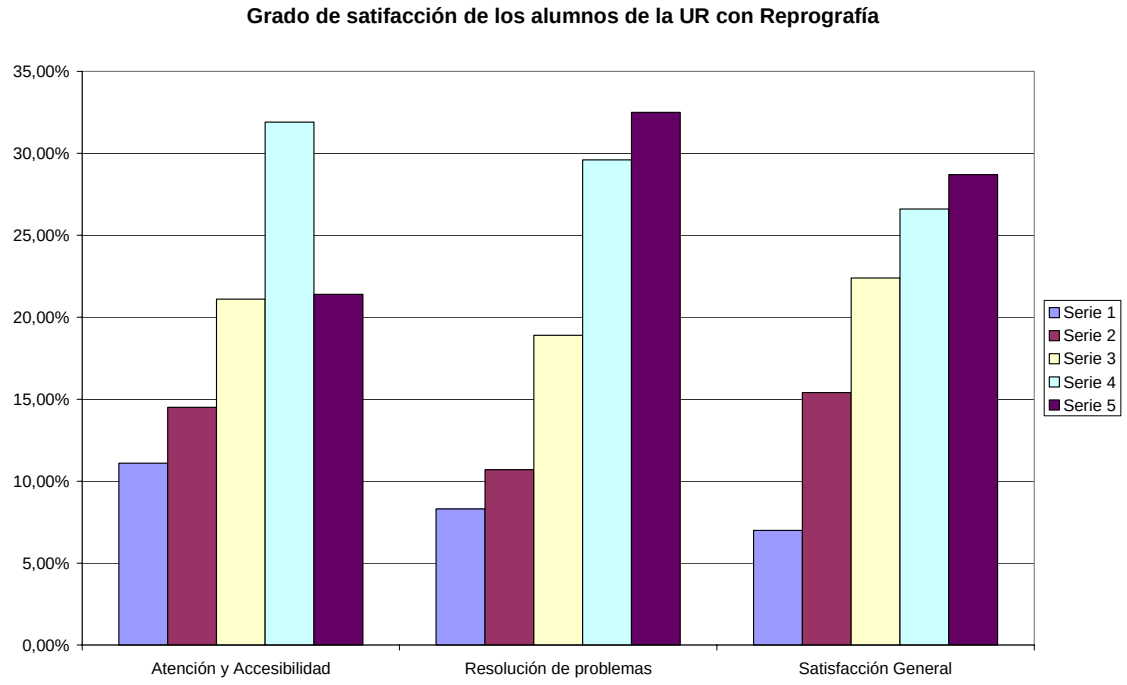


Gráfico 63.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

El descender al análisis por Centros no parece la mejor solución para esta unidad. Dado que sus diferentes sedes se encuentran localizadas en distintos edificios, puede ser de mayor utilidad este análisis por localización que el que se viene desarrollando para el resto del cuestionario. Los resultados promedio obtenidos pueden visualizarse a continuación:

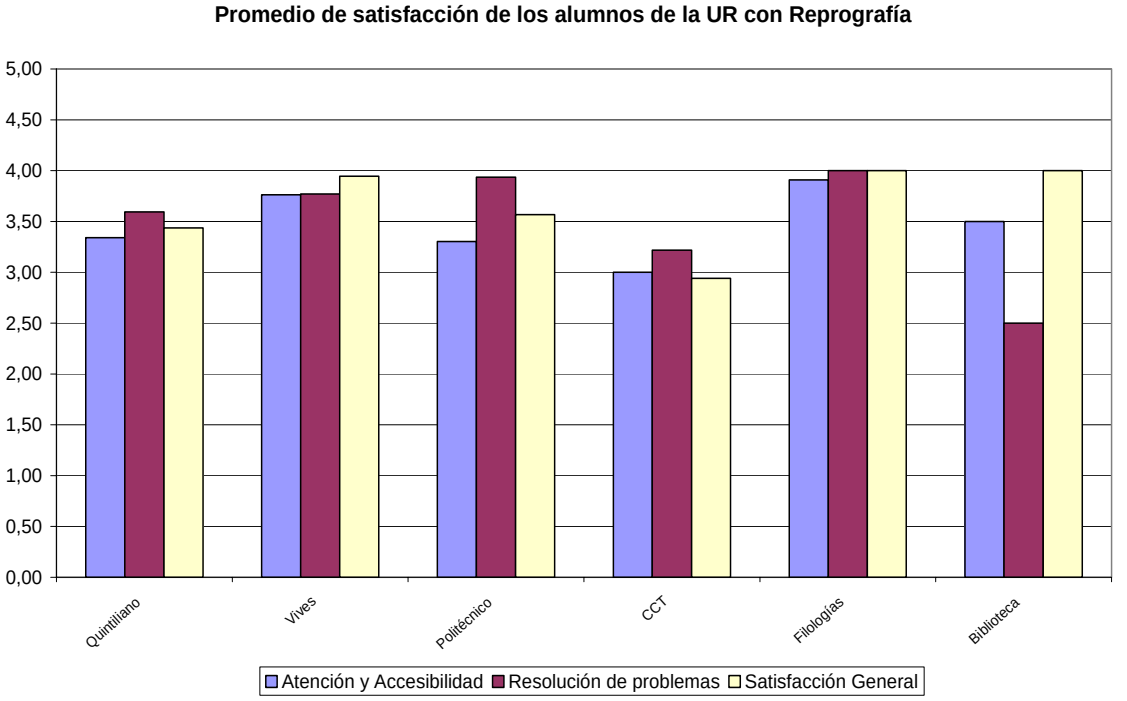


Gráfico 64

Podemos ver cómo los alumnos que cursan asignaturas en todos los edificios que cuentan con este servicio están satisfechos. Los alumnos más satisfechos en los tres apartados estudiados son los alumnos de Filologías (3,91, 4,00 y 4,00 respectivamente). Por el contrario, los más insatisfechos son los que pasan la mayoría de su tiempo en el CCT (en cuanto a atención y accesibilidad, 3,00, y satisfacción general, 2,94) y en la Biblioteca (que valoran con un 2,50 la resolución de problemas).

32.- Fundación Universidad de La Rioja (FUR):

Los resultados de la FUR han sido escasos, probablemente por la escasa conexión de los alumnos con la misma. Las respuestas para los ítem 1, 2 y 3 han sido 45, 16 y 15, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa en torno al valor central, con un valor mínimo de 2,87 en el grado de satisfacción general, que contrasta con el promedio de 3,60 alcanzado en la anterior edición de este cuestionario. Los coeficientes de correlación aceptables, salvo al relacionar los ítem 1 y 3.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse en el gráfico siguiente:

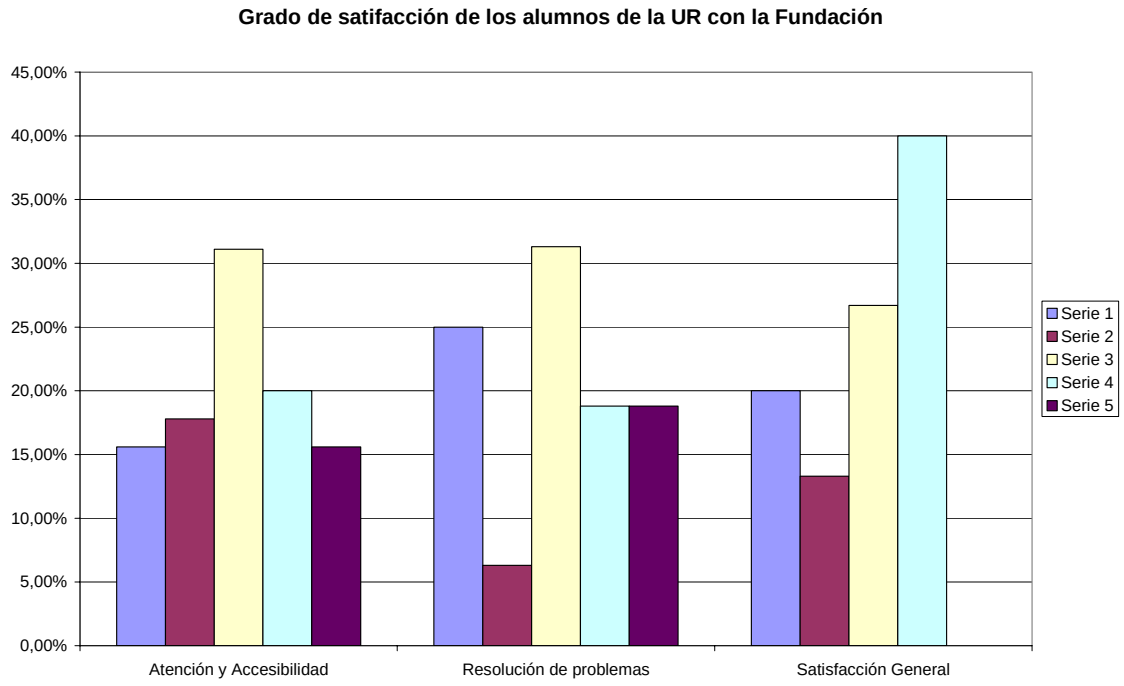


Gráfico 65.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Sólo los alumnos de la ETSII evalúan por debajo del valor central a la FUR en los tres apartados estudiados, con un promedio mínimo de 2,40 en resolución de problemas. El mayor grado de satisfacción lo encontramos en la FCJS al valorar este mismo apartado, con un promedio global de 5,00. Los promedios se muestran en el gráfico de la página siguiente:

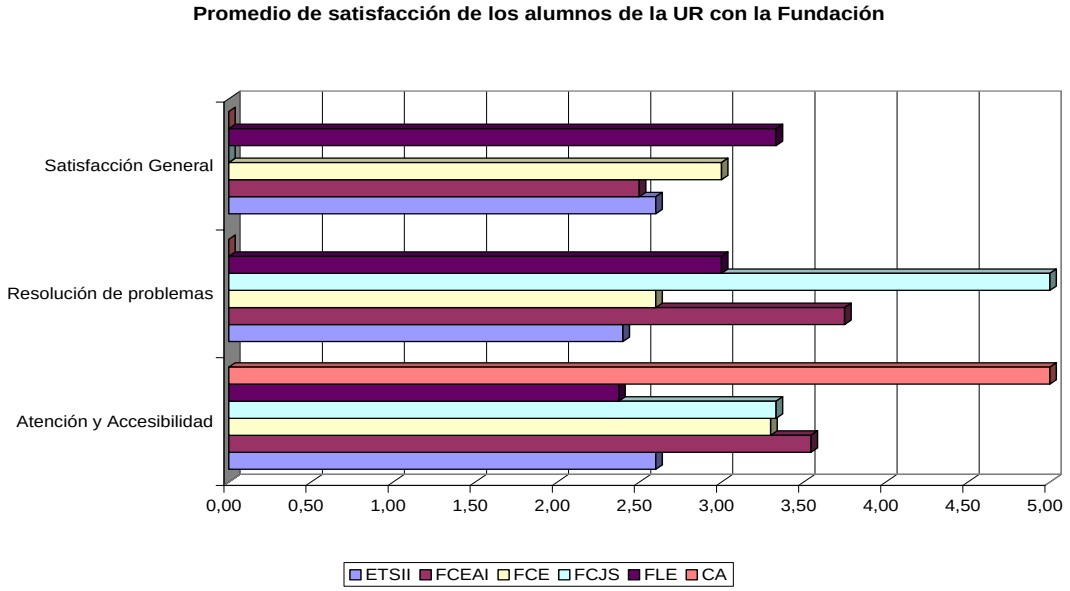


Gráfico 66.

33.- Auxiliares de Servicios Generales (Conserjería):

Las valoraciones referidas a los auxiliares de servicios generales han obtenido un menor número de respuestas que el esperado, dado que se trata de personal cercano a los alumnos. Aun así, las respuestas para los ítem 1, 2 y 3 han sido 110, 42 y 40, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre por encima del valor central. En cuanto a atención y accesibilidad el promedio de satisfacción es de 3,43. Respecto a resolución de problemas el resultado es de 3,86. Y, por último, el promedio de satisfacción general es de 3,65. Los coeficientes de correlación son muy elevados, lo que hace muy fiable la respuesta. Las respuestas pueden visualizarse a continuación:

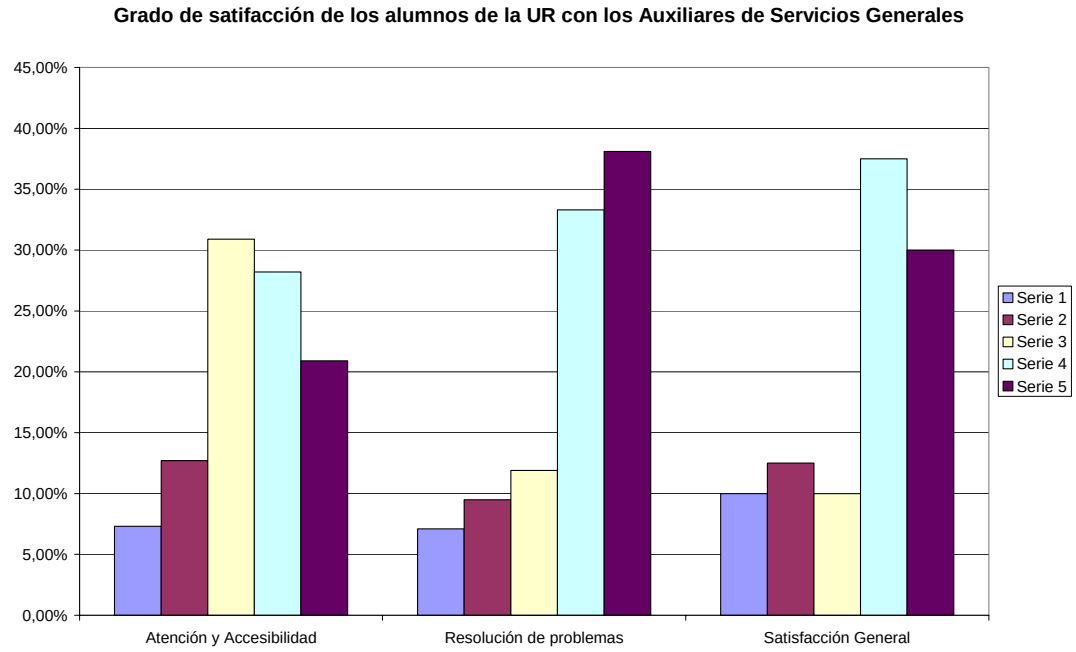


Gráfico 67.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Como en otros apartados del cuestionario, parece más interesante analizar esta unidad en base a los edificios en que el alumnado cursa la mayor parte de sus estudios que en base a la titulación que estén cursando o al Centro al que la titulación esté adscrito. En general, la cuestión mejor valorada por los alumnos en todos los edificios es la resolución de problemas, con un promedio máximo de 5,00 en Filologías y mínimo de 3,71 en Vives. La atención y accesibilidad de estos auxiliares obtiene una valoración global de 4,67 en Biblioteca, frente al 2,92 de Politécnico. Por lo que respecta al grado de satisfacción general, los peor valorados son los auxiliares de servicios del Vives, con un promedio de 3,00, y los mejor valorados los del CCT y Biblioteca, con un promedio de 4,00 en ambos casos.

Los resultados promedio obtenidos pueden visualizarse en el gráfico siguiente:

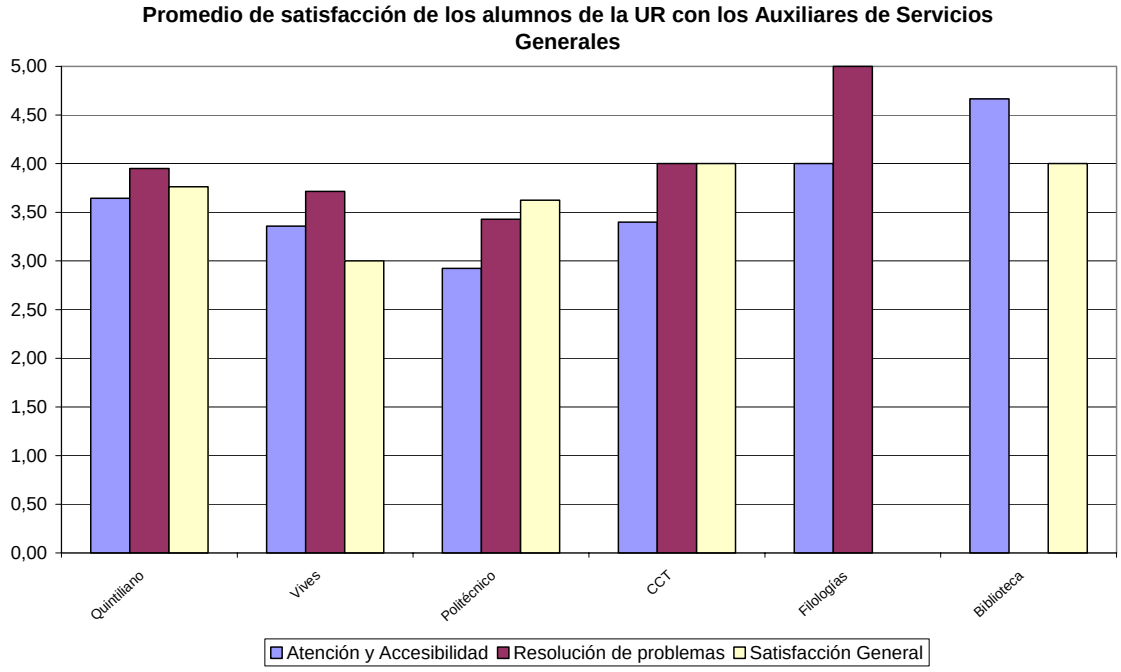


Gráfico 68.

34 a 38.- Equipo Directivo de las Facultades y Escuela:

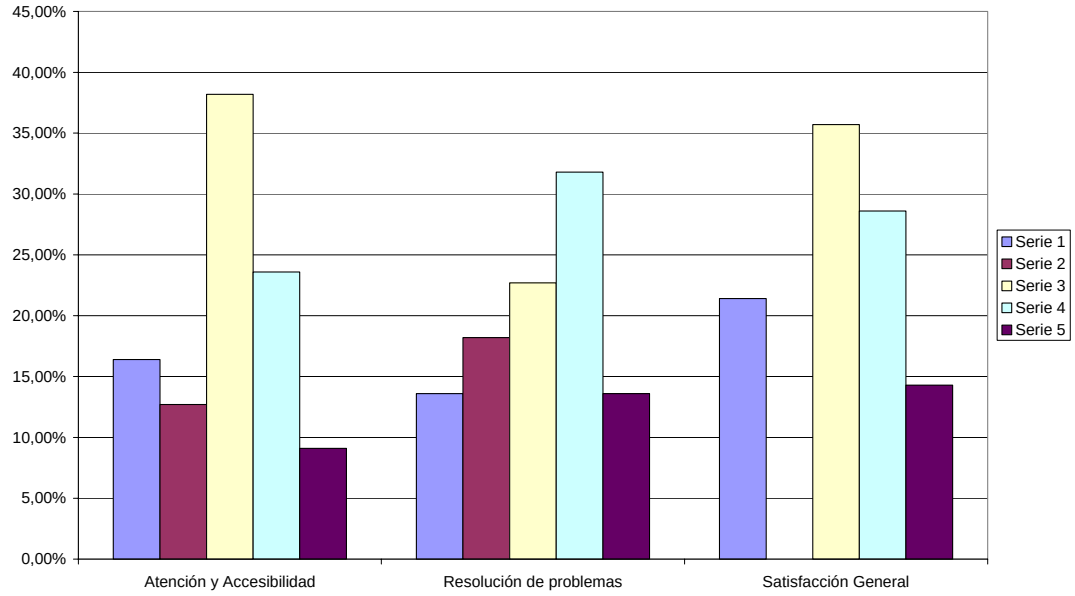
El equipo directivo que mayor número de respuestas ha obtenido ha sido el de la Escuela, con 55, 22 y 14 para los ítem 1, 2 y 3, mientras que el de la Facultad de Letras y de la Educación tan sólo ha obtenido 22, 14 y 11 contestaciones. El equipo de gobierno mejor valorado en todas las cuestiones es el de la Facultad de CC. Empresariales, con unos promedios globales de 3,46, 3,29 y 3,63 en los ítem 1, 2 y 3 respectivamente. Por el contrario, el equipo directivo peor valorado en cuanto a atención y accesibilidad es el de la Facultad de CC. Jurídicas y Sociales (2,80), en resolución de problemas el de Letras y de la Educación (2,71), y en satisfacción general el de Ciencias, Estudios Agroalimentarios e Informática (2,83).

El análisis de fiabilidad de la respuesta también varía de una Facultad a otra. Así, mientras que en la Escuela y en Empresariales existen altos coeficientes de correlación que otorgan una gran fiabilidad a la respuestas, en las Facultades de Ciencias y Jurídicas

no hay una clara relación del primer ítem con los otros dos, y en la de Letras es dudosa la relación entre el primer y el segundo ítem.

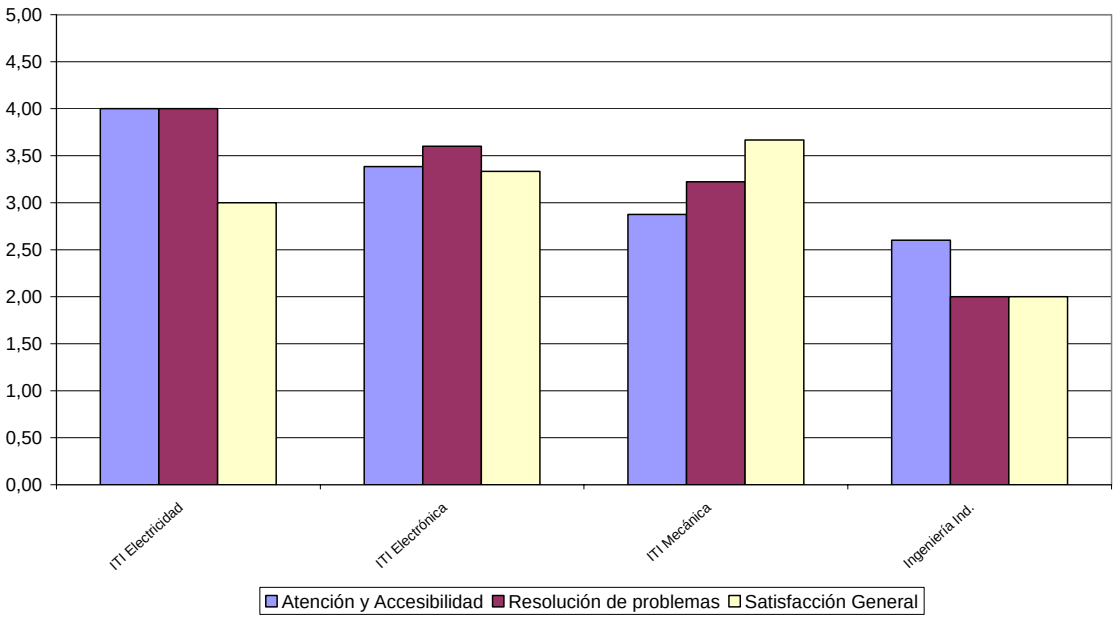
Pasando ya al análisis detallado de cada Centro, podemos decir que los promedios obtenidos por el Equipo Directivo de la Escuela se sitúan en torno al valor central:

Grado de satifacción de los alumnos de la UR con el Equipo Directivo de la ETSII

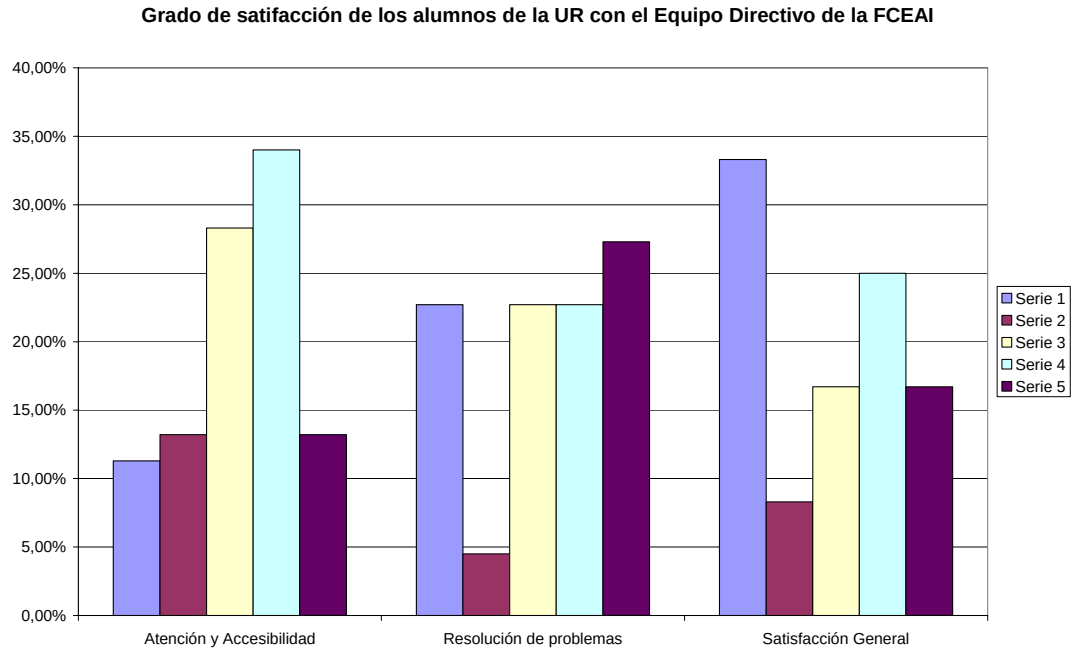


Los alumnos más duros con la Dirección han sido los de Ingeniería Industrial, que valoran con un 2,60 la atención y accesibilidad y con un 2,00 la resolución de problemas y la satisfacción general. Por el contrario, son los ingenieros técnicos en electricidad los más satisfechos con los dos primeros apartados (4,00 en ambos casos), y los mecánicos los que mejor valoran su grado de satisfacción general (3,67):

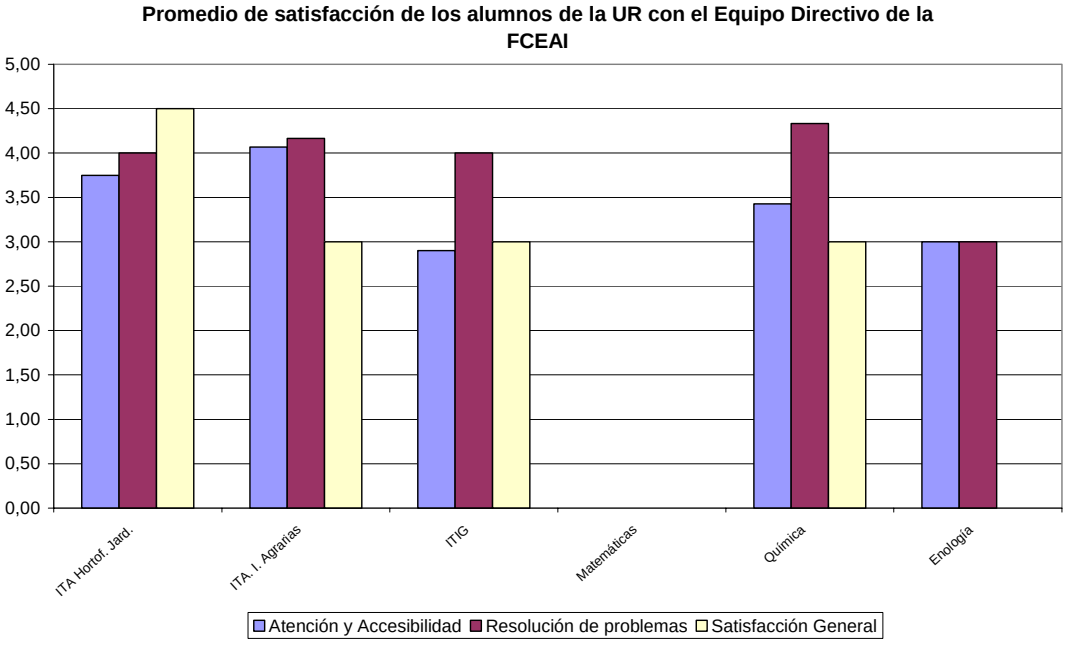
Promedio de satisfacción de los alumnos de la UR con el Equipo Directivo de la ETSII



La Facultad de Ciencias, Estudios Agroalimentarios e Informática ha obtenido un desigual número de respuestas en los tres ítem: 53, 22 y 12. Como ya se ha comentado, es la peor valorada con respecto al grado de satisfacción general:



Si bien a nivel global la Dirección de esta Facultad no está bien valorada, al descender al estudio de la respuesta por titulaciones esta circunstancia varía, de forma que sólo entre el alumnado de ITIG no se alcanza el valor central al valorar la atención y accesibilidad (promedio 2,90), cuestión que es valorada con un 4,07 por los alumnos de ITA Industrias Agrarias. La resolución de problemas se sitúa en torno al 4,00 en todas las titulaciones salvo en Enología (3,00), con un valor máximo de 4,33 en Química. El grado de satisfacción general se sitúa en el valor central en todas las titulaciones en que ha sido valorado, salvo en ITA Hortofruticultura, donde alcanza un promedio de 4,00:



Como ya se ha comentado, el Equipo Directivo de la Facultad de CC. Empresariales es el mejor valorado en los tres apartados estudiados:

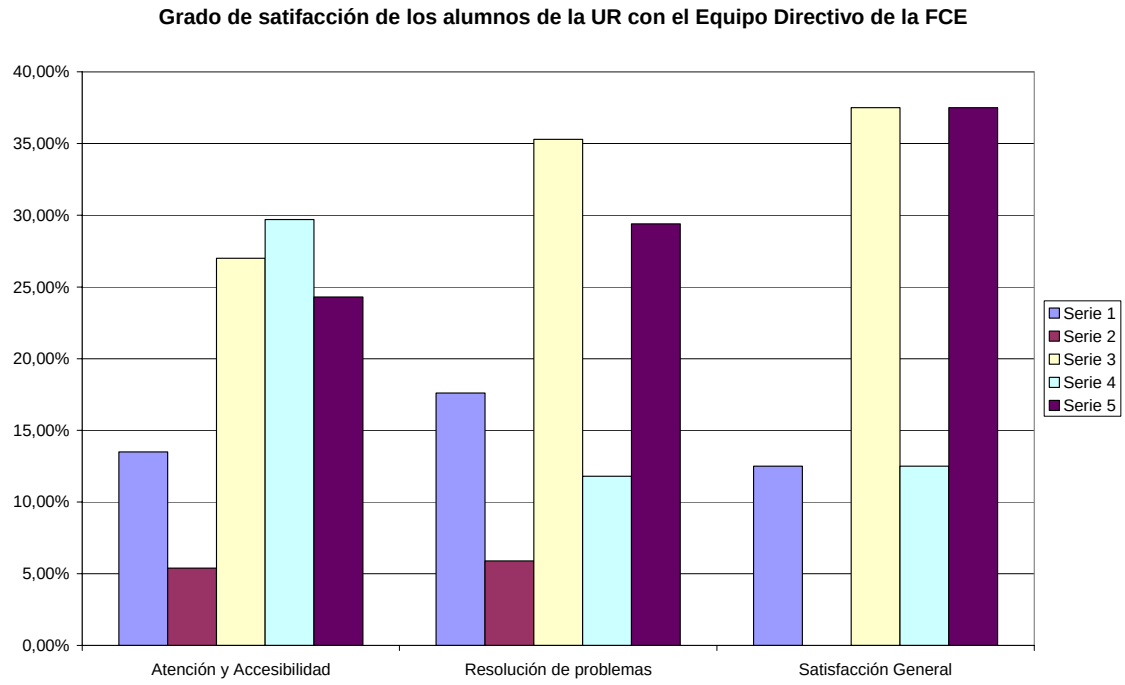


Gráfico 73.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis por titulaciones vemos que los alumnos de la Diplomatura son los que mejor valoran a este Equipo, con un promedio mínimo de 4,00 en el apartado referido a satisfacción general. Precisamente éste ha sido el aspecto mejor valorado por los alumnos de LADE, con un promedio global de 3,73:

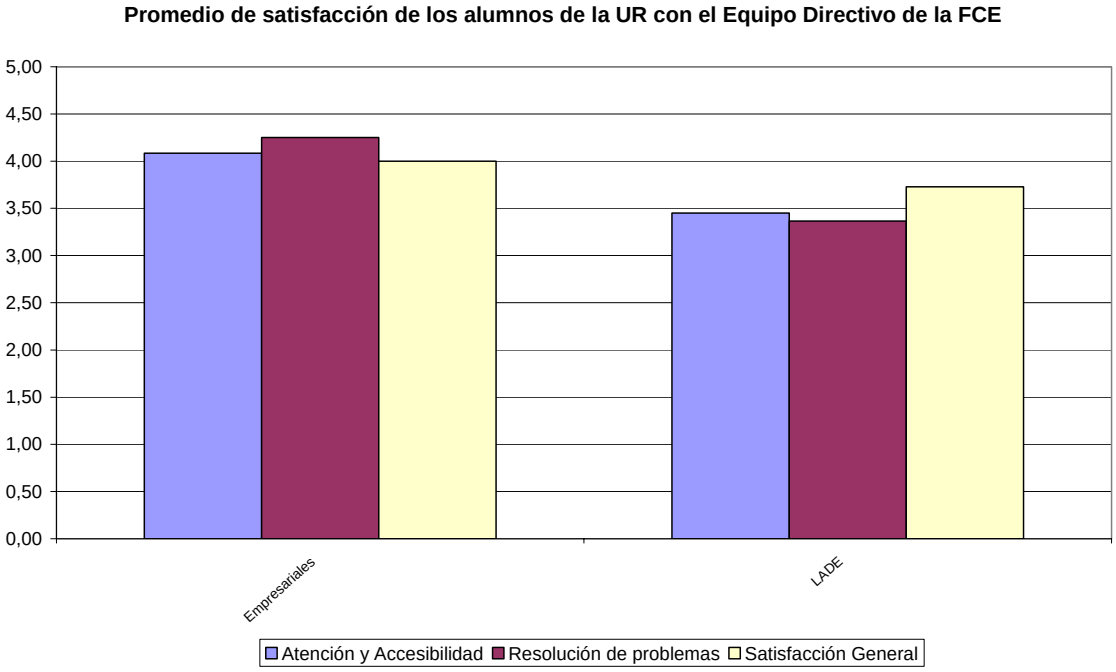


Gráfico 74.

El Equipo Directivo de la Facultad de CC. Jurídicas y Sociales no alcanza el valor central en ninguno de los tres apartados estudiados, correspondiendo el promedio más elevado, un 2,94, al grado de resolución de problemas:

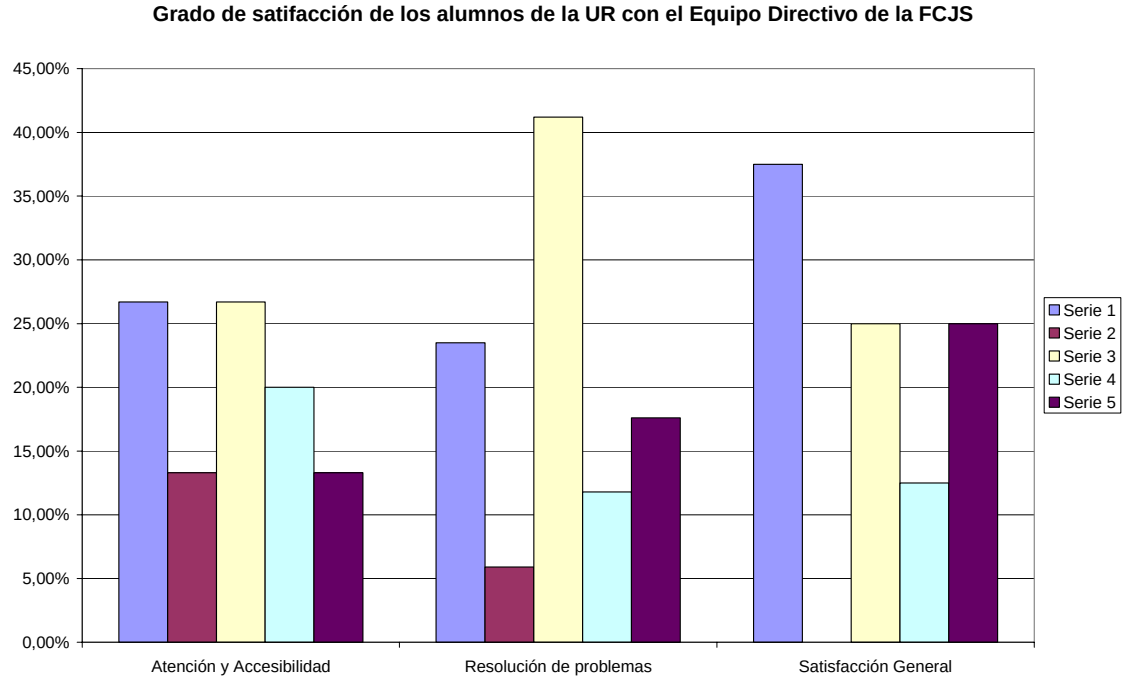


Gráfico 75.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En las tres titulaciones del Centro los promedios oscilan en torno al valor central; no obstante, los alumnos de Derecho valoran a la Dirección con un 3,67 en resolución de problemas, igual valoración que otorgan los de CC. del Trabajo en satisfacción general:

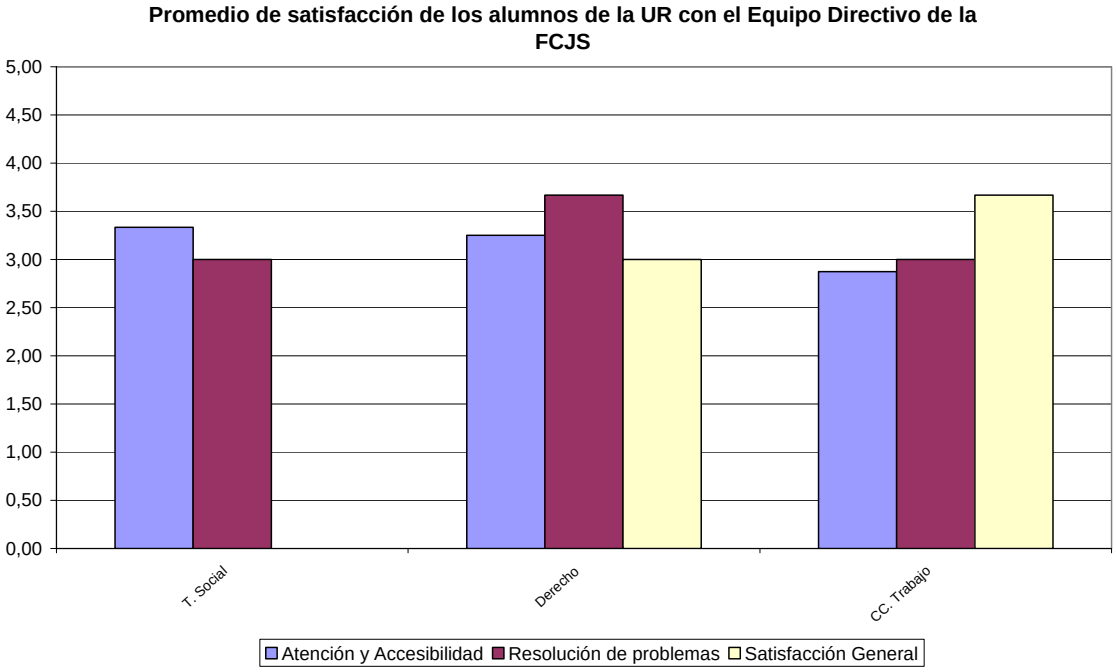


Gráfico 76.

Ya se ha indicado anteriormente que es el Equipo Directivo de la Facultad de Letras y de la Educación el que menor número de respuestas ha obtenido, 22, 14 y 11. Además, ha sido el peor valorado en el apartado referido a resolución de problemas (2,71), no alcanzando tampoco el valor central en ninguno de los ítem analizados:

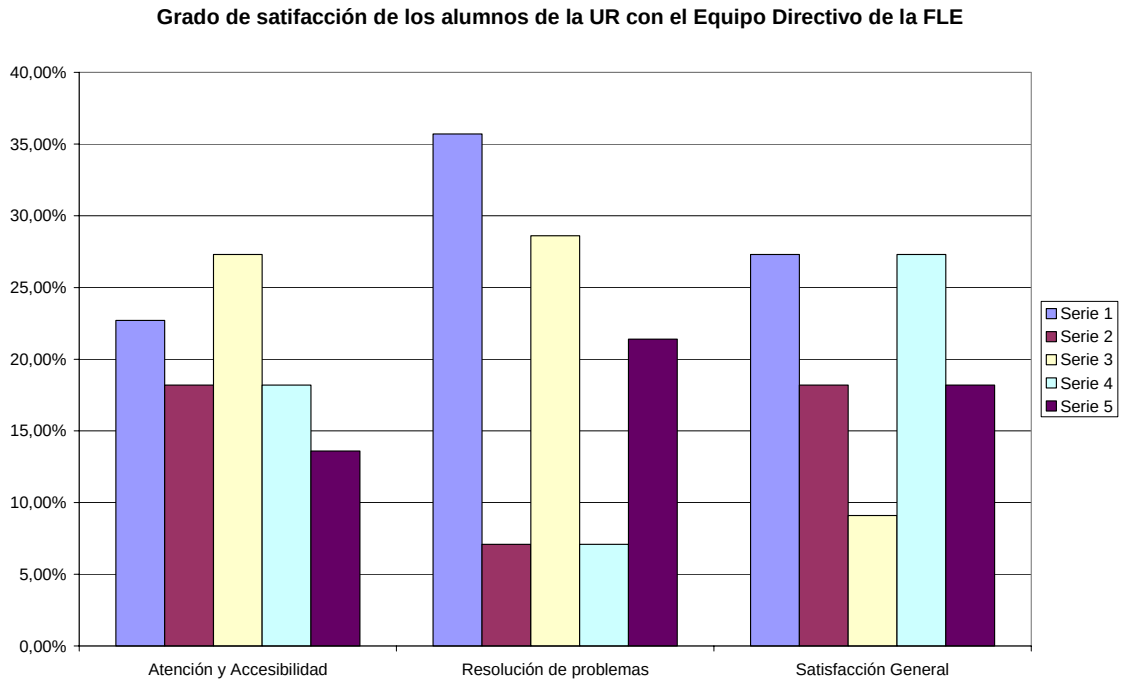


Gráfico 77.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Como ya sucediera en la Facultad de Ciencias, estas valoraciones varían sustancialmente descendiendo al análisis por titulaciones (hay que considerar que en la valoración global se incluye la opinión de todo el alumnado, con independencia de que curse una titulación del Centro o no). Sólo en dos titulaciones no se alcanza el valor central al valorar el grado de atención y accesibilidad: Magisterio Educación Infantil (2,67) y Magisterio en Lengua Extranjera (2,00). Tanto los alumnos de Magisterio en Educación Musical como los de Filología Inglesa valoran con un 5,00 su grado de satisfacción con la resolución de problemas, idéntica valoración que hacen los alumnos de esta última titulación con respecto al grado de satisfacción general. Los promedios pueden observarse en el gráfico de la página siguiente:

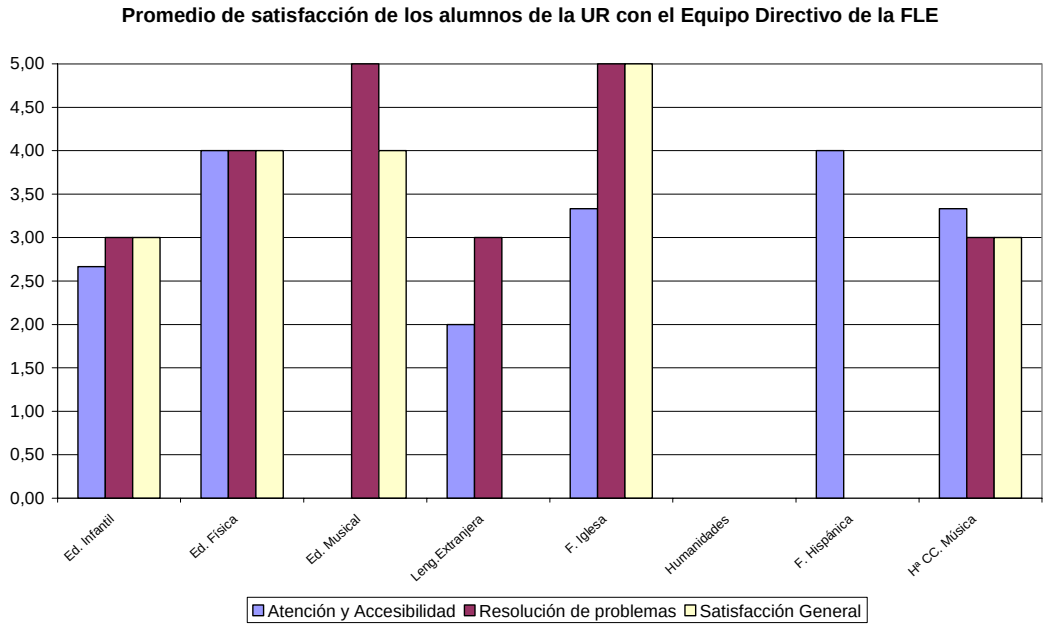
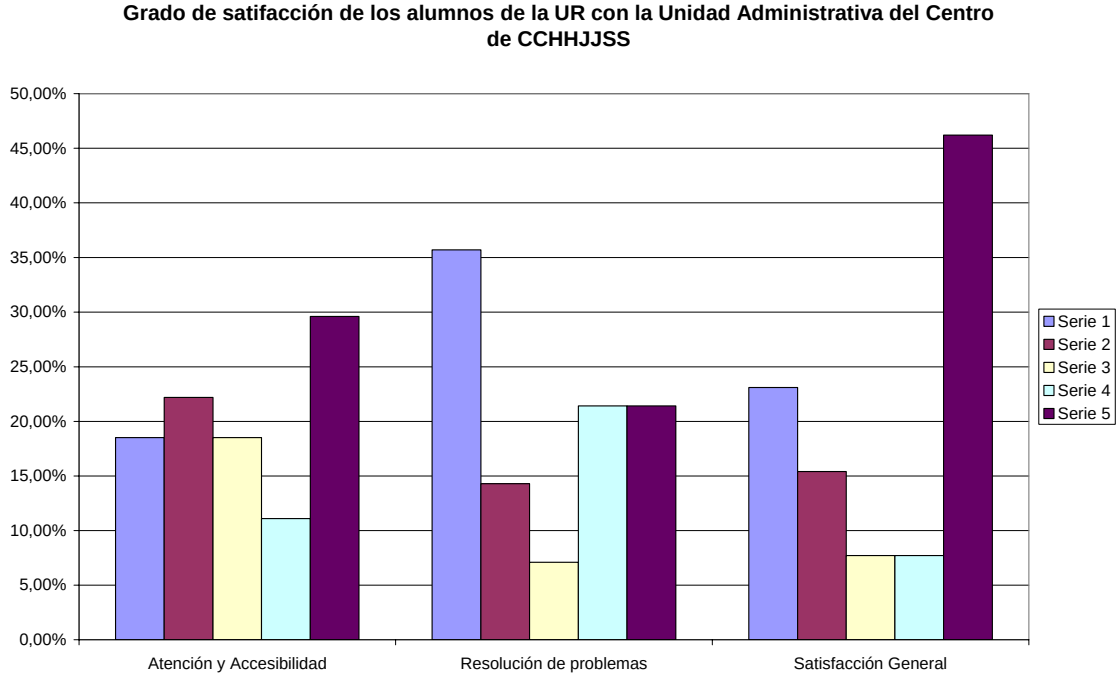


Gráfico 78.

39.- Unidad Administrativa del Centro de Ciencias Humanas, Jurídicas y Sociales:

El número de respuestas relacionadas con esta Unidad, para los tres ítem analizados, ha sido muy bajo, 27, 14 y 13, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa por encima del valor central, excepto en el apartado referido a resolución de problemas, que sufre una fuerte caída con respecto a la edición anterior del cuestionario, pasando de un 3,92 a un 2,79. Los coeficientes de correlación son muy elevados, lo que hace muy fiable la respuesta. Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse a continuación:



Pese a que, en principio, el alumnado de la ETSII y el de la FCEAI no parece tener demasiado relación con esta Unidad, resulta curioso que la hayan valorado con puntuaciones bajas. No obstante, parece más interesante analizar los resultados obtenidos en los demás Centros, donde sólo deja de alcanzarse el valor central en la FCE, cuyo alumnado ha valorado la atención y accesibilidad con un 2,92 y el grado de resolución de problemas con un 2,83. Los alumnos más satisfechos con los servicios prestados por esta Unidad son los de la Facultad de CC. Jurídicas y Sociales, que valoran los tres apartados con promedios de 4,14, 3,67 y 4,00 respectivamente.

Los promedios pueden observarse en el siguiente gráfico:

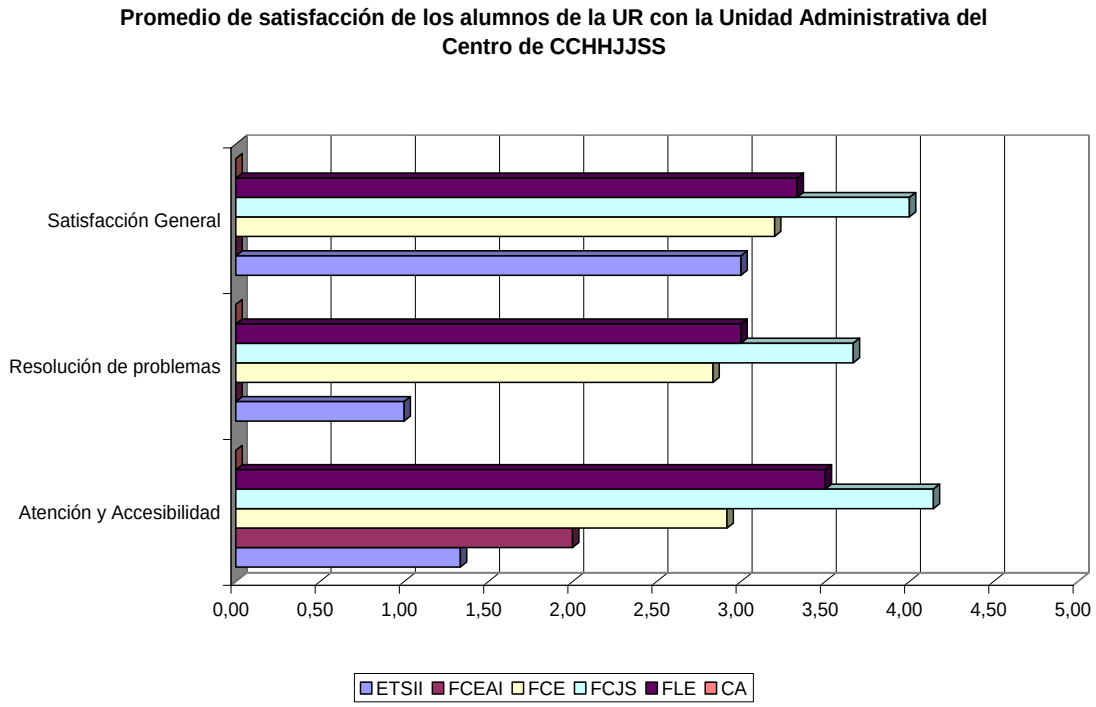


Gráfico 80.

40.- Unidad Administrativa del Centro de Enseñanzas Científicas y Técnicas:

Como en el caso anterior, el número de respuestas obtenidas para los tres ítem analizados ha sido muy bajo, 29, 13 y 10, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa por debajo del valor central, salvo en lo referido a atención y accesibilidad, donde pasa de un promedio de 2,60 logrado en la edición anterior a 3,28. En los otros dos ítem el proceso ha sido inverso, ya que ahora no se alcanza el valor central en ninguno de ellos, pasando de un promedio de 3,29 en satisfacción general a un promedio de 2,80. Tanto los coeficientes de correlación como los niveles de significación son insuficientes, lo que hace poco fiable la respuesta.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden observarse en la página siguiente:

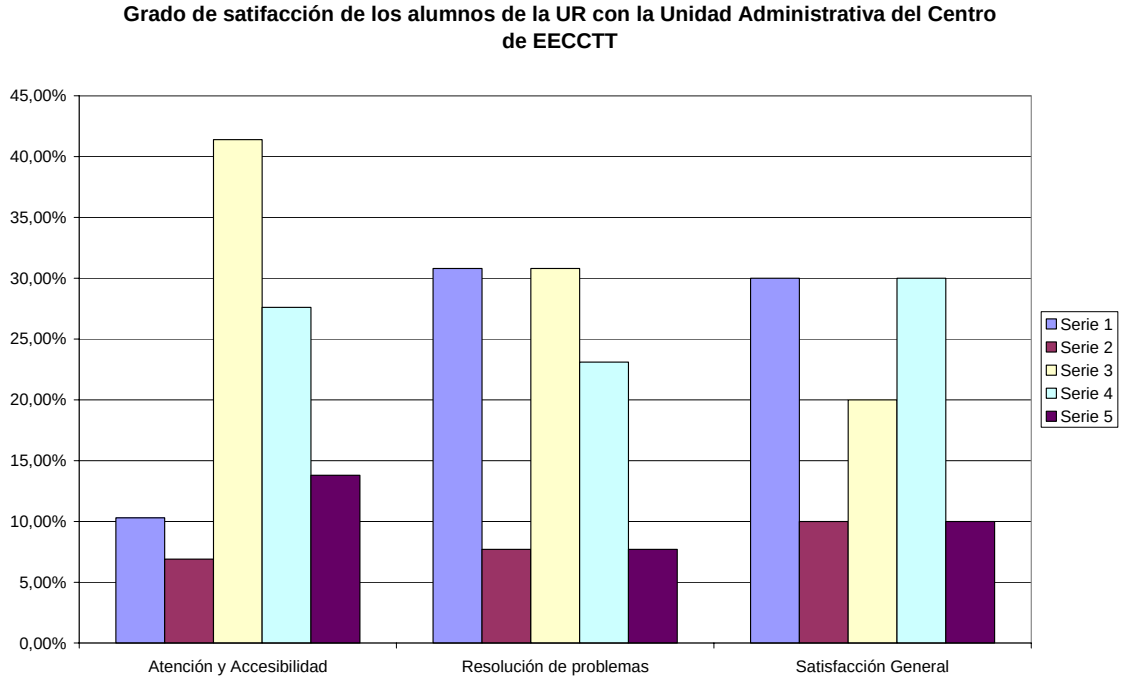


Gráfico 81.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Como en el caso anterior, se ha obtenido la valoración de alumnos de Centros no directamente relacionados con esta Unidad, de modo que para el análisis nos centraremos en los dos a que se adscriben las titulaciones gestionadas por la UA. El promedio de satisfacción se sitúa en torno al valor central, que sólo disminuye a un promedio de 2,80 al valorar los alumnos de la Escuela su grado de satisfacción general.

Los resultado pueden verse en el siguiente gráfico:

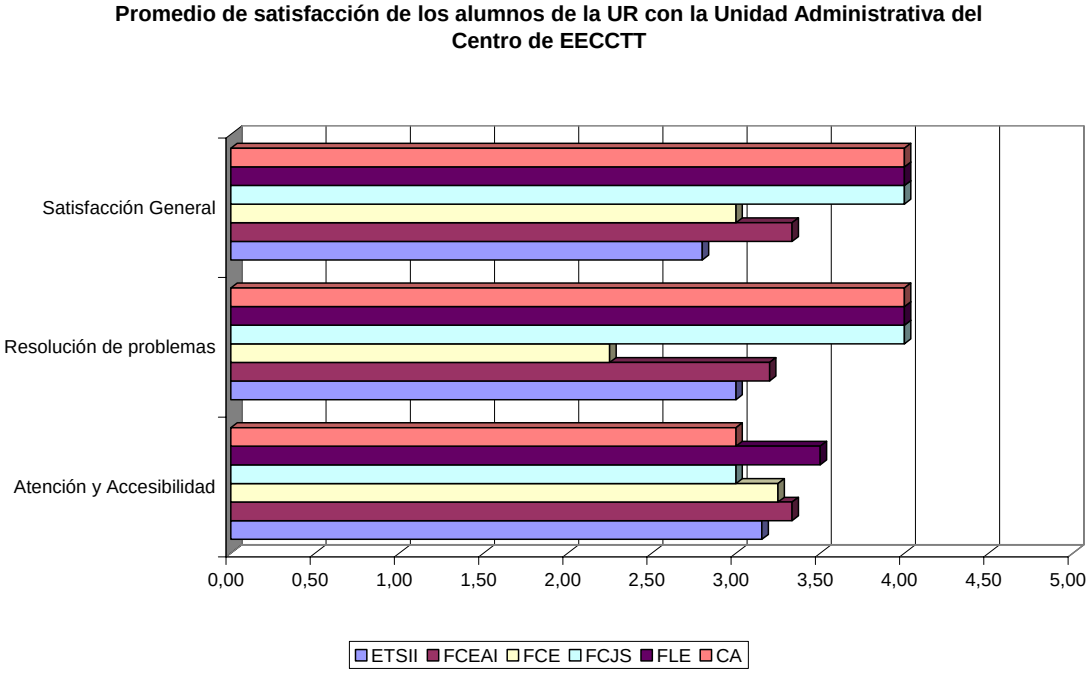


Gráfico 82.

41 a 45.- Secretarías de las Facultades y Escuela:

Las Secretarías que mayor número de respuestas han obtenido han sido las de la Escuela, con 71, 32 y 27 para los ítem 1, 2 y 3, y las de la Facultad de Ciencias, con 77, 37 y 28 respectivamente. La de la Facultad de Letras ha sido la que menor número de respuestas ha obtenido, con 40, 20 y 17 respuestas. Este relativamente alto número de contestaciones puede explicar la baja respuesta lograda por las dos unidades anteriores (Unidades Administrativas de los Centros), pues los alumnos parecen identificar los servicios administrativos prestados por dichas unidades con los que desarrollan las Secretarías de las Facultades y Escuela a que están adscritas sus titulaciones .

Los tres ítem han sido valorados por encima del valor central en todas las Facultades, salvo, en el caso de la Facultad de Letras, donde el grado de resolución de problemas obtiene un promedio global de 2,85. Tanto esta cuestión como el grado de atención y accesibilidad obtienen su mejor valoración en la Secretaría de la FCEAI, con unos promedios de 3,65 y 3,55 respectivamente, mientras que la mejor valorada en cuanto a satisfacción general es la de la FCE, con un 3,84. Los coeficientes de correlación de la respuesta son muy buenos, lo que otorga una elevada fiabilidad a la respuesta.

Pasando ya al análisis detallado de cada Centro, podemos decir que la cuestión que mejor han valorado los alumnos ha sido el grado de atención y accesibilidad de la Secretaría de la Escuela, con un promedio global de 3,31:

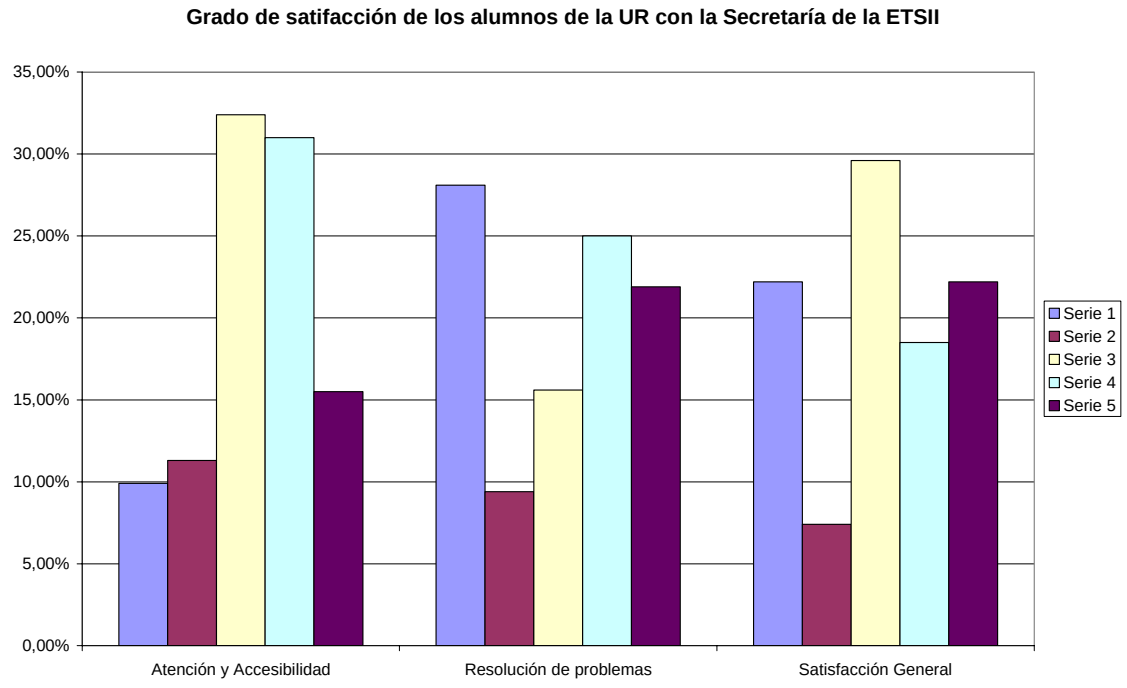


Gráfico 83.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Los alumnos más duros con la Secretaría, como ya sucediera con la Dirección, han sido los de Ingeniería Industrial, que valoran con un 2,55 la atención y accesibilidad y con un 2,17 la resolución de problemas y la satisfacción general. En el lado contrario, son los

ingenieros técnicos en electrónica los más satisfechos con los dos últimos apartados (3,50 y 3,86 respectivamente)), y los eléctricos los que mejor valoran la atención y accesibilidad (4,33):

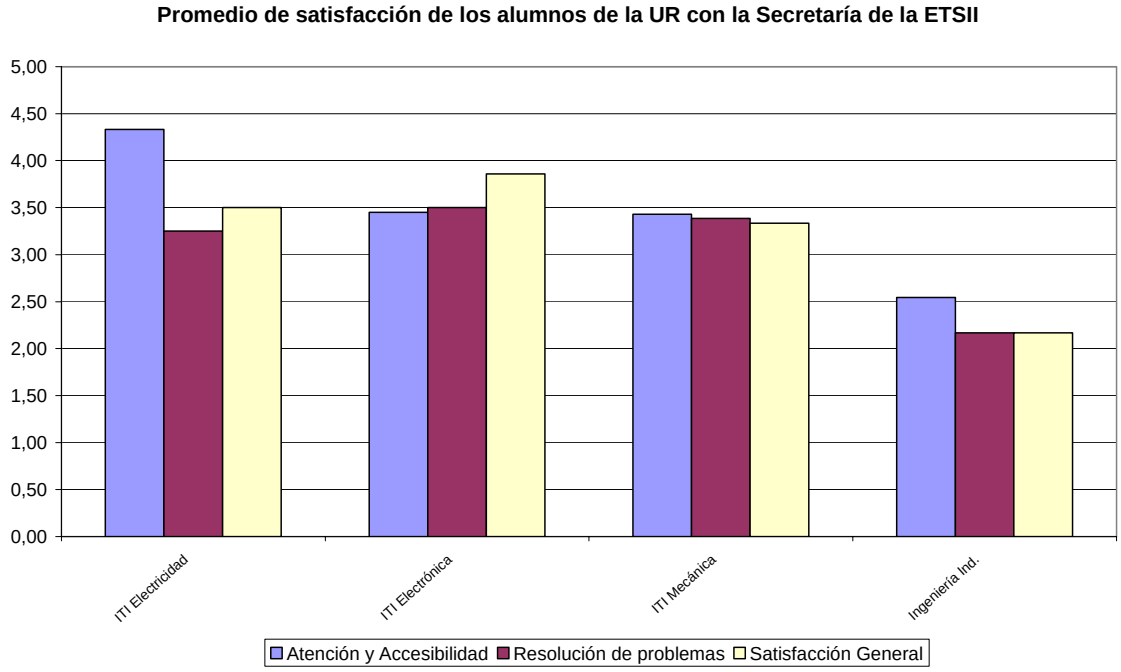


Gráfico 84.

La Secretaría de la Facultad de Ciencias, Estudios Agroalimentarios e Informática ha sido la mejor valorada en atención y accesibilidad (3,55) y grado de resolución de problemas (3,65), estando también bien valorada en cuanto a satisfacción general (3,57):

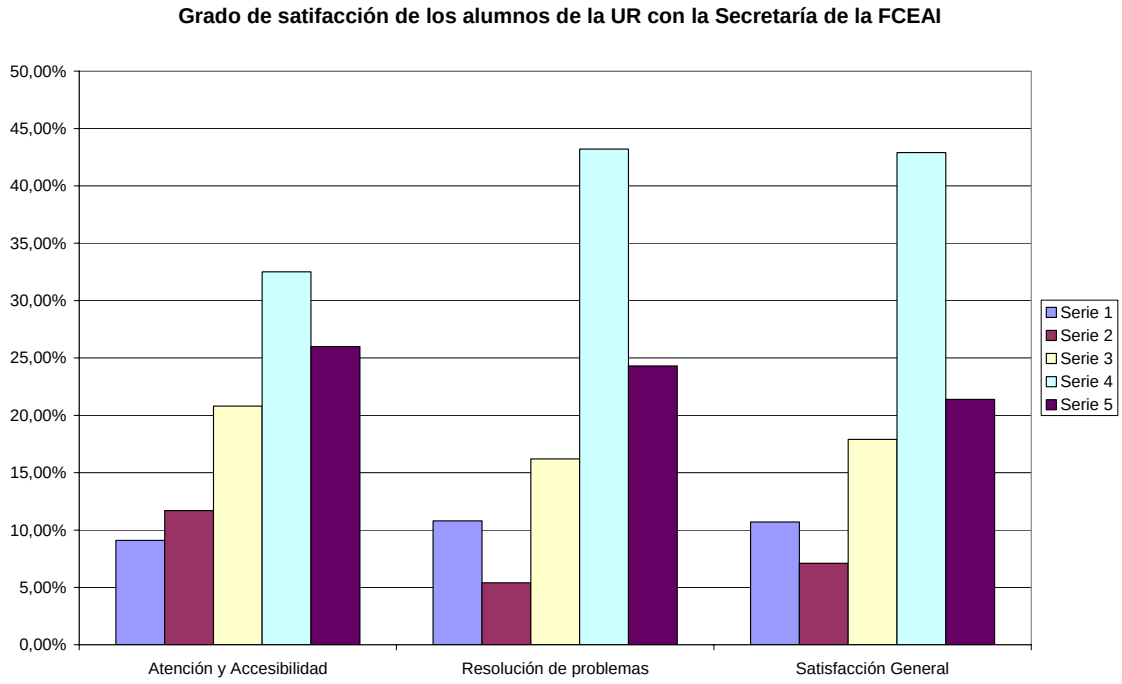


Gráfico 85.

En general, la cuestión mejor valorada por todos los alumnos de la Facultad es el grado de resolución de problemas, con un promedio mínimo de 3,92 en ITIG y máximo de 5,00 en Matemáticas:

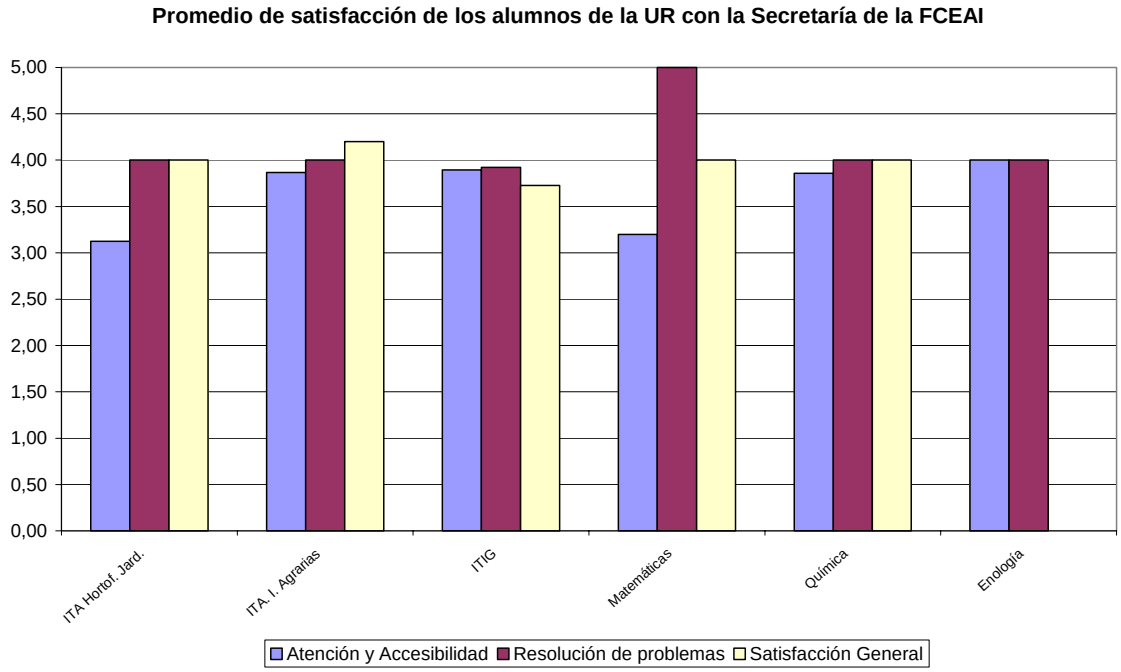


Gráfico 86.

También la Secretaría de la Facultad de CC. Empresariales está bien valorada por los alumnos, con promedios de 3,42 en los dos primeros ítem y de 3,84 en el tercero:

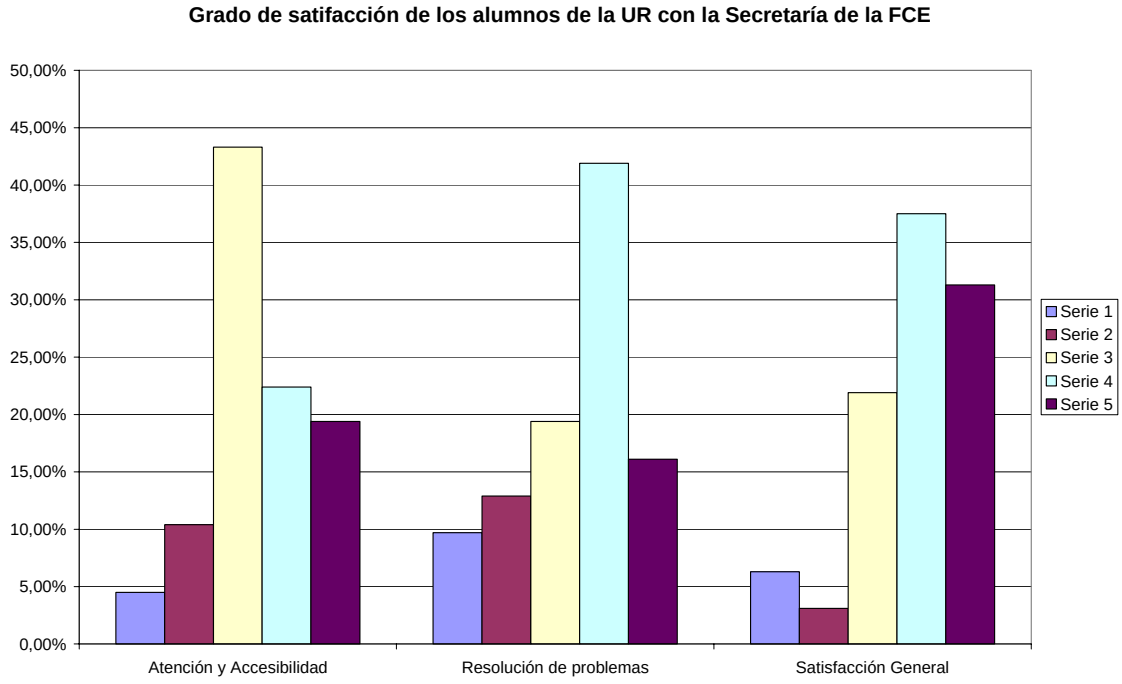


Gráfico 87.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Como ya sucediera en el análisis del Equipo Directivo de esta Facultad, son los alumnos de la D. en Empresariales los que mejor valoran a la Secretaría, salvo en el apartado referido a satisfacción general, donde los alumnos de LADE otorgan un promedio global de 4,00:

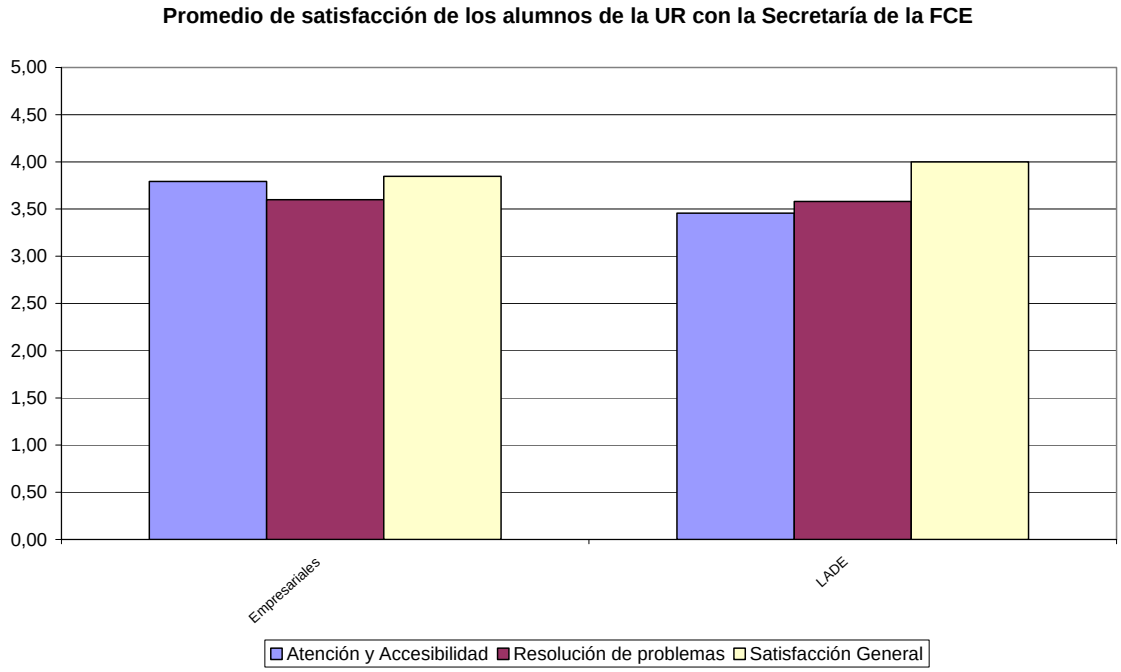


Gráfico 88.

La Secretaría de la Facultad de CC. Jurídicas y Sociales ha obtenido 51, 21 y 18 respuestas para los ítem 1, 2 y 3. El promedio más elevado se ha obtenido en la valoración de la satisfacción general, un 3,56:

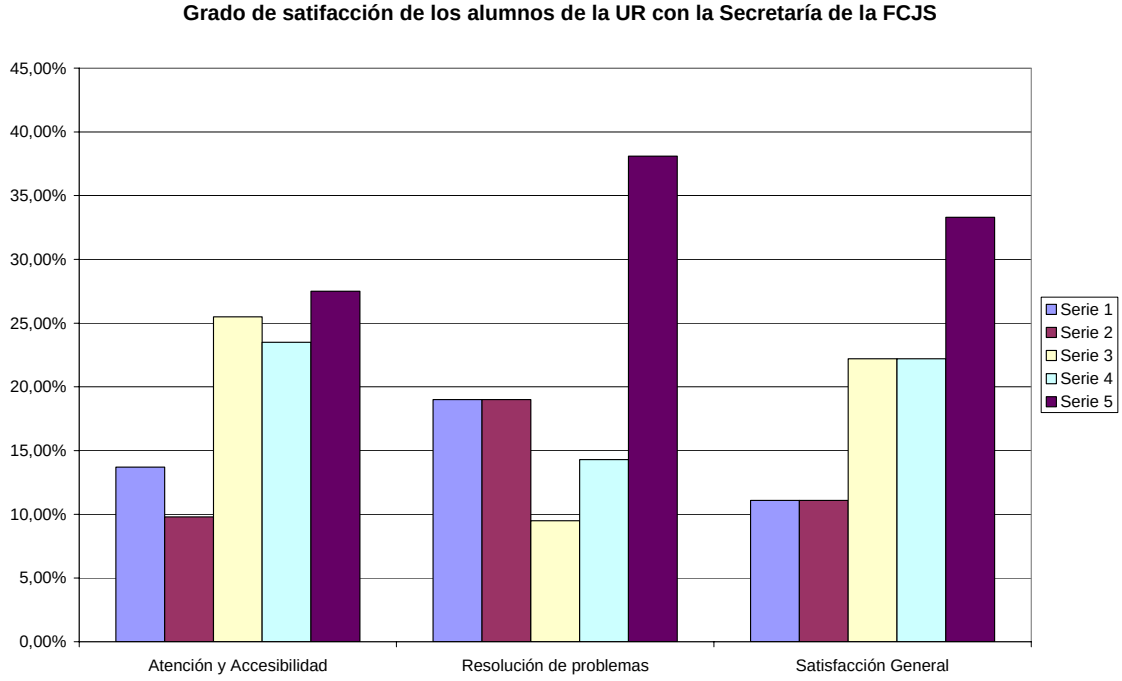
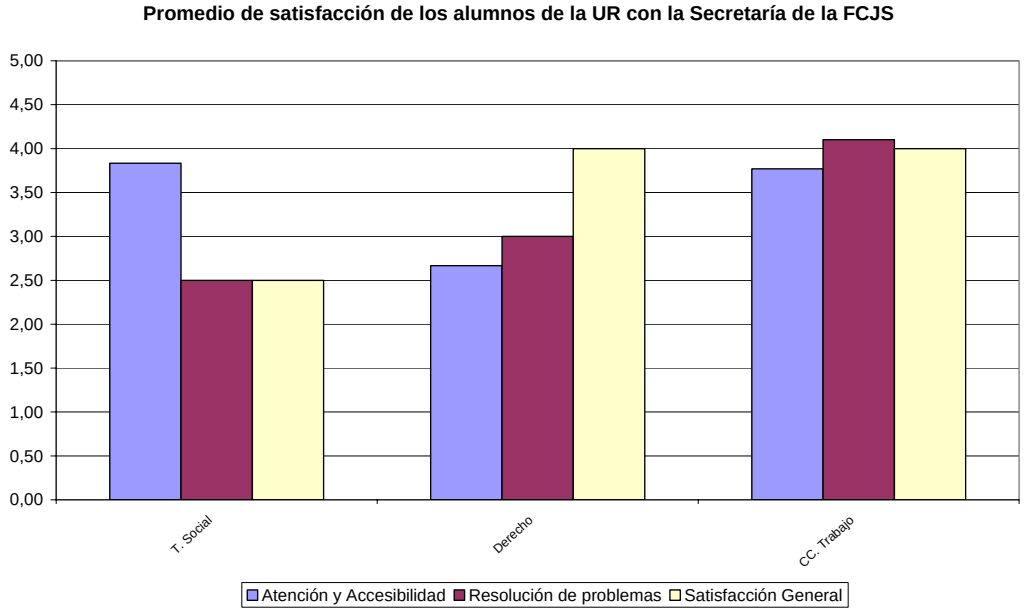


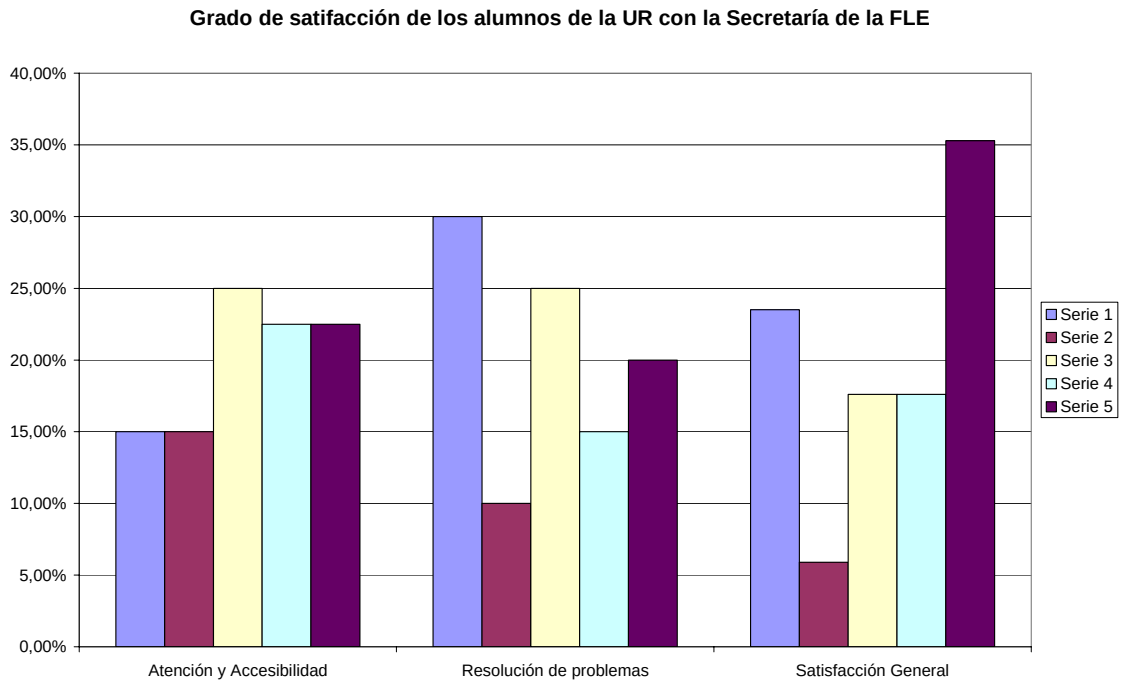
Gráfico 89.

Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Los alumnos que mejor han valorado esta Secretaría son los de CC. del Trabajo, con un promedio de 3,77 en atención y accesibilidad, 4,10 en grado de resolución de problemas y 4,00 en satisfacción general. Por el contrario, no se alcanza el valor central entre los alumnos de Trabajo Social al valorar estas dos últimas cuestiones (promedio de 2,50 en ambas) ni entre los de Derecho al valorar la atención y accesibilidad (2,67):



La Secretaría de la Facultad de Letras y de la Educación ha sido la que menor número de respuestas ha conseguido, 40, 20 y 17. Además, ha sido la peor valorada en cuanto a resolución de problemas (2,85), superando el valor central en los otros dos ítem, con un promedio de 3,23 en atención y accesibilidad y de 3,35 en satisfacción general:



No se ha obtenido ninguna respuesta de los alumnos de la Licenciatura en Filología Hispánica. Por otro lado, el alumnado de Magisterio en Educación Infantil es el que mejor valora esta Secretaría, con unos promedios de 4,00, 3,67 y 4,00 para los ítem 1, 2 y 3. Mientras tanto, los alumnos de Magisterio en Educación Musical sólo otorgan una valoración de 3,00 al grado de resolución de problemas y de 2,50 a las otras dos cuestiones:

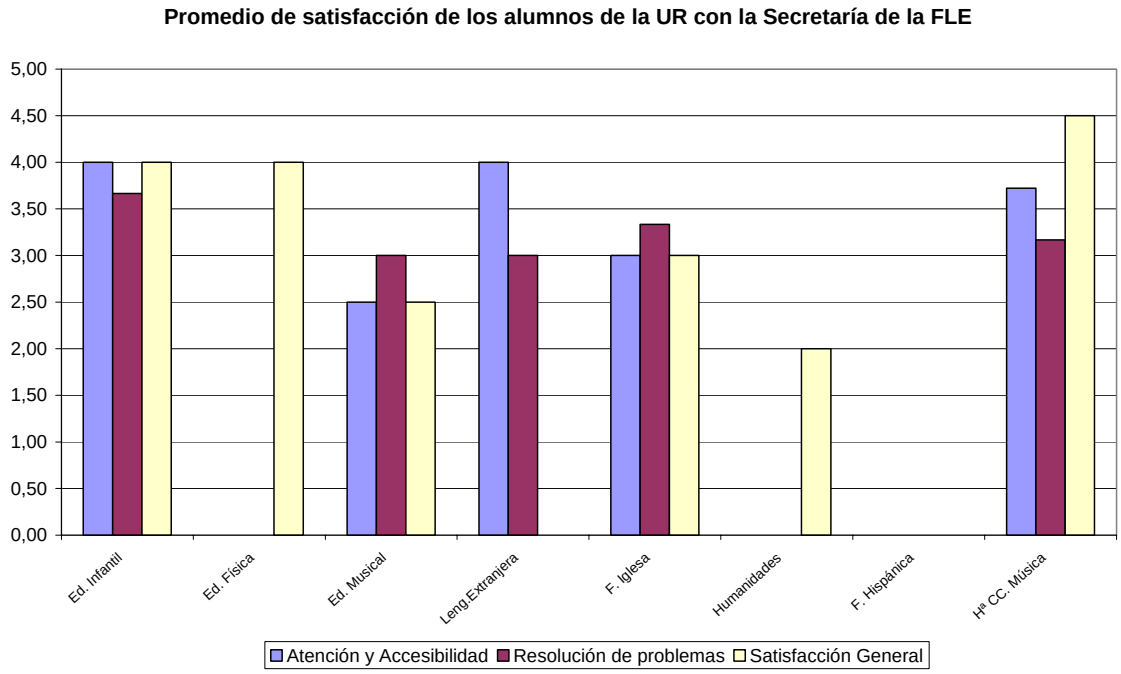


Gráfico 92.

46 a 56.- Secretarías de los Departamentos:

Con el objetivo de no alargar en exceso el análisis y procurar un tratamiento común para estas Unidades, sus resultados se van a tratar de forma conjunta, destacando únicamente los casos que se alejen en demasía de la tendencia normal. Por tanto, se presenta a continuación una tabla de resultados:

SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS DE LA UR CON LAS SECRETARÍAS DE LOS DEPARTAMENTOS	Nº de respuestas al ítem 1	Nº de respuestas al ítem 2	Nº de respuestas al ítem 3	Promedio de satisfacción con la atención y accesibilidad	Promedio de satisfacción con la resolución de problemas	Promedio de satisfacción general con el servicio
Sec. del Departamento de Agricultura y Alimentación	37	19	10	3,22	3,37	2,80
Sec. del Departamento de CC. Humanas	20	9	9	2,65	2,67	3,33
Sec. del Departamento de Derecho	18	10	7	2,83	2,90	2,86
Sec. del Departamento de Economía y Empresa	43	24	20	3,42	3,46	3,60
Sec. del Departamento de CC. de la Educación	17	16	9	3,00	3,00	3,11
Sec. del Departamento de Filologías Hispánica y Clásicas	12	5	4	2,58	2,00	2,00
Sec. del Departamento de Filologías Modernas	18	8	9	2,61	2,38	2,67
Sec. del Departamento de Ingeniería Eléctrica	31	18	12	3,48	3,44	3,50
Sec. del Departamento de Ingeniería Mecánica	6	-	20	3,33	-	3,25
Sec. del Departamento de Química	1	-	12	1,00	-	3,25
Sec. del Departamento de Matemáticas y Computación	6	5	20	2,50	3,60	3,40

Tabla 4. Resumen de las Secretarías de Departamento.

Como puede verse en la tabla anterior, la respuesta de los alumnos, referida a estas Secretarías, ha sido escasa destacando levemente la Secretaría del Dpto. de Economía y Empresa, con 43, 24 y 20 respuestas. Además, y en general, la respuesta, como ha ocurrido en gran parte del cuestionario, se ha concentrado en el ítem 1, que valoraba la atención y accesibilidad del Servicio o Unidad.

Por otro lado, y refiriéndonos al ítem 1 antedicho, se detecta una cierta insatisfacción en los casos referidos a las siguientes Secretarías de Departamentos:

- Secretaría del Departamento de CC. Humanas; valor promedio: 2,65.
- Secretaría del Departamento de Derecho; valor promedio: 2,83.
- Secretaría del Departamento de Filologías Hispánica y Clásicas; valor promedio: 2,58.
- Secretaría del Departamento de Filologías Modernas; valor promedio: 2,61.
- Secretaría del Departamento de Matemáticas y Computación; valor promedio: 2,50.
- Secretaría del Departamento de Química; valor promedio: 1.

El resto de Secretarías supera el valor central en este ítem, con un promedio mínimo de 3,00 en el caso del Departamento de CC. de la Educación y un valor máximo de 3,48 en el Departamento de Ingeniería Eléctrica.

En el apartado referido a resolución de problemas todas las Secretarías superan el valor central, salvo las de Ingeniería Mecánica y Química, que no han obtenido ninguna respuesta, y las de Derecho, Filologías Hispánica y Clásicas y Filologías Modernas, con unos promedios de 2,90, 2,00 y 2,38 respectivamente. La Secretaría mejor valorada es la de Matemáticas y Computación, con un promedio global de 3,60.

Por último, en lo que a satisfacción general se refiere, son cuatro las Secretarías que no alcanzan el valor central: Agricultura y Alimentación (2,80), Derecho (2,86), Filologías Hispánica y Clásicas (2,00) y Filologías Modernas (2,67). La mejor valorada en este apartado es la de Economía y Empresa, con un promedio global de 3,60.

En el gráfico de la página siguiente pueden observarse los promedios obtenidos por todas las Secretarías:

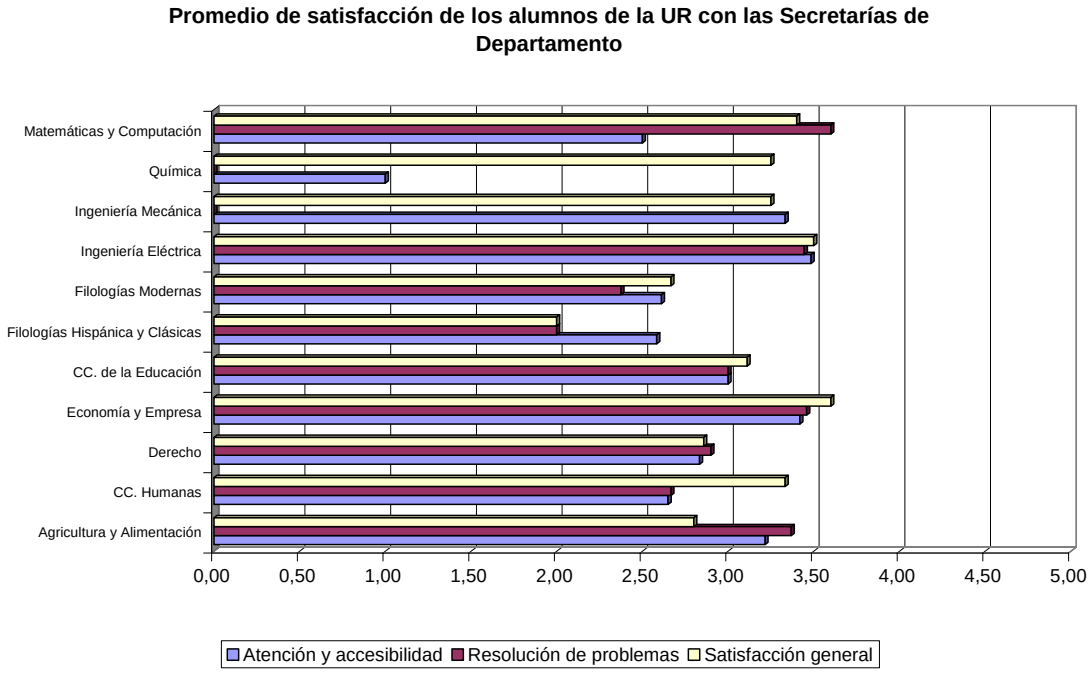


Gráfico 93.

Por último, y para finalizar el análisis de las Secretarías de los Departamentos, se presenta una tabla con los valores promedio obtenidos por cada una de ellas en el primero de los tres ítem estudiados en función de la Facultad a que pertenece el alumnado:

	ETSII	FCEAI	FCE	FCJS	FLE
Agricultura y Alimentación	1,25	3,57	2,67	3,50	2,00
CC. Humanas	1,25	2,00	2,50	3,00	3,67
Derecho	1,25	2,00	3,13	4,25	2,00
Economía y Empresa	1,25	1,50	3,78	.	3,00
CC. de la Educación	1,33	2,00	2,20	.	4,29
Filologías Hispánica y Clásicas	1,33	2,00	3,20	.	3,00
Filologías Modernas	1,33	2,00	2,50	.	3,25
Ingeniería Eléctrica	3,63	2,00	3,00	.	4,00
Ingeniería Mecánica	3,33	.	.	.	.
Química	1,00	.	.	.	.
Matemáticas y Computación	1,00	2,80	.	.	.

Tabla 5. Promedios de satisfacción de las Facultades con las Secretarías de Departamento.

57 a 67.- Profesorado, por Departamentos, de la UR:

Como en el caso anterior, los resultados de este colectivo van a tratarse de forma conjunta, destacando únicamente los casos que se alejen en demasía de la tendencia normal. Por tanto, se presenta en la página siguiente una tabla-resumen de la respuesta obtenida:

SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS DE LA UR CON EL PROFESORADO, POR DEPARTAMENTOS	Nº de respuestas al ítem 1	Nº de respuestas al ítem 2	Nº de respuestas al ítem 3	Promedio de satisfacción con la atención y accesibilidad	Promedio de satisfacción con la resolución de problemas	Promedio de satisfacción general con el servicio
Profesorado de Agricultura y Alimentación	6	20	20	3,50	3,55	3,60
Profesorado de CC. Humanas	2	2	15	1,50	2,00	3,00
Profesorado de Derecho	6	3	19	3,50	4,67	3,05
Profesorado de Economía y Empresa	117	71	67	3,45	3,62	3,61
Profesorado de CC. de la Educación	49	32	25	3,47	3,66	3,52
Profesorado de Filologías Hispánica y Clásicas	25	12	7	3,12	2,67	2,00
Profesorado de Filologías Modernas	39	19	16	3,03	2,95	2,75
Profesorado de Ingeniería Eléctrica	80	47	36	3,19	3,04	2,97
Profesorado de Ingeniería Mecánica	88	54	38	2,82	2,91	2,53
Profesorado de Matemáticas y Computación	146	81	66	3,51	3,65	3,65
Profesorado de Química	60	33	20	3,08	3,27	3,15

Tabla 6. Resumen, por Departamentos, del profesorado de la UR.

Como puede observarse en la tabla anterior, la respuesta de los alumnos ha sido muy desigual en función del departamento de adscripción del profesorado. Así, el máximo de respuestas obtenido por los Departamentos de Agricultura, CC. Humanas y Derecho es tan sólo de 20, 15 y 19 respectivamente en el tercer ítem, frente a las 117 o 146 obtenidas por los de Economía y Matemáticas en el primer ítem. Además, y salvo en los tres primeros departamentos, la respuesta se ha concentrado en el ítem 1, que valora la atención y accesibilidad.

En el apartado referido a la satisfacción con la atención y accesibilidad se detecta cierta insatisfacción del alumnado con el profesorado de los Departamentos de CC. Humanas (se obtiene un promedio de 1,50, eso si, únicamente con dos respuestas) y de Ingeniería Mecánica (2,82). En cambio, parece existir bastante satisfacción con el profesorado de Agricultura y Alimentación (3,50), de Derecho (3,50) y de Matemáticas y Computación (3,51).

Por lo que respecta a la resolución de problemas, el alumnado se muestra muy satisfecho con el profesorado de Derecho (promedio de 4,67 con sólo tres respuestas), no estándolo tanto con el de CC. Humanas (2,00 y dos respuestas) y Filologías Hispánica y Clásicas (2,67).

Por último, en lo que a satisfacción general se refiere, destacan los promedios obtenidos por el profesorado de los departamentos de Economía y Empresa (3,61) y Matemáticas y Computación (3,65) más valiosos aun si consideramos que son los de mayor número de respuestas obtenidas, frente a los valores alcanzados por el profesorado de Filologías Hispánica y Clásicas (2,00) e Ingeniería Mecánica (2,53).

En el gráfico de la página siguiente pueden observarse los promedios de satisfacción obtenidos por el profesorado en función de su departamento de adscripción:

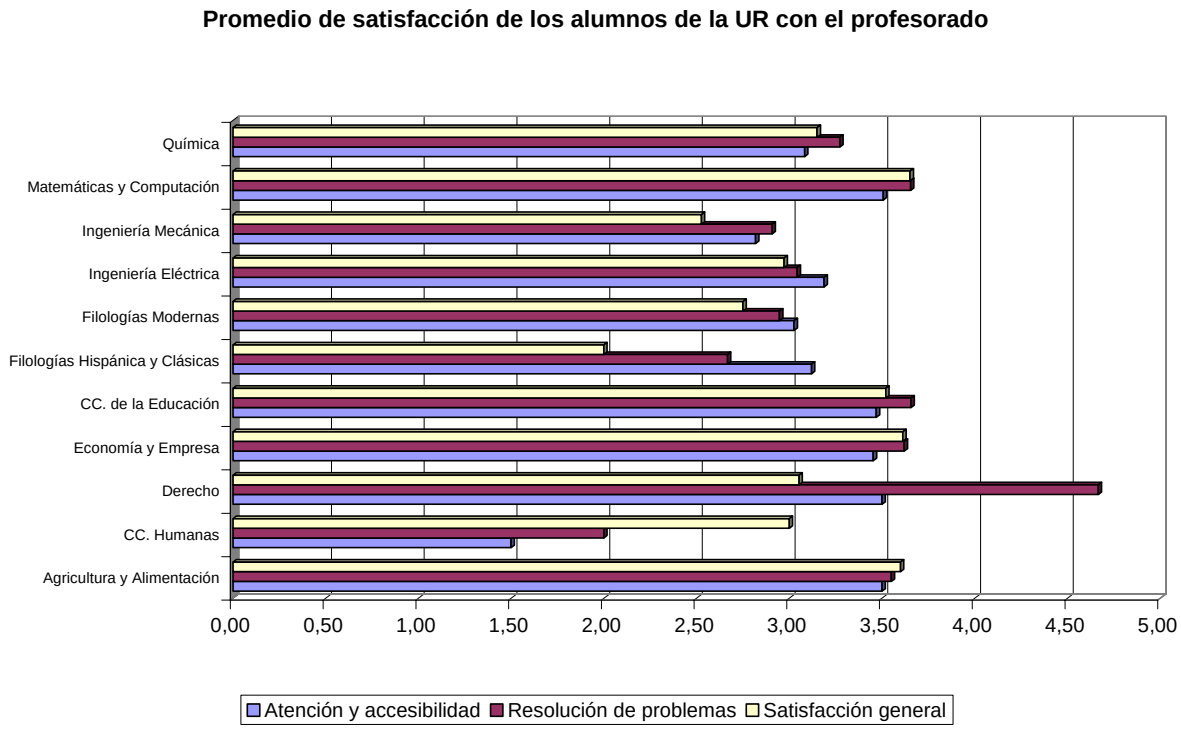


Gráfico 94.

Por último, y para finalizar el análisis del profesorado, a continuación se presenta una tabla con los valores promedio obtenidos en el primer de los tres ítem estudiados en función de la Facultad a que pertenece el alumnado:

	ETSII	FCEAI	FCE	FCJS	FLE
Agricultura y Alimentación	2,00	4,00	.	.	.
CC. Humanas	1,00	.	.	.	2,00
Derecho	1,00	.	.	4,00	.
Economía y Empresa	3,19	2,58	3,59	4,00	3,00
CC. de la Educación	1,50	2,00	2,71	4,00	3,71
Filologías Hispánica y Clásicas	2,00	3,00	3,00	.	3,43
Filologías Modernas	2,43	3,33	3,14	.	3,08
Ingeniería Eléctrica	3,16	3,71	2,40	.	3,00
Ingeniería Mecánica	2,87	2,44	2,57	3,00	2,67
Matemáticas y Computación	3,46	3,75	3,15	3,00	2,75
Química	2,92	3,21	2,60	.	3,00

Tabla 7. Promedios de satisfacción de las Facultades con el profesorado, en función de su departamento.

68.- Oficina de la Defensora del Universitario:

Como era de esperar por su reciente creación, esta unidad ha sido valorada por un bajo número de estudiantes en los tres ítem analizados, 33, 11 y 12, respectivamente. Tanto los coeficientes de correlación como los niveles de significación son más que aceptables, lo que hace fiable la respuesta. No obstante, los índices de satisfacción oscilan bastante, en función del ítem a valorar. Así, mientras que la resolución de problemas obtiene un promedio de 3,45, la atención y accesibilidad tan sólo es valorada con un 2,79, obteniéndose un promedio de 3,00 en cuanto a la satisfacción general.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden visualizarse a continuación:

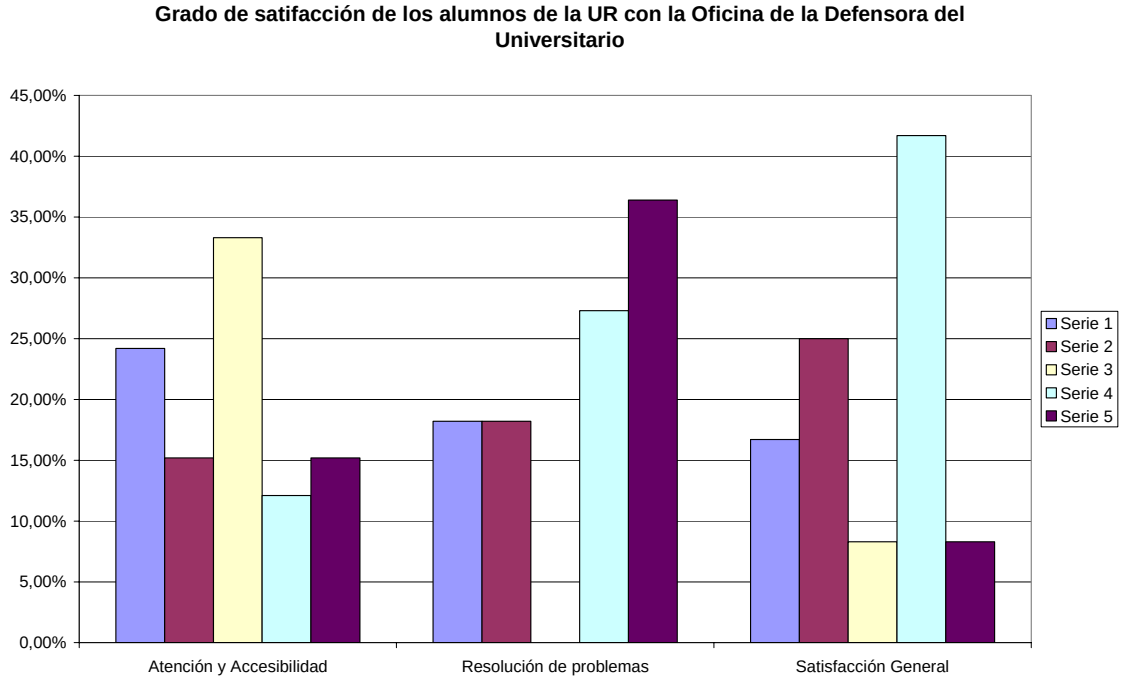


Gráfico 95.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Los alumnos que mejor valoran esta unidad son los de las Facultades de Ciencias y de Letras, obteniéndose en ambos casos unos promedios de 5,00 y 4,00 en los ítem referidos a resolución de problemas y satisfacción general, respectivamente. Por el contrario, el alumnado de la ETSII se muestra bastante insatisfecho, valorando con un máximo de 2,25 su grado de satisfacción con la resolución de problemas. Los promedios pueden observarse en el gráfico siguiente:

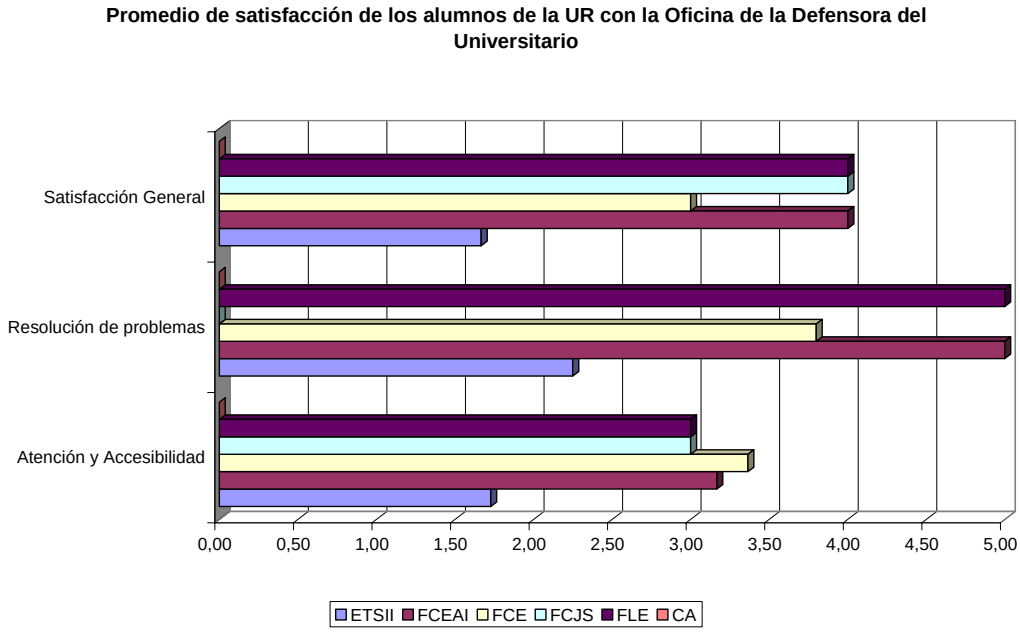


Gráfico 96.

69.- Servicio de Limpieza:

Este servicio externo ha obtenido un alto número de valoraciones. Las respuestas para los ítem 1, 2 y 3 han sido 207, 104 y 97, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre muy por encima del valor central. En cuanto a atención y accesibilidad el promedio de satisfacción es de 4,11. Respecto a resolución de problemas el resultado es de 4,04. Y, por último, el promedio de satisfacción general es de 3,97. Los coeficientes de correlación son aceptables o altos, lo que hace fiable la respuesta.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden verse a continuación:

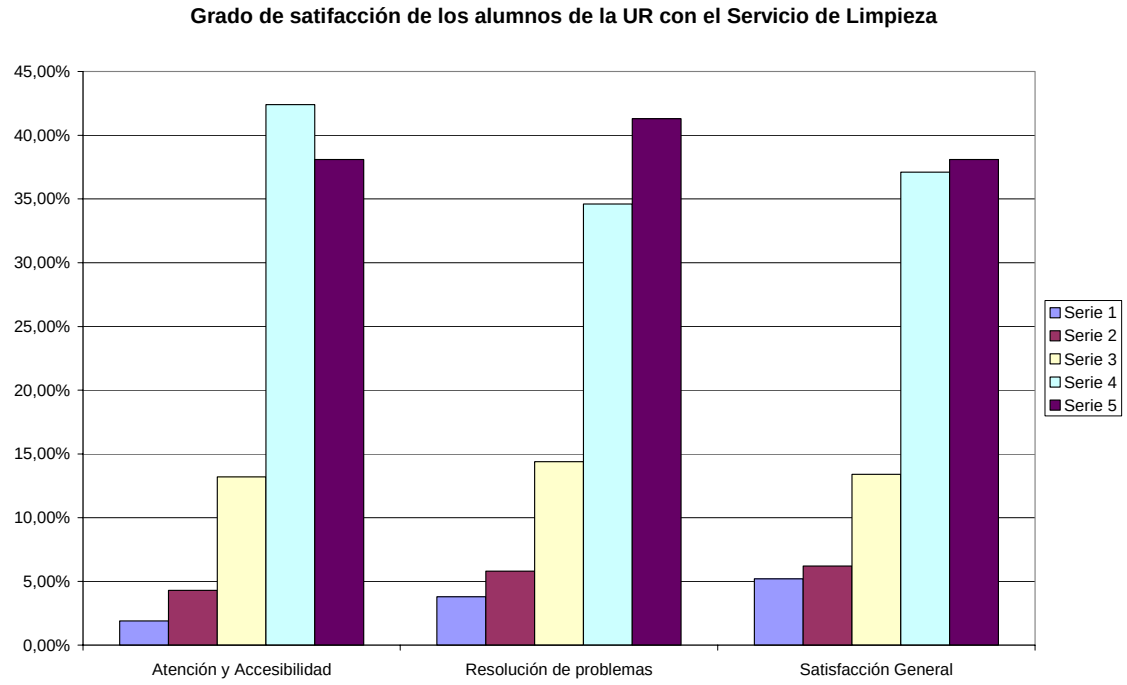


Gráfico 97.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis por Centros no aparece nada reseñable, salvo que todos los promedios de satisfacción hallados se encuentran en torno a promedios de 4,00, con valores máximos de 4,35 entre los alumnos de la ETSII al valorar su satisfacción general y de 5,00, entre el alumnado de los Centros Adscritos al valorar tanto ésta como su satisfacción con la resolución de problemas.

En esta ocasión parece también más lógico el análisis por edificios. Si bien se han recibido respuestas de todos ellos, éstas han sido escasas en el Departamental (1), en Filologías (máximo 7) y en Biblioteca (máximo 3), por lo que no se considerarán en este análisis. Como sucedía en el análisis por Centros, todos los promedios de satisfacción se sitúan en torno a 4,00, siendo el alumnado que cursa sus estudios en los edificios Politécnico y CCT el más satisfecho en todas las cuestiones. Así, se valora la atención y accesibilidad con un 4,20 y 4,33 respectivamente, el grado de resolución de problemas con 4,30 y 5,00 y la satisfacción general con 4,32 y 4,00 respectivamente.

Los resultados promedio obtenidos pueden observarse en la página siguiente:

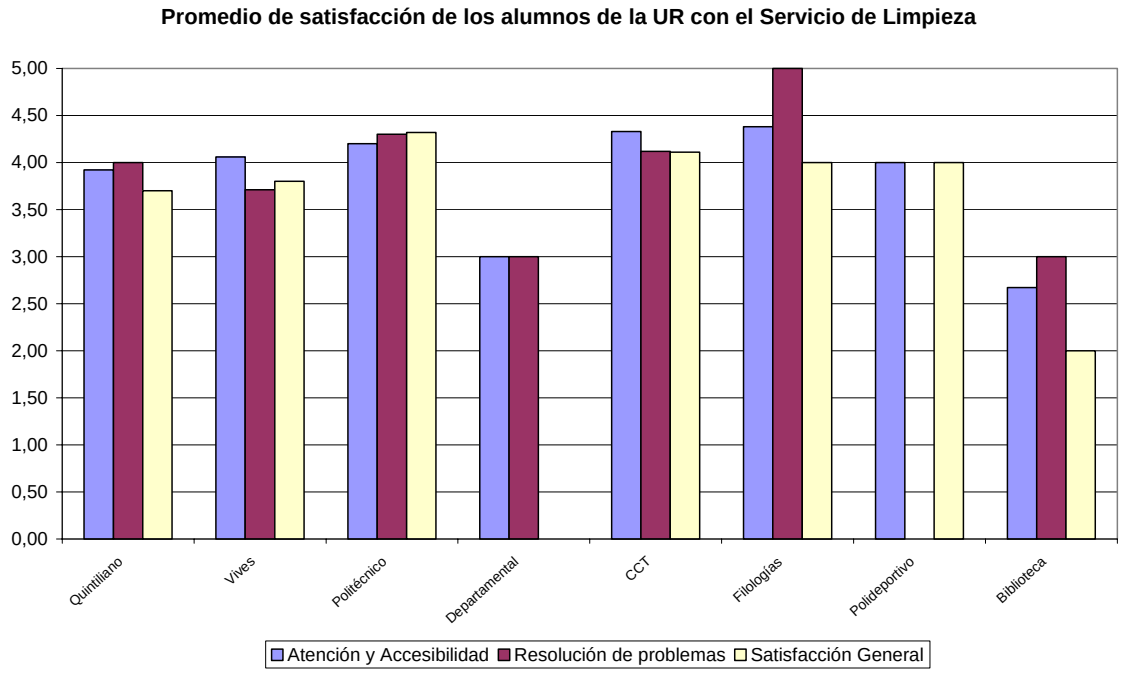


Gráfico 98.

70.- Seguridad y Vigilancia:

También este servicio externo ha obtenido un alto número de respuestas. Las respuestas para los ítem 1, 2 y 3 han sido 160, 74 y 61, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre por encima del valor central. En cuanto a atención y accesibilidad el promedio de satisfacción es de 3,25. Respecto a resolución de problemas el resultado es de 3,31. Y, por último, el promedio de satisfacción general es de 3,30. Los coeficientes de correlación son aceptables, lo que hace fiable la respuesta.

Las respuestas pueden verse en el gráfico de la página siguiente:

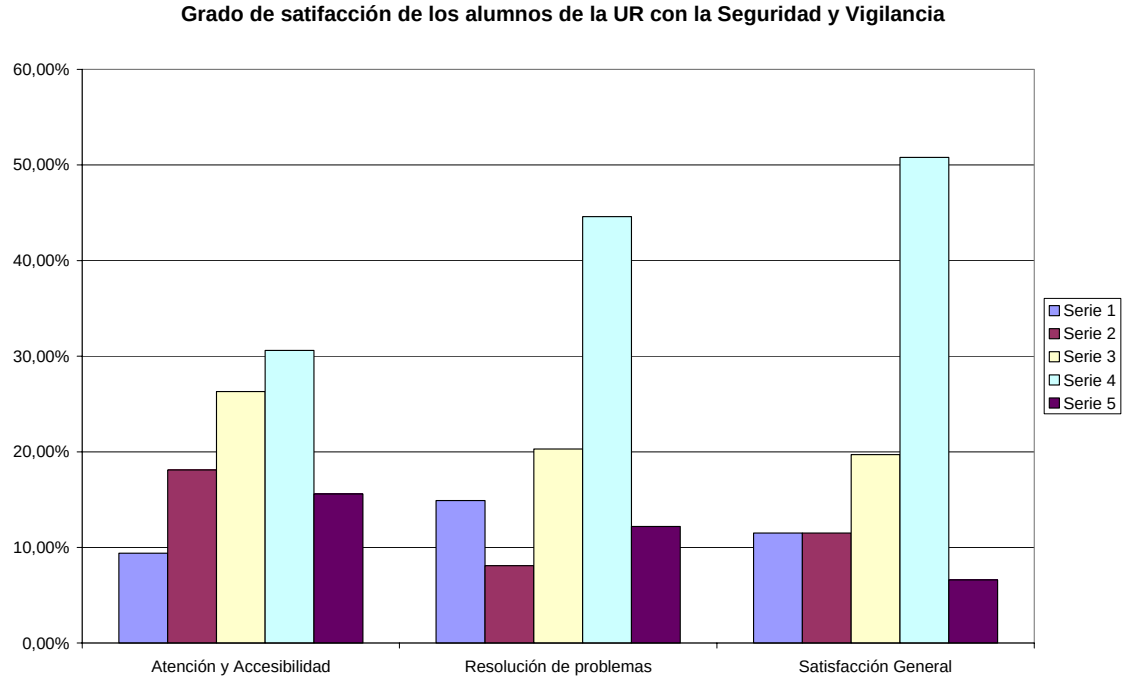
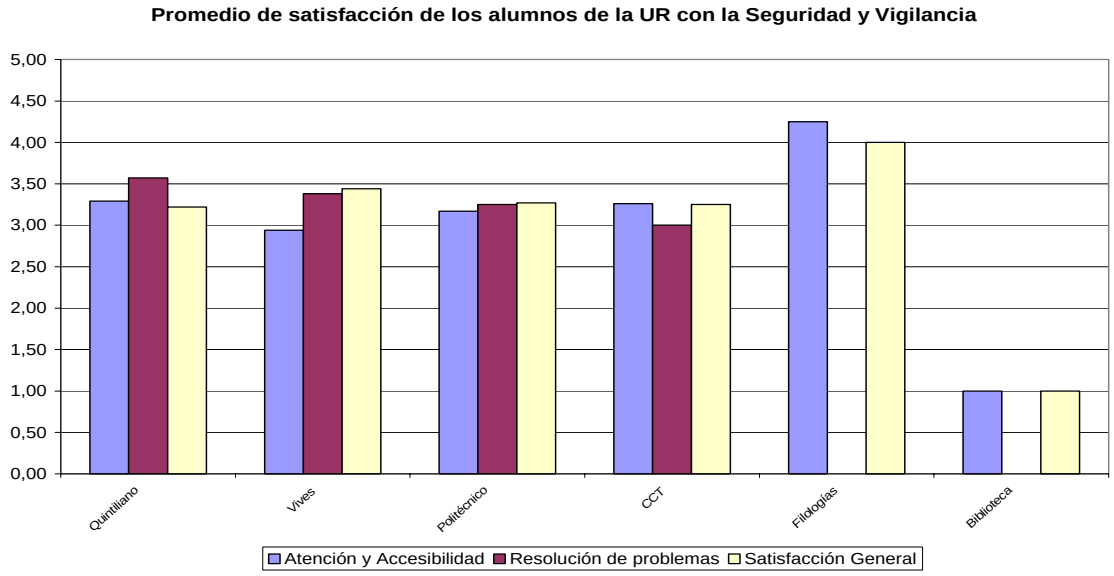


Gráfico 99.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En el análisis por Centros cabe reseñar que, como norma general, los promedios de satisfacción se sitúan en torno al valor central en los centros propios, con un promedio de satisfacción general máximo de 3,44 en la Facultad de Letras y de la Educación. Sin embargo, no se alcanza el valor central entre el alumnado de la Facultad de Ciencias al valorar el grado de resolución de problemas (promedio 2,81) y la satisfacción general (2,94). El menor grado de satisfacción general, con un promedio de 2,33, se localiza entre el alumnado de la Facultad de CC. Jurídicas y Sociales.

Si descendemos al análisis por edificios tampoco se aprecian grandes diferencias, con valores promedio de satisfacción en torno al valor central. Teniendo en cuenta sólo aquellos edificios en los que se ha obtenido respuesta para los tres ítem planteados, el alumnado menos satisfecho con la atención y accesibilidad es el que cursa sus estudios en Vives (promedio 2,94), y el más satisfecho, en este caso con la resolución de problemas, el del edificio Quintiliano (3,57).

Los resultados promedio obtenidos pueden visualizarse en el gráfico de la página siguiente:



71.- Mantenimiento y Jardinería:

Este servicio ha obtenido un número de respuestas similar al anterior. Las respuestas para los ítem 1, 2 y 3 han sido 142, 62 y 58, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre por encima del valor central. Tanto en atención y accesibilidad como en satisfacción general el promedio es de 3,55. Respecto a resolución de problemas el resultado es de 3,65. Los coeficientes de correlación son aceptables, lo que hace fiable la respuesta.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden verse en el siguiente gráfico:

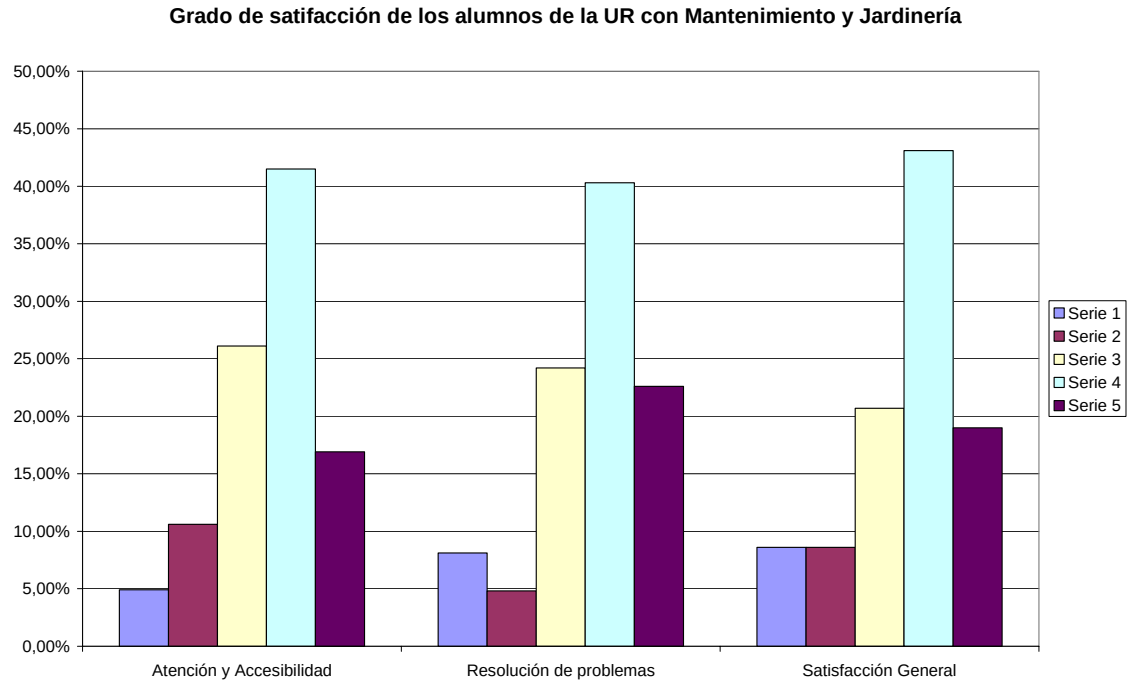


Gráfico 101.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Si descendemos al análisis por Centros tampoco observamos diferencias reseñables. Los promedios de satisfacción se sitúan en torno a 3,50, con un valor máximo de 4,00 en los alumnos de la FCJS respecto de la atención y accesibilidad y su satisfacción general. En consonancia con estos resultados, son los alumnos que cursan sus estudios prioritariamente en el edificio Quintiliano los más satisfechos con esta unidad, valorando con unos promedios de 3,76, 3,90 y 3,65 los ítem 1, 2 y 3 respectivamente.

Los resultados promedio obtenidos en función del edificio en el que el alumnado de la UR cursa sus estudios pueden visualizarse en el siguiente gráfico:

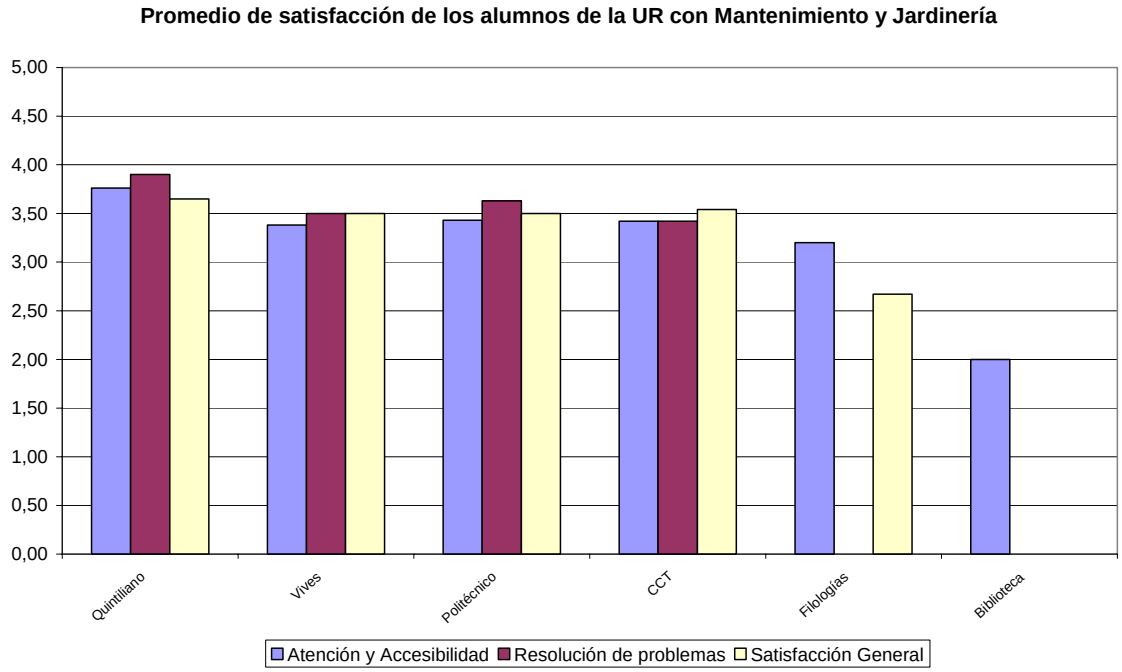


Gráfico 102.

72.- Cafeterías y Comedores:

Esta cuestión ha obtenido, junto con Biblioteca, el mayor grado de respuesta de todo el cuestionario. Las contestaciones para los ítem 1, 2 y 3 han sido 422, 218 y 188, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa siempre muy por encima del valor central. En cuanto a atención y accesibilidad asciende a 3,97. Respecto a resolución de problemas el resultado es de 4,02. Y, por último, el promedio de satisfacción general es de 4,01. Los coeficientes de correlación son muy aceptables, lo que hace fiable la respuesta.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden verse en el gráfico de la página siguiente:

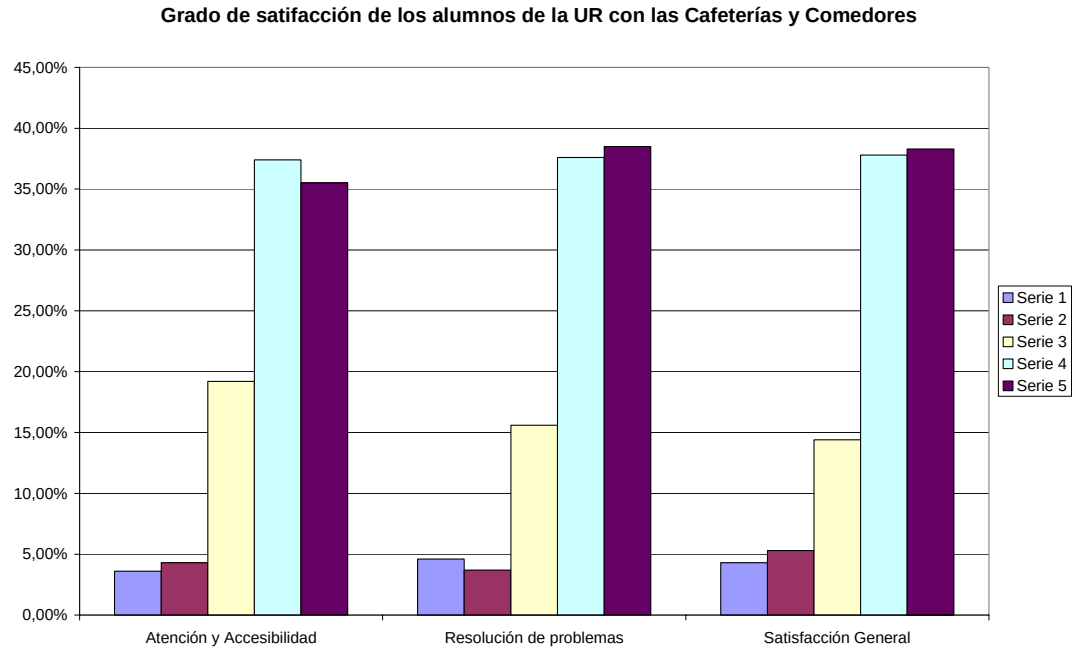
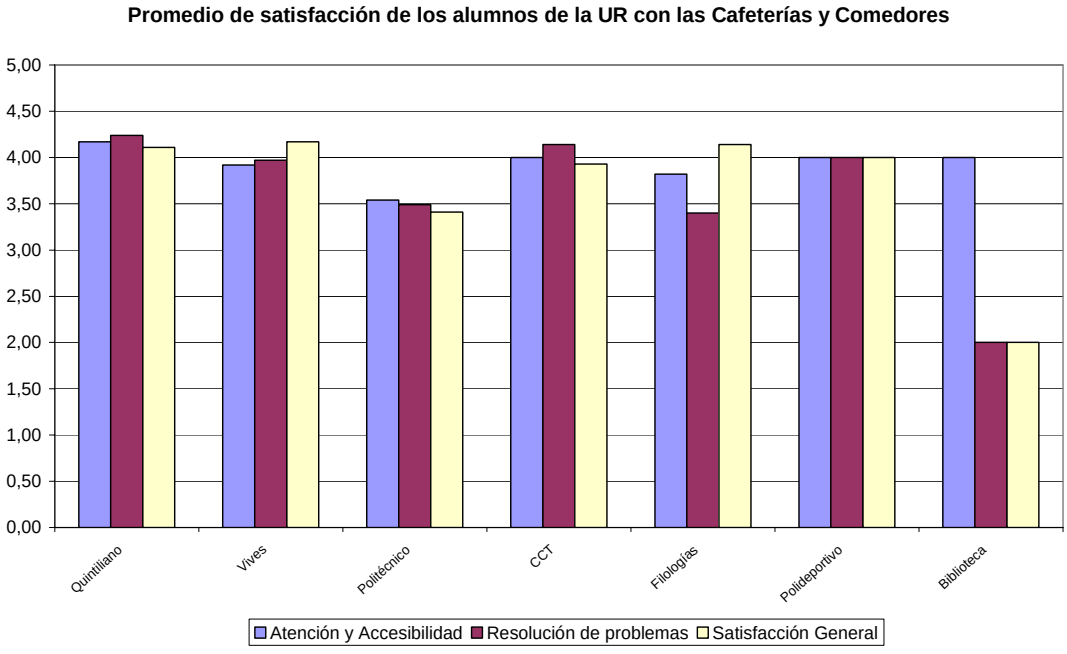


Gráfico 103.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

En cuanto al análisis por Centros, si bien todos los promedios de satisfacción son muy elevados, destacan los resultados obtenidos en las Facultades de CC. Empresariales y de Letras y de la Educación, que valoran todos los ítem por encima de 4,00.

En lo que se refiere al análisis por edificios, el alumnado más satisfecho es el que cursa sus estudios mayoritariamente en el E. Quintiliano, que valora los ítem 1, 2 y 3 con unos promedios de 4,17, 4,24 y 4,11 respectivamente.

Los resultados promedio obtenidos pueden verse a continuación:



73.- Máquinas expendedoras de Comidas y Bebidas:

Esta es otra de las cuestiones con mayor grado de respuesta de todo el cuestionario. El número de contestaciones para los ítem 1, 2 y 3 ha sido de 358, 163 y 150, respectivamente. El promedio de satisfacción se sitúa rozando el valor central. En cuanto a atención y accesibilidad es de 3,09. Respecto a resolución de problemas el resultado es de 3,08. Y, por último, el promedio de satisfacción general es de 2,95. Los coeficientes de correlación son aceptables, garantizando la fiabilidad de la respuesta.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden verse a continuación:

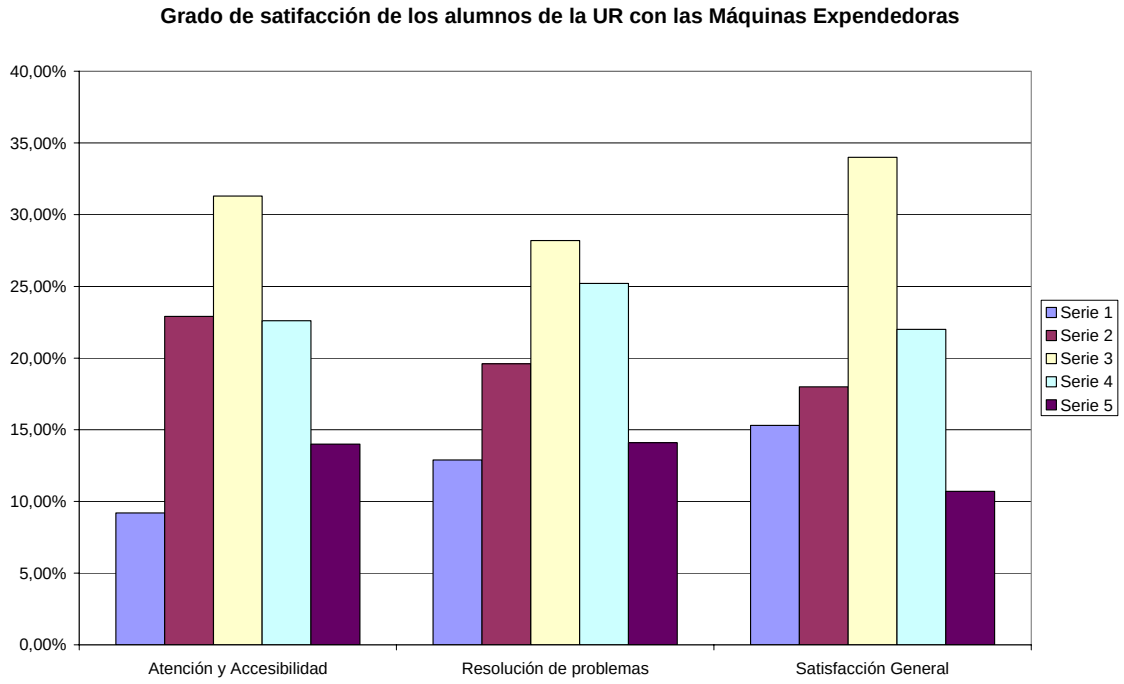
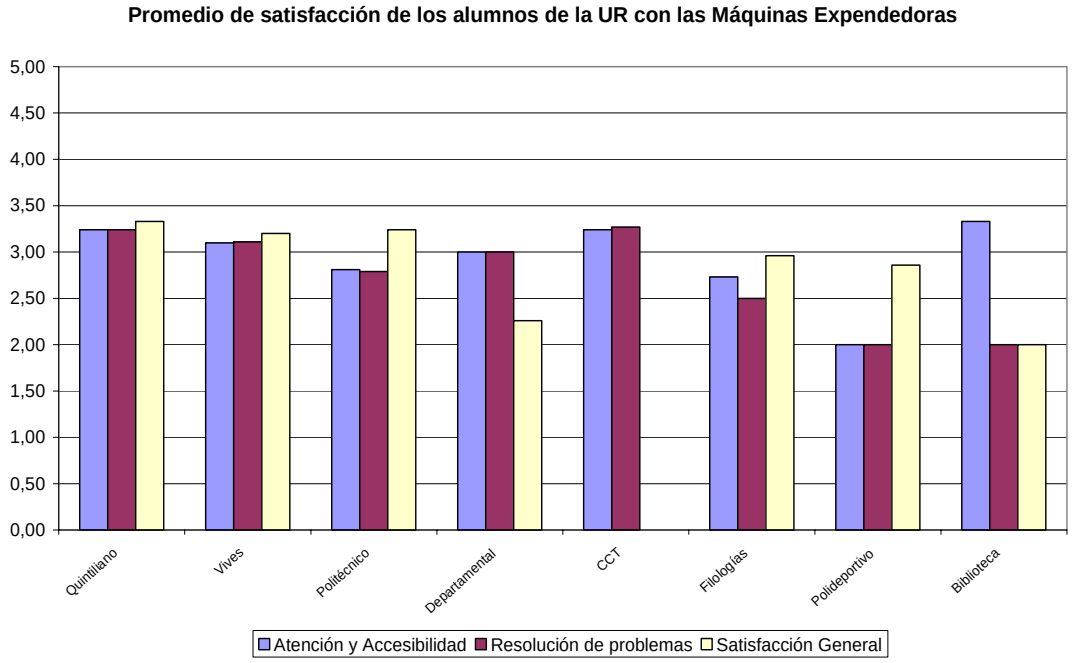


Gráfico 105.
Serie 1= Muy insatisfecho, Serie 2 = Insatisfecho, Serie 3 = Valor Central, Serie 4 = Satisfecho, Serie 5 = Muy Satisfecho.

Realizando el análisis por edificios, si bien los resultados promedio se sitúan en torno al valor central, se detecta un cierto grado de insatisfacción en algunos casos. Así, el alumnado que acude al Polideportivo no está demasiado satisfecho con la atención y accesibilidad de estas máquinas (promedio 2,00), ni el de Filologías, Polideportivo y Biblioteca con el grado de resolución de problemas (promedios 2,50, 2,00 y 2,00 respectivamente), y tampoco el del Departamental y Biblioteca con la satisfacción general (2,26 y 2,00 respectivamente).

Los resultados promedio obtenidos pueden verse en el gráfico de la siguiente página:



74.- Apoyo Informático a Usuarios (Línea 900):

Esta pregunta, que cerraba el cuestionario, ha tenido un escaso grado de respuesta, lo que indica la baja utilización de este servicio por parte de los alumnos de la UR. El número de contestaciones para los ítem 1, 2 y 3 ha sido de 43, 25 y 16, respectivamente. El promedio de satisfacción, en cuanto a atención y accesibilidad, es de 2,95. Respecto a resolución de problemas el resultado es de 2,96. Y, por último, el promedio de satisfacción general es de 3,13. Los coeficientes de correlación son altos, lo que hace que, pese a la escasa respuesta, quede garantizada la fiabilidad de la misma.

Las respuestas a los tres ítem planteados pueden verse en el gráfico siguiente:

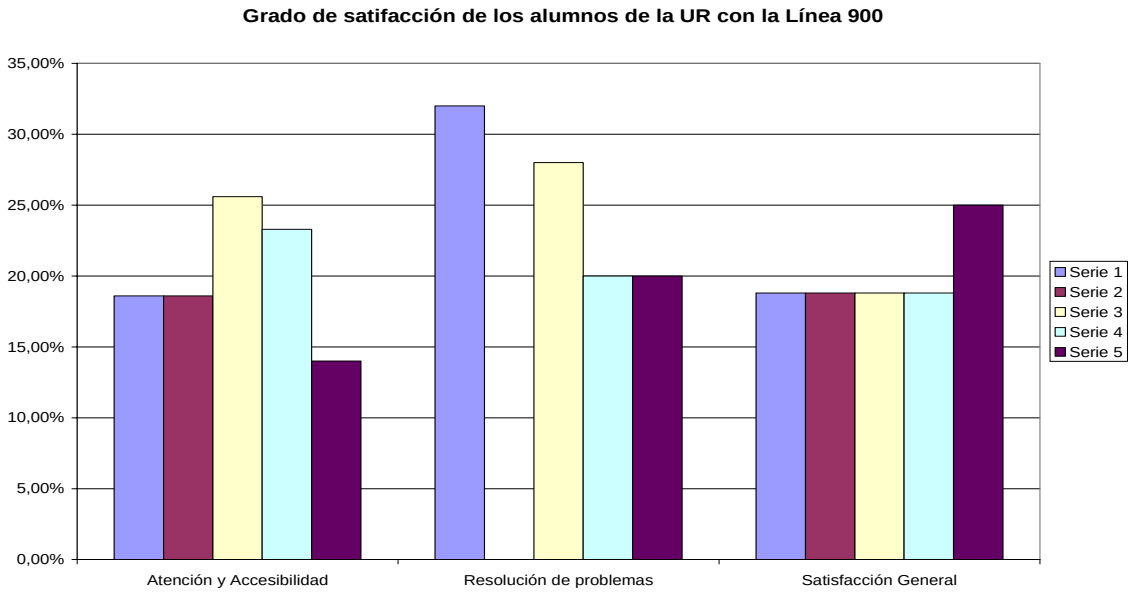


Gráfico 107.

Los alumnos más insatisfechos con las tres cuestiones planteadas son los de la ETSII, que valoran con un promedio de 2,50 su grado de satisfacción general y la atención y accesibilidad y con un 1,60 el grado de resolución de problemas. En cambio, los alumnos de la Facultad de Ciencias, Estudios Agroalimentarios e Informática valoran positivamente esta unidad, otorgando unos valores promedio de 3,33, 3,67 y 4,00 a los ítem 1, 2 y 3 respectivamente.

Los resultados promedio obtenidos pueden verse en el siguiente gráfico:

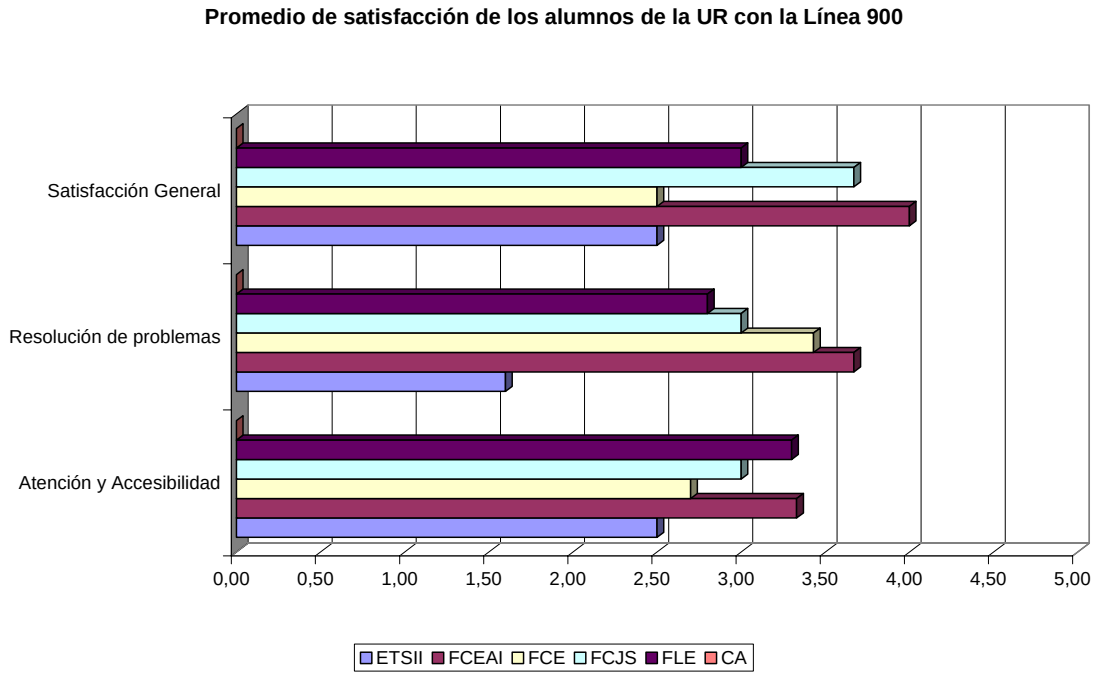


Gráfico 108.