



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA

ENCUESTA GENERAL AL PERSONAL DEL SERVICIO/UNIDAD

Para poder confeccionar las tablas referidas al personal del Servicio/Unidad necesitamos de su participación ya que se trata de datos necesarios para elaborar las tablas de la Guía de Evaluación, editada por el Consejo de Coordinación Universitaria, por lo que le rogamos que no deje ningún apartado sin contestar.

Apellidos y nombre: (opcional): MARCÓ GALINDO, VIRGINIA

1. Personal:

<input checked="" type="checkbox"/>	Funcionario	<input type="checkbox"/>	Laboral
<input type="checkbox"/>	Fijo	<input checked="" type="checkbox"/>	Interino
<input type="checkbox"/>	Grupo (A, B....; I, II, III....)	<input type="checkbox"/>	Otros (especificar).....

2. Sus funciones son:

<input type="checkbox"/>	Directivas	<input type="checkbox"/>	Técnicas/auxiliares
<input type="checkbox"/>	Técnicas	<input checked="" type="checkbox"/>	Auxiliares
		<input type="checkbox"/>	Otros (especificar).....

3. Su antigüedad en el Área/Servicio es:

<input checked="" type="checkbox"/>	Inferior o igual a 5 años	<input type="checkbox"/>	Entre 11 y 15 años
<input type="checkbox"/>	Entre 6 y 10 años	<input type="checkbox"/>	Igual o superior a 16 años

4. Su edad es:

<input type="checkbox"/>	Inferior a 30 años
<input checked="" type="checkbox"/>	Entre 30 y 50 años
<input type="checkbox"/>	Superior a 50 años

5. Su nivel de titulación es:

<input checked="" type="checkbox"/>	Licenciado/Doctor	<input type="checkbox"/>	Formación Profesional
<input type="checkbox"/>	Diplomado	<input type="checkbox"/>	Graduado Escolar
<input type="checkbox"/>	Bachiller/C.O.U. o equivalente		



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA

ENCUESTA GENERAL AL PERSONAL DEL SERVICIO/UNIDAD

6. Cuántos cursos de formación interna y horas totales ha realizado:

Año realización (*)	Nº. Cursos	Horas totales
2000	5	119
1999	3	81
1998	1	20
1997		
1996		

(*) Esta información se encuentra disponible en su hoja de servicios

7. Cuántos cursos de formación externa y horas totales ha realizado:

Año realización (*)	Nº. Cursos	Horas totales
2000		
1999		
1998		
1997		
1996		

(*) Esta información se encuentra disponible en su hoja de servicios

8. Desde que está destinado/a en el Área/Servicio, ha tenido algún tipo de promoción (nivel y/o grupo de clasificación):

Año promoción (*)	Promoción al Grupo...	Promoción al nivel...

(*) Esta información se encuentra disponible en su hoja de servicios



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA

ENCUESTA GENERAL AL PERSONAL DEL SERVICIO/UNIDAD

Para poder confeccionar las tablas referidas al personal del Servicio/Unidad necesitamos de su participación ya que se trata de datos necesarios para elaborar las tablas de la Guía de Evaluación, editada por el Consejo de Coordinación Universitaria, por lo que le rogamos que no deje ningún apartado sin contestar.

Apellidos y nombre: (opcional): PORTELA RODRÍGUEZ, MATILDE

1. Personal:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Funcionario | <input checked="" type="checkbox"/> Laboral |
| <input type="checkbox"/> Fijo | <input type="checkbox"/> Interino |
| <input type="checkbox"/> Grupo (A, B....; I, II, III....) | <input type="checkbox"/> Otros (especificar)..... |

2. Sus funciones son:

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Directivas | <input type="checkbox"/> Técnicas/auxiliares |
| <input type="checkbox"/> Técnicas | <input checked="" type="checkbox"/> Auxiliares |
| | <input type="checkbox"/> Otros (especificar)..... |

3. Su antigüedad en el Área/Servicio es:

- | | |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Inferior o igual a 5 años | <input type="checkbox"/> Entre 11 y 15 años |
| <input type="checkbox"/> Entre 6 y 10 años | <input type="checkbox"/> Igual o superior a 16 años |

9. Su edad es:

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> Inferior a 30 años |
| <input checked="" type="checkbox"/> Entre 30 y 50 años |
| <input type="checkbox"/> Superior a 50 años |

10. Su nivel de titulación es:

- | | |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Licenciado/Doctor | <input type="checkbox"/> Formación Profesional |
| <input type="checkbox"/> Diplomado | <input type="checkbox"/> Graduado Escolar |
| <input type="checkbox"/> Bachiller/C.O.U. o equivalente | |

11. Cuántos cursos de formación interna y horas totales ha realizado:



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA

ENCUESTA GENERAL AL PERSONAL DEL SERVICIO/UNIDAD

Año realización (*)	Nº. Cursos	Horas totales
2000	5	92
1999	5	81
1998		
1997		
1996		

(*) Esta información se encuentra disponible en su hoja de servicios

12. Cuántos cursos de formación externa y horas totales ha realizado:

Año realización (*)	Nº. Cursos	Horas totales
2000		
1999		
1998		
1997		
1996		

(*) Esta información se encuentra disponible en su hoja de servicios

13. Desde que está destinado/a en el Área/Servicio, ha tenido algún tipo de promoción (nivel y/o grupo de clasificación):

Año promoción (*)	Promoción al Grupo...	Promoción al nivel...

(*) Esta información se encuentra disponible en su hoja de servicios



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA

ENCUESTA GENERAL AL PERSONAL DEL SERVICIO/UNIDAD

Para poder confeccionar las tablas referidas al personal del Servicio/Unidad necesitamos de su participación ya que se trata de datos necesarios para elaborar las tablas de la Guía de Evaluación, editada por el Consejo de Coordinación Universitaria, por lo que le rogamos que no deje ningún apartado sin contestar.

Apellidos y nombre: (opcional): SIPOLS MAIER, VALENTINA

1. Personal:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Funcionario | <input checked="" type="checkbox"/> Laboral |
| <input type="checkbox"/> Fijo | <input type="checkbox"/> Interino |
| <input type="checkbox"/> Grupo (A, B....; I, II, III....) | <input type="checkbox"/> Otros (especificar)..... |

2. Sus funciones son:

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Directivas | <input type="checkbox"/> Técnicas/auxiliares |
| <input type="checkbox"/> Técnicas | <input type="checkbox"/> Auxiliares |
| | <input type="checkbox"/> Otros (especificar)..... |

3. Su antigüedad en el Área/Servicio es:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Inferior o igual a 5 años | <input type="checkbox"/> Entre 11 y 15 años |
| <input type="checkbox"/> Entre 6 y 10 años | <input checked="" type="checkbox"/> Igual o superior a 16 años |

14. Su edad es:

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> Inferior a 30 años |
| <input type="checkbox"/> Entre 30 y 50 años |
| <input checked="" type="checkbox"/> Superior a 50 años |

15. Su nivel de titulación es:

- | | |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Licenciado/Doctor | <input type="checkbox"/> Formación Profesional |
| <input type="checkbox"/> Diplomado | <input type="checkbox"/> Graduado Escolar |
| <input type="checkbox"/> Bachiller/C.O.U. o equivalente | |

16. Cuántos cursos de formación interna y horas totales ha realizado:



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA

ENCUESTA GENERAL AL PERSONAL DEL SERVICIO/UNIDAD

Año realización (*)	Nº. Cursos	Horas totales
2000		
1999		
1998		
1997		
1996		

(*) Esta información se encuentra disponible en su hoja de servicios

17. Cuántos cursos de formación externa y horas totales ha realizado:

Año realización (*)	Nº. Cursos	Horas totales
2000		
1999		
1998		
1997		
1996		

(*) Esta información se encuentra disponible en su hoja de servicios

18. Desde que está destinado/a en el Área/Servicio, ha tenido algún tipo de promoción (nivel y/o grupo de clasificación):

Año promoción (*)	Promoción al Grupo...	Promoción al nivel...

(*) Esta información se encuentra disponible en su hoja de servicios



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA

ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE EL CRITERIO 1: POLÍTICA Y ESTRATEGIA

Este criterio trata de analizar cómo el Servicio/Unidad desarrolla su Misión y su Visión y las pone en práctica a través de una clara Estrategia orientada hacia los agentes y personas con quienes interactúa, utilizando los mecanismos adecuados.

Por favor, responda a esta encuesta de forma anónima. No hay respuestas correctas o incorrectas, solo nos interesa que refleje con precisión la percepción que usted tiene de este Servicio/Unidad.

GLOSARIO DE TERMINOS	
Misión	Declaración que describe la razón de ser del Servicio, que refleja la justificación de sus actividades.
Visión	Declaración en la que se describe cómo desea ser el Servicio en el futuro.
Estrategia	Conjunto de decisiones y acciones de diferente naturaleza que permite al Servicio cumplir con su Misión y alcanzar los objetivos que haya establecido a corto, medio y largo plazo.
Indicadores	Variable o relación entre variables que proporciona información cuantitativa o cualitativa sobre un determinado aspecto.
Cliente/usuario	
Proveedor	

1. ¿Conoces los objetivos generales del Servicio/Unidad? Muy poco ☐ ☐ ☐ ☒ Del todo

- ¿Cómo se te ha informado?

<input checked="" type="checkbox"/>	El propio Jefe/Director del Servicio/Unidad	Por los compañeros
<input type="checkbox"/>	El propio Jefe de Negociado/ Sección	Información en la Pagina-web
<input type="checkbox"/>	Por e-mail	Otros (especificar).....

2. ¿Consideras que esos objetivos se cumplen? Muy poco ☐ ☐ ☒ ☐ Del todo

3. ¿Crees que para definir esos objetivos se ha tenido en cuenta la mejora de la calidad del servicio? Muy poco ☐ ☐ ☒ ☐ Del todo

4. ¿Has participado en la definición de los objetivos de tu lugar de trabajo? Muy poco ☐ ☒ ☐ ☐ Del todo

5. ¿Crees que el Servicio/Unidad tiene identificados a sus clientes/usuarios? Muy poco ☐ ☐ ☐ ☒ Del todo



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA

ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE EL CRITERIO 1: POLÍTICA Y ESTRATEGIA

6. ¿Considera el Servicio/Unidad a sus clientes/usuarios a la hora de fijar sus objetivos?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Del todo
7. ¿Se demanda información a los clientes/usuarios, para definir la Política del Servicio/Unidad?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
8. ¿Y a los proveedores?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
9. ¿Y al propio personal del Servicio/Unidad?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Del todo
10. ¿Se preocupa el Servicio/Unidad por conocer tus expectativas y necesidades?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Del todo
11. ¿Usa el Servicio/Unidad indicadores de resultados?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
12. ¿Consideras que estás al día en la legislación que puede afectar a tu trabajo diario?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
13. ¿Usa el Servicio/Unidad la creatividad de su personal para sus procesos de gestión?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Del todo
14. ¿Se revisan los objetivos del Servicio/Unidad?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
15. ¿Se hace de forma sistemática?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
16. ¿Crees que el Servicio/Unidad está preparada para adaptarse a todo tipo de cambios?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
17. ¿Conoces cuáles son tus responsabilidades?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Del todo
18. ¿Alguien se ha interesado alguna vez por comprobar si conoces los objetivos del Servicio/Unidad?	Muy poco	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo

-¿Quién?



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA

ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE EL CRITERIO 1: POLÍTICA Y ESTRATEGIA

<input type="checkbox"/>	El Jefe/Director del Servicio/Unidad	<input type="checkbox"/>	Los compañeros
<input type="checkbox"/>	El Jefe de Negociado/Sección	<input type="checkbox"/>	Otros (especificar).....

Si lo desea, comente cualquier otro aspecto que no aparezca reflejado en el cuestionario o que quiera remarcar como punto fuerte o punto débil con respecto al *Criterio 1: POLÍTICA Y ESTRATEGIA*.

El Servicio procura adaptarse para responder a las necesidades de sus usuarios. En cuanto a los cursos de formación, la Jefe del Servicio ha solicitado en varias ocasiones que se realicen cursos específicos para las tareas que realiza el personal del Servicio, pero hasta ahora se ha obtenido silencio administrativo.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA

ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE EL CRITERIO 2: PERSONAS

Este criterio trata de analizar cómo el Servicio/Unidad desarrolla, conduce e impulsa el pleno potencial de las personas, de forma individual o en equipo, con el fin de contribuir a su eficaz y eficiente gestión.

Por favor, responda a esta encuesta de forma anónima. No hay respuestas correctas o incorrectas, solo nos interesa que refleje con precisión la percepción que usted tiene de este Servicio/Unidad.

1. De forma general, ¿consideras adecuada la gestión de las personas que se realiza desde el Servicio/Unidad?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
---	----------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	----------

-¿Por qué?Al ser un Servicio formado por sólo tres personas resulta fácil compartir opiniones y experiencias que puedan mejorar la gestión de los usuarios.

2. ¿Consideras adecuado el proceso de selección de personal que sigue la UPCT?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
--	----------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------	----------

3. ¿Consideras adecuado el proceso de asignación al puesto de trabajo?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
--	----------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------	----------

4. ¿Sientes que el Servicio/Unidad garantiza tu desarrollo profesional?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
---	----------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------	----------

-¿Por qué?Porque no hay perspectivas de promoción profesional.

5. ¿Crees que hay buen ambiente interno en el Servicio/Unidad?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
--	----------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------	----------

6. ¿En función de tu respuesta anterior, crees que ese ambiente es, en buena parte, consecuencia de la actuación del Jefe del Servicio/Unidad?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
--	----------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------	----------

7. ¿Piensas que se recoge tu opinión de forma sistemática?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Del todo
--	----------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	----------

8. ¿Se ha preocupado el Servicio/Unidad por conocer cuáles son tus principales competencias y deficiencias?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
---	----------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	----------

9. ¿Consideras que el Plan de Formación satisface tus	Muy poco	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
---	----------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	----------



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA

ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE EL CRITERIO 2: PERSONAS

necesidades actuales?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
-----------------------	---

10. ¿Consideras que el Plan de Formación puede responder a las necesidades futuras del Servicio/Unidad?	Muy poco <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Del todo
---	---

11. ¿Consideras que debería ampliarse la oferta formativa del Plan de Formación?	Muy poco <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Del todo
--	---

-En caso afirmativo ¿qué cursos crees necesarios? Cursos específicos para el ámbito de las Relaciones Internacionales.

12. ¿Crees que, de algún modo, el Servicio/Unidad realiza una autoevaluación sistemática del desarrollo de sus funciones?	Muy poco <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Del todo
---	---

13. ¿Consideras que existe una adecuada delegación de funciones en la toma de decisiones?	Muy poco <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Del todo
---	---

14. ¿Piensas que hay un mecanismo de comunicación adecuado con tus compañeros y con tus superiores?	Muy poco <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Del todo
---	---

15. ¿Se realiza, de forma sistemática, un intercambio de experiencias entre compañeros del Servicio/Unidad para mejorar tus capacidades personales?	Muy poco <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Del todo
---	---

16. ¿Crees que se valora adecuadamente tu trabajo?	Muy poco <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Del todo
--	--

17. ¿Piensas que debería haber algún tipo de reconocimiento especial que sirviese como motivación al trabajo diario?	Muy poco <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Del todo
--	---

-¿Cómo? ...Creando perspectivas de mejora y de promoción interna.

18. ¿Consideras que tu puesto de trabajo reúne las mínimas condiciones de seguridad, higiene, etc., que le corresponderían?	Muy poco <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Del todo
---	---



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA

ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE EL CRITERIO 2: PERSONAS

19. ¿Se preocupa el Servicio/Unidad de que no existan conflictos o tensiones entre su personal?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
---	----------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------	----------

20. ¿Has planteado alguna iniciativa para mejorar algún proceso, o parte del mismo, de los llevados a cabo en el Servicio/Unidad?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
---	----------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	----------

21. ¿Estas iniciativas, en su caso, se han tenido en cuenta?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
--	----------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	----------

Si lo desea, comente cualquier otro aspecto que no aparezca reflejado en el cuestionario o que quiera remarcar como punto fuerte o punto débil con respecto al *Criterio 2: PERSONAS*.

Dadas las características del Servicio, no procede la delegación de funciones en la toma de decisiones sino que corresponden a la Dirección del mismo.

Cada una de las personas que forman parte de este Servicio procura evitar tensiones y suavizar las situaciones comprometidas que puedan producirse para mayor comodidad personal y mejor entendimiento laboral.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA

ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE EL CRITERIO 3: ALIANZAS Y RECURSOS

Este criterio evalúa cómo el Servicio/Unidad gestiona sus recursos internos (espacios, equipos, materiales, de información, de los conocimientos de su personal, tecnológicos, etc.), y también los externos (vinculación con proveedores, con otros servicios universitarios, con otras entidades, etc.); todo ello con el fin de apoyar su eficiente y eficaz gestión.

Para ello tratamos de analizar si el Servicio/Unidad se preocupa por mejorar sus relaciones **con otros servicios de la propia Universidad o con organizaciones o instituciones externas a la misma**; si gestiona y asigna sus recursos de forma sistemática y profesional; si dispone de un sistema de información fiable y actualizado sobre esa gestión; y si ello le permite controlar y mejorar su uso eficiente para el logro de sus objetivos.

Por favor, responda a esta encuesta de forma anónima. No hay respuestas correctas o incorrectas, solo nos interesa que refleje con precisión la percepción que usted tiene de este Servicio/Unidad.

GLOSARIO DE TERMINOS	
Alianzas	Relaciones de trabajo entre dos partes que crean un valor añadido para el cliente o usuario.

1. ¿Consideras que el Servicio/Unidad tiene que relacionarse con otras unidades similares, ajenas a la Universidad?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Del todo
2. ¿Sabes si existen esas relaciones?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
3. ¿Se mejoran la prestación de los servicios del Servicio/Unidad por medio de esa relación?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
4. ¿El Servicio/Unidad promueve acciones de mejora de la calidad basadas en experiencias obtenidas en su relación con otras personas u organizaciones externas?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
5. ¿La gestión de los recursos (informáticos, de equipamiento, mobiliario, fungible, etc.) se efectúa teniendo en cuenta la planificación y la estrategia del Servicio/Unidad?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
6. ¿Las aplicaciones informáticas que utilizo están bien adaptadas a mis necesidades y facilitan el trabajo?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
7. ¿Se identifican y establecen objetivos de mejora continua en la gestión de los recursos anteriores?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA

ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE EL CRITERIO 3: ALIANZAS Y RECURSOS

8. ¿Se valoran las acciones realizadas para mejorar la eficacia y la eficiencia en la gestión de dichos recursos?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
9. ¿Se ordena el uso de los espacios físicos de acuerdo con las necesidades de los clientes y para facilitar su accesibilidad?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
10. ¿La gestión y disposición de las instalaciones permite trabajar bien al personal?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Del todo
11. ¿Se promueve el uso de materiales reciclados y reciclables?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Del todo
12. ¿El Servicio/Unidad promueve el uso de las nuevas tecnologías que favorezcan la mejora de la prestación del servicio?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
13. ¿El Servicio/Unidad facilita información a su personal y a sus clientes de acuerdo con sus necesidades?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
14. ¿El Servicio/Unidad identifica qué información y conocimientos necesita cada puesto de trabajo en beneficio de las personas y los clientes?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
15. ¿Se valoran las aportaciones del personal para enriquecer el conocimiento necesario de la unidad?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Del todo

Si lo desea, comente cualquier otro aspecto que no aparezca reflejado en el cuestionario o que quiera remarcar como punto fuerte o punto débil con respecto al *Criterio 3: ALIANZAS Y RECURSOS*.

...EL Servicio promueve acciones para mejora de la calidad basadas en la experiencia de la Jefe del Servicio en la Universidad de Salamanca así como el conocimiento de modos de gestión de diversas fundaciones y organizaciones con las que ha mantenido contactos.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA

ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE EL CRITERIO 4: LIDERAZGO

En este criterio se debe analizar cómo se desarrollan y se ponen en práctica la cultura y los valores del Servicio/Unidad necesarios para el éxito a largo plazo, mediante adecuados comportamientos y acciones de sus responsables, actuando como líderes.

Por favor, responda a esta encuesta de forma anónima. No hay respuestas correctas o incorrectas, solo nos interesa que refleje la percepción que usted tiene de este Servicio/Unidad.

1. El Jefe de Servicio/Unidad, ¿actúa como modelo de referencia para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos de la unidad?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
2. El Jefe de Servicio/Unidad ¿se implica y muestra su compromiso con la gestión de la calidad comunicando a la unidad sus objetivos generales?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
3. El Jefe de Servicio/Unidad, ¿es accesible y escucha al personal de la unidad?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
4. El Jefe de Servicio/Unidad, ¿recibe e imparte formación y comparte sus conocimientos con los demás miembros de la unidad?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
5. El Jefe de Servicio/Unidad, ¿apoya las mejoras y tiene en cuenta las iniciativas del personal de la unidad?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
6. El Jefe de Servicio/Unidad, ¿fomenta el trabajo en equipo?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
7. El Jefe de Servicio/Unidad, ¿tiene entre sus prioridades la atención a los clientes o usuarios de las actividades de la unidad?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
8. El Jefe de Servicio/Unidad, ante determinadas situaciones, ¿atiende personalmente a clientes y usuarios de la Unidad?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
9. El Jefe de Servicio/Unidad, ¿establece relaciones con otras entidades, beneficiosas para la unidad?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
10. El Jefe de Servicio/Unidad, ¿promueve el desarrollo e implantación de un sistema de gestión de procesos con definición de planes y objetivos específicos?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
11. El Jefe de Servicio/Unidad, ¿reconoce y valora los esfuerzos, logros y resultados del personal de la unidad?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA

ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE EL CRITERIO 4: LIDERAZGO

12. El Jefe de Servicio/Unidad, ¿fomenta la participación en asociaciones profesionales, conferencias, etc.?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
--	----------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------	----------

13. El Jefe de Servicio/Unidad, ¿apoya aquellas actividades dirigidas a la mejora del medio ambiente (contenedores de papel reciclado, toner, pilas...) y su contribución a la sociedad?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Del todo
--	----------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	----------

Si lo desea, comente cualquier otro aspecto que no aparezca reflejado en el cuestionario o que quiera remarcar como punto fuerte o punto débil con respecto al **Criterio 4: LIDERAZGO**.

.....

.....

.....



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA

ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE EL CRITERIO 5: PROCESOS

En este criterio se debe evaluar cómo el Servicio/Unidad identifica, diseña, desarrolla y mejora sus procesos con el fin de satisfacer plenamente las necesidades y expectativas de sus clientes/usuarios actuales y futuros a través de las prestaciones que ofrece.

Por favor, responda a esta encuesta de forma anónima. No hay respuestas correctas o incorrectas, solo nos interesa que refleje la percepción que usted tiene de este Servicio/Unidad.

1. ¿Tiene el Servicio/Unidad identificados y definidos sus procesos clave?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
2. ¿Tiene el Servicio/Unidad documentados sus procesos clave?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
3. ¿Te parece importante que los tenga documentados?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Del todo
4. ¿Están asignadas las funciones y las responsabilidades en los procesos clave?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
5. ¿Tiene el Servicio/Unidad un conocimiento fiable de las expectativas y necesidades actuales y futuras de sus clientes?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
6. ¿Se diseñan sistemáticamente los procesos de tal manera que se puedan adecuar continuamente a las necesidades de los clientes?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
7. ¿Existe un sistema de medición del cumplimiento de los objetivos de los diferentes procesos?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
8. ¿Se identifican posibilidades de mejora de los procesos y se analiza su posible aplicación?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
9. ¿Se investigan nuevos diseños de procesos, formas de actuación, aplicación de nuevas tecnologías, etc., para facilitar las operaciones y mejorar los procesos?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
10. Los nuevos procesos o las modificaciones de los ya existentes, ¿se implantan de modo planificado?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
11. ¿Se revisan los cambios introducidos en los procesos para comprobar si se han obtenido los resultados previstos?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
12. ¿Se comunica y se forma al personal en los nuevos procesos y en las modificaciones de los ya existentes?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA

ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE EL CRITERIO 5: PROCESOS

13. ¿Se aplican la innovación, la creatividad y las iniciativas del personal en la mejora de los procesos?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
14. ¿Las propuestas de mejora en los procesos se establecen de común acuerdo con las personas que intervienen en su realización?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
15. ¿Se produce una buena coordinación con otros servicios y unidades que intervienen en los mismos procesos?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
16. ¿Se estimula la creatividad y la innovación en el Servicio/Unidad?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
17. ¿Cuenta el Servicio/Unidad con sistemas eficaces de atención al cliente sobre los servicios que se prestan?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
18. ¿Tiene el Servicio/Unidad implantados mecanismos para conocer el nivel de satisfacción de los clientes, sobre los servicios que se prestan desde la misma?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
19. ¿Tiene el Servicio/Unidad implantados mecanismos para conocer el grado de satisfacción de los clientes con respecto al modo en que el personal del Servicio presta dichos servicios?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
20. ¿Consideras que sería deseable que el Servicio/Unidad tuviese un sistema de gestión de la calidad certificado, tipo ISO 9000?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo

Si lo desea, comente cualquier otro aspecto que no aparezca reflejado en el cuestionario o que quiera remarcar como punto fuerte o punto débil con respecto al *Criterio 5: PROCESOS*.

.....
.....
.....



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA

ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

Con el fin de recoger la opinión del Personal del Unidad/Servicio sobre el proceso de Autoevaluación que se va a realizar y su conocimiento del mismo, dentro y fuera de la UPCT, le pedimos, por favor, que responda a esta encuesta de forma anónima. No hay respuestas correctas o incorrectas, solo nos interesa que refleje la percepción que usted tiene de este Unidad/Servicio.

1. ¿Sabes que el Servicio/Unidad se está autoevaluando?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Del todo
---	----------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	----------

- ¿Cómo se te ha informado?

<input checked="" type="checkbox"/> El propio Jefe/Director del Servicio/Unidad	<input type="checkbox"/> Por los compañeros
<input checked="" type="checkbox"/> Por el Gabinete de Calidad	<input type="checkbox"/> Información en la Pagina-web
<input type="checkbox"/> Por e-mail	<input type="checkbox"/> Otros (especificar).....

2. ¿Sabes cómo se ha constituido el grupo de evaluación?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Del todo
--	----------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	----------

3. ¿Te parece adecuado?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Del todo
-------------------------	----------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	----------

X

4. ¿Se te ha consultado sobre el proceso?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Del todo
---	----------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	----------

5. ¿Lo consideras útil?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
-------------------------	----------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------	----------

-¿Por qué?

6. ¿Conoces el proceso que se está siguiendo?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
---	----------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	----------

7. ¿Conoces la metodología que se va a aplicar en este proceso?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
---	----------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------	----------

8. ¿Consideras que debería haber una formación previa para todos los miembros del Servicio/Unidad?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
--	----------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	----------

9. ¿Has realizado alguna acción de formación sobre calidad y mejora continua?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
---	----------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------	----------

10. ¿Crees que este tema debería figurar en el Plan de Formación del PAS?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Del todo
---	----------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	----------



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA

ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

11. ¿Sabes que existe un Plan de Calidad de las Universidades a nivel nacional?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Del todo
12. ¿Sabes que la UPCT participa desde hace varios años en este Plan?	Muy poco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Del todo

Si lo desea, señale las observaciones que crea oportunas y/o sugerencias para mejorar el cuestionario:

Sería interesante que se pudieran establecer, por lo menos, dos turnos para las sesiones de calidad. Hay Servicios como el nuestro que tienen que cerrar para poder asistir a las reuniones porque todos los miembros forman parte del Comité de Autoevaluación, y a veces ha sido imposible.



SATISFACCIÓN CLIENTES/USUARIOS DEL SERVICIO DE
RELACIONES INTERNACIONALES

1. ¿Cuál es el motivo o motivos por los que ha tenido que relacionarse con este Servicio?

MOTIVO	N	%
Alumnos Erasmus/Socrates	42	77.7
Alumnos Intercampus	5	9.25
Coordinador de Rel. Internacionales	7	12.9
TOTAL	54	100

2. ¿Conoce la actividad que se lleva a cabo en este Servicio?

CONOCIMIENTO DE LA ACTIVIDAD	N	%
SI	53	98.1
NO	1	1.90
TOTAL	54	100

3. Si la respuesta ha sido afirmativa, ¿cómo ha tenido conocimiento de ello?

VÍA DE CONOCIMIENTO DE LA ACTIVIDAD*	N	%
Guía del estudiante	2	2.85
Servicio de Relaciones Internacionales	41	58.5
Web	8	11.4
Amistades	7	10.0
Coordinador	8	11.4
Experiencia propia	4	5.71
TOTAL	70	100

* Existen alumnos que acceden a través de más de una vía.



4. Sabe a quien dirigirse y que tenía que hacer cuando ha necesitado alguno de los Servicios que presta la Unidad.

SABE A QUIEN DIRIGIRSE	N	%
SI	54	100
NO	0	0
TOTAL	54	100

5. Valore las siguientes cuestiones:

- a) El horario de atención al usuario

ESCALA	N	%
Muy Malo	1	1.90
Malo	0	0.00
Bueno	39	73.6
Muy Bueno	13	24.5
TOTAL	53	100

Media	3.23
Mediana	3.00
Desviación Típica	0.46

- b) El Servicio da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.

ESCALA	N	%
Muy Malo	0	0.00
Malo	0	0.00
Bueno	15	27.8
Muy Bueno	39	72.2
TOTAL	54	100

Media	3.72
Mediana	4.00
Desviación Típica	0.45



c) El personal del Servicio está cualificado para las tareas que realiza

ESCALA	N	%
Muy Malo	0	0.00
Malo	0	0.00
Bueno	13	24.1
Muy Bueno	41	75.9
TOTAL	54	100

Media	3.76
Mediana	4.00
Desviación Típica	0.43

d) El trato recibido es considerado y amable.

ESCALA	N	%
Muy Malo	0	0.00
Malo	0	0.00
Bueno	2	3.70
Muy Bueno	52	96.3
TOTAL	56	100

Media	3.96
Mediana	4.00
Desviación Típica	0.19

e) El personal da imagen de confianza

ESCALA	N	%
Muy Malo	0	0.00
Malo	0	0.00
Bueno	6	11.1
Muy Bueno	48	88.9
TOTAL	54	100

Media	3.89
Mediana	4.00
Desviación Típica	0.31



- f) El personal informa de forma clara y comprensible a los usuarios.

ESCALA	N	%
Muy Malo	0	0.00
Malo	0	0.00
Bueno	8	14.8
Muy Bueno	46	85.2
TOTAL	54	100

Media	3.85
Mediana	4.00
Desviación Típica	0.35

- g) El Servicio conoce y se preocupa por cubrir las necesidades de los usuarios

ESCALA	N	%
Muy Malo	0	0.00
Malo	2	3.70
Bueno	13	24.1
Muy Bueno	39	72.2
TOTAL	54	100

Media	3.69
Mediana	4.00
Desviación Típica	0.54

- h) El usuario conoce las posibilidades que ofrece del Servicio.

ESCALA	N	%
Muy Malo	1	1.90
Malo	14	26.4
Bueno	25	47.2
Muy Bueno	13	24.5
TOTAL	53	100

Media	2.94
Mediana	3.00
Desviación Típica	0.77



- i) El Servicio recoge las quejas y sugerencias de los usuarios.

ESCALA	N	%
Muy Malo	0	0.00
Malo	2	3.90
Bueno	19	37.3
Muy Bueno	30	58.8
TOTAL	51	100

Media	3.55
Mediana	4.00
Desviación Típica	0.57

- j) El Servicio dispone de documentación escrita que facilita para relacionarse con los usuarios.

ESCALA	N	%
Muy Malo	2	3.80
Malo	4	7.50
Bueno	19	35.8
Muy Bueno	28	52.8
TOTAL	53	100

Media	3.38
Mediana	4.00
Desviación Típica	0.79

- k) El tiempo transcurrido desde su solicitud de información y la respuesta por parte del personal del Servicio.

ESCALA	N	%
Muy Malo	0	0.00
Malo	1	1.90
Bueno	12	22.2
Muy Bueno	41	75.9
TOTAL	54	100

Media	3.74
Mediana	4.00
Desviación Típica	0.48



- l) El personal del Servicio cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.

ESCALA	N	%
Muy Malo	0	0.00
Malo	3	5.90
Bueno	30	58.8
Muy Bueno	18	35.3
TOTAL	51	100

Media	3.29
Mediana	3.00
Desviación Típica	0.57

- m) La tecnología utilizada para realizada para realizar el trabajo es adecuada.

ESCALA	N	%
Muy Malo	1	2.00
Malo	3	5.90
Bueno	16	31.4
Muy Bueno	31	60.8
TOTAL	51	100

Media	3.51
Mediana	4.00
Desviación Típica	0.70

- n) El personal del Servicio esta fácilmente identificado para formular consultas y su accesibilidad,

ESCALA	N	%
Muy Malo	0	0.00
Malo	1	1.90
Bueno	14	25.9
Muy Bueno	39	72.2
TOTAL	54	100

Media	3.70
Mediana	4.00
Desviación Típica	0.50



o) El acceso a las instalaciones del Servicio es clara.

ESCALA	N	%
Muy Malo	1	1.90
Malo	1	1.90
Bueno	28	53.8
Muy Bueno	22	42.3
TOTAL	52	100

Media	3.37
Mediana	3.00
Desviación Típica	0.62

p) El asesoramiento prestado por el personal para realizar gestiones relacionadas con el servicio prestado es adecuado.

ESCALA	N	%
Muy Malo	0	0.00
Malo	2	3.80
Bueno	10	19.2
Muy Bueno	40	76.9
TOTAL	52	100

Media	3.73
Mediana	4.00
Desviación Típica	0.52

q) Valor de forma global al Servicio en el desempeño de sus funciones.

ESCALA	N	%
Muy Malo	0	0.00
Malo	0	0.00
Bueno	12	22.2
Muy Bueno	42	77.8
TOTAL	54	100

Media	3.78
Mediana	4.00
Desviación Típica	0.42



6. Comentarios, sugerencias o ampliación de los puntos anteriores

COMENTARIOS	N	%
El personal es inmejorable	13	56.52
Debería promocionarse más el Servicio	2	8.69
Debería compilarse toda la información en un CD.	1	4.34
Se deberían medir mejor las convalidaciones	1	4.34
El horario es limitado, podrían poner voluntarios	1	4.34
Falta coordinación entre los distintos Servicios y Departamentos de la universidad.	1	4.34
Organizar charlas , cursos	1	4.34
Mejorar la ayuda e información sobre el alojamiento	1	4.34
El Centro debería promocionar más este Servicio	1	4.34
Se podría organizar otras becas para Graduados	1	4.34
<i>TOTAL</i>	<i>23</i>	<i>100</i>