



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

TRABAJO FIN DE GRADO:
**"LA CASA DEL ALUMNO (UPV).
ANÁLISIS DEL ESPACIO,
SUS USOS Y PERCEPCIONES.
DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS"**

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS
GRADO EN GESTIÓN Y ADMINISTRACION PÚBLICA

Autora: Brenda Ciruolo Ortega

Tutor/a: Yaiza Pérez Alonso

2014

ÍNDICE

CAPITULO 1. INTRODUCCIÓN.....	7
1.1. RESUMEN.....	7
1.2. PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE FIN DE GRADO	7
1.3. OBJETIVOS.....	11
1.4. HIPÓTESIS.....	11
CAPITULO 2. SITUACIÓN ACTUAL	12
2.1. LA CASA DEL ALUMNO EN ESPAÑA Y EN EL MUNDO.....	12
2.2. LA CASA DEL ALUMNO DE LA UPV.....	15
2.3. LA FUNDACIÓN SERVIPOLI	17
CAPITULO 3. METODOLOGÍA	19
3.1. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	19
3.2. LA OBSERVACIÓN PARTICIPANTE	20
3.3. LA ENCUESTA.....	21
CAPITULO 4. RESULTADOS.....	24
4.1 DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS USOS Y SERVICIOS DE LA CASA DEL ALUMNO DE LA UPV.	24
4.2. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CASA DEL ALUMNO DE LA UPV	55
CAPITULO 5. CONCLUSIONES	77
5.1. CONCLUSIONES DEL ESTUDIO	77
5.2. REFLEXIONES SOBRE EL TFG.....	80
CAPITULO 6. PROPUESTAS DE MEJORA.....	81
BIBLIOGRAFÍA.....	84
ANEXOS.....	87

Índice de ilustraciones

Ilustración 1: Casa del Estudiante de la universidad de Granada	12
Ilustración 2: Casa del Estudiante Universidad de Cantabria.....	13
Ilustración 3: Casa del Estudiante Universidad Complutense de Madrid	13
Ilustración 4: Casa del Estudiante de la Universidad del pacífico	14
Ilustración 5: Plano UPV. Casa del Alumno	15
Ilustración 6: Exterior Casa del Alumno	24
Ilustración 7: Plano sótano	26
Ilustración 8: Parking bicicletas	29
Ilustración 9: Plano planta baja	30
Ilustración 10: Zona de mesas de la CdA.....	33
Ilustración 11: Microondas y televisión CdA.....	34
Ilustración 12: Buzón de sugerencias CdA.....	34
Ilustración 13: Exposición planta baja	37
Ilustración 14: Plano primera planta	38
Ilustración 15: Sala informática 1.5	42
Ilustración 16: Terraza primera planta.....	43
Ilustración 17: Plano segunda planta CdA	46
Ilustración 18: Sala Ximo Mora CdA.....	48
Ilustración 19: Plano tercera planta CdA	50
Ilustración 20: Terraza tercera planta.....	52
Ilustración 21: Reserva de instalaciones CdA	53

Índice de tablas

Tabla 1: Titulación de los usuarios de la CdA	60
Tabla 2: Distribución porcentual de los usuarios de la CdA según el grado que están cursando.....	61
Tabla 3: Distribución de alumnos que están cursando titulaciones distintas al grado	61
Tabla 4: Distribución porcentual de los usuarios de la CdA encuestados por nacionalidad	73

Índice de anexos

Anexo 1: Check list del laboratorio de fotografía	87
Anexo 2: Solicitud para presentar proyectos de actividades en la CdA	88
Anexo 3: Ficha técnica de la encuesta	89
Anexo 4: Plantilla de la encuesta	90

Índice de gráficos

Gráfico 1: Distribución porcentual de los encuestados según sexo	55
Gráfico 2: Distribución porcentual de la frecuencia con la que se acude a la CdA	56
Gráfico 3: Distribución porcentual de la frecuencia con que se acude a desayunar a la CdA.....	56
Gráfico 4: Distribución porcentual de la frecuencia con que se acude a almorzar a la CdA	57
Gráfico 5: Distribución porcentual de la frecuencia con que se acude a comer a la CdA	57
Gráfico 6: Distribución porcentual de la frecuencia con que se acude merendar a la CdA	58
Gráfico 7: Distribución porcentual del tiempo de permanencia por día en la CdA	58

Gráfico 8: Distribución porcentual de la forma en la que se acude a la CdA (solo, acompañado).....	59
Gráfico 9: Distribución porcentual del horario en el que los usuarios acuden a la CdA	59
Gráfico 10: Distribución porcentual de la motivación principal para acudir a la CdA	60
Gráfico 11 : Distribución porcentual del horario en el que acuden a clase los usuarios de la CdA encuestados.....	62
Gráfico 12: Distribución porcentual de cómo conocieron los usuarios la CdA .	62
Gráfico 13: Distribución porcentual del curso en el que visitó por primera vez la CdA	63
Gráfico 14: Distribución porcentual del lugar donde adquieren la información los usuarios de las actividades de la CdA.....	64
Gráfico 15: Distribución porcentual de los encuestados que conocen la web de la CdA	64
Gráfico 16: Distribución porcentual de las valoraciones de los usuarios acerca de determinados elementos de la CdA	65
Gráfico 17: Distribución porcentual del nivel de satisfacción con la higiene/limpieza de la CdA.....	65
Gráfico 18: Distribución porcentual de la calificación de las cualidades del personal de la CdA.....	66
Gráfico 19: Distribución porcentual del nivel de satisfacción de los usuarios con las instalaciones de la CdA	67
Gráfico 20: Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre la luminosidad de la CdA	67
Gráfico 21: Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre que “la sala de estudio es amplia”.....	68
Gráfico 22: Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre que “el funcionamiento de los ordenadores es excelente en la CdA”.....	68
Gráfico 23: Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre que “el servicio de impresión de la CdA es excelente”	69

Gráfico 24: Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre que “el número de enchufes es suficiente en la CdA”	69
Gráfico 25: Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre que “el número de mesas y sillas de la CdA es insuficiente”	70
Gráfico 26: Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre que “el número de microondas de la CdA es suficiente”	71
Gráfico 27: Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre que “la comunicación de los servicios en la CdA es excelente”	71
Gráfico 28: Distribución porcentual del nivel de satisfacción con los servicios ofrecidos en la CdA	72
Gráfico 29: Distribución porcentual del nivel de satisfacción en general con la CdA	72
Gráfico 30: Distribución porcentual de la nacionalidad de los usuarios de la CdA	73
Gráfico 31: Distribución porcentual de usuarios que recomendaría la CdA a un amigo y a un profesor	74
Gráfico 32: Gráfico de barras basado en la edad de los usuarios de la CdA encuestados	74
Gráfico 33: Distribución porcentual los servicios conocidos y desconocidos de la CdA por parte de los encuestados	75
Gráfico 34: Distribución porcentual de los encuestados que usan determinados servicios de la CdA.....	76

CAPITULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. RESUMEN

La Casa del Alumno (CdA) se inauguró el 3 de diciembre de 2004, con el objetivo de ser lugar de ocio y de trabajo para el alumnado de la Universidad Politécnica de Valencia (UPV). La peculiaridad de la Casa del Alumno es que es un servicio gestionado por y para estudiantes, por lo que es de libre acceso para todos los alumnos de la UPV.

En el presente trabajo fin de grado se lleva a cabo una investigación social aplicada sobre la Casa del Alumno de la UPV durante el curso 2013-2014, a través de un análisis del espacio, de los usos del mismo, los servicios y el nivel de satisfacción de sus usuarios. El objetivo principal es conocer el nivel de satisfacción de los alumnos con los servicios prestados y los espacios disponibles en la Casa del Alumno e identificar las debilidades y fortalezas de estos servicios y espacios destinados al alumnado. La finalidad del trabajo es realizar un diagnóstico y ofrecer propuestas de mejora que palien las deficiencias detectadas y potencien las fortalezas identificadas en el estudio realizado sobre la CdA.

1.2. PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE FIN DE GRADO

La realización del Trabajo de Fin de Grado es imprescindible para obtener el título de graduado en Gestión y Administración Pública. El TFG consta de nueve créditos ECTS. El trabajo que se presenta en este informe se denomina "La Casa del Alumno (UPV). Análisis del espacio, sus usos y percepciones. Diagnóstico y propuestas" y es un estudio sociológico exploratorio.

Este trabajo se realiza a partir de los contenidos, habilidades y herramientas aprendidos durante el Grado en Gestión y Administración Pública. La finalidad de esta "asignatura" es demostrar que el alumno ha adquirido las

competencias, conocimientos y herramientas imprescindibles para el desarrollo profesional de un graduado en Gestión y Administración Pública.

Las distintas competencias adquiridas durante los cursos del grado se han utilizado en el diseño, la planificación y la ejecución del presente trabajo:

- Ser capaz de gestionar la información y planificar eficientemente el trabajo.
- Aportar soluciones creativas en la resolución de problemas.
- Conocer las estrategias de investigación sociológica.
- Conocer las principales herramientas de la estadística aplicables a la gestión pública.
- Conocer las principales herramientas de la estadística aplicables a la gestión pública.
- Saber utilizar aplicaciones informáticas para la gestión.
- Conocer y saber aplicar las técnicas de organización, gestión y evaluación de servicios.
- Conocer las herramientas básicas de naturaleza cuantitativa para el diagnóstico y análisis de la gestión pública.

A continuación se enumeran las asignaturas cursadas en el Grado en Gestión y Administración Pública en las que han sido desarrolladas estas competencias:

- **Información y Documentación Administrativa (IDA):** Esta asignatura ha sido importante para conocer las técnicas de documentación. En ella se aprendió a usar correctamente el correo electrónico, a elaborar hojas de cálculo con fórmulas, a saber usar la información de las páginas web y a utilizar referencias y gráficos. Dada la necesidad de extraer gran cantidad de información de muchos documentos, las competencias adquiridas en esta asignatura han sido muy importantes.

- **Estadística:** Esta asignatura ha sido necesaria para analizar los datos recopilados y usar las herramientas informáticas para el tratamiento de éstos.

Esta asignatura da las técnicas estadísticas para el análisis de datos, la mejora de procesos y ayuda en la toma de decisiones.

- **Marketing en el sector Público:** Esta asignatura ha sido importante para desarrollar las técnicas de investigación, como el análisis DAFO, que sirve para diagnosticar cual es la situación actual de una empresa o proyecto, mediante el análisis de sus características internas (Fortalezas y oportunidades) y sus características externas (Debilidades y Amenazas).

- **Sociología:** En esta asignatura se aprendió a analizar los elementos que componen la estructura de la sociedad, a entender el significado de la aparición de determinados comportamientos en un entorno social concreto.

- **Técnicas de investigación social:** En esta asignatura se adquirieron los conocimientos esenciales para diseñar una investigación social. Se aprendió sobre metodología y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa, que ha sido imprescindible a la hora de desarrollar este trabajo.

- **Gestión de la Información:** En esta asignatura se aprendió sobre técnicas, procedimientos y herramientas de Gestión de la Información.

- **Informática aplicada:** En esta asignatura se aprendió a organizar y gestionar grandes volúmenes de información, a utilizar las hojas de cálculo y los procesadores de textos.

El trabajo se estructura en 5 capítulos:

En el primer capítulo del trabajo, al cual pertenece este epígrafe, se presenta el trabajo, se muestra la estructura del mismo y se detallan los objetivos principales y la finalidad del estudio.

El segundo capítulo, está dedicado a la situación actual de la Casa del Alumno, se profundiza en el origen y finalidad de la CdA, y se habla de su funcionamiento en líneas generales.

En el tercer capítulo se presenta y desarrolla la metodología utilizada para la realización del estudio sobre la Casa del Alumno, así como las especificidades tecnológicas empleadas.

El cuarto capítulo corresponde a la presentación de los resultados obtenidos tras la aplicación de las técnicas (observación participante y encuesta). Este capítulo se divide en dos grandes bloques: “Descripción y análisis de los usos y servicios de la Casa del Alumno” y “Percepción de los usuarios de la Casa del Alumno”.

En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones una vez estudiado el espacio, los servicios y las opiniones de los usuarios.

En el sexto capítulo, se presentan propuestas de mejora frente a las debilidades y amenazas detectadas con la finalidad aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios.

1.3. OBJETIVOS

La finalidad de la investigación es realizar propuestas que mejoren los servicios que ofrece la Casa del Alumno de la Universidad Politécnica de Valencia en la actualidad para incrementar el grado de satisfacción de los usuarios, paliar las debilidades y fomentar las fortalezas. Los objetivos de esta investigación son los siguientes:

- Conocer el funcionamiento, los servicios ofrecidos y el uso del espacio de la Casa Del Alumno de la UPV.
- Realizar un diagnóstico identificando debilidades y fortalezas en el funcionamiento, los servicios ofrecidos y el uso del espacio de la Casa del Alumno de la UPV.
- Conocer y analizar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al funcionamiento, los servicios ofrecidos y los espacios de la Casa Del Alumno de la UPV.
- Proponer mejoras a partir de los resultados obtenidos en la investigación.

1.4. HIPÓTESIS

Las hipótesis de partida de esta investigación son las siguientes:

- El conocimiento del nivel de satisfacción de los usuarios de la Casa del alumno aumenta la posibilidad de mejorar las debilidades de esta.
- El desconocimiento de los servicios ofrecidos disminuye el uso de los mismos.
- Una mala publicidad de las actividades y servicios ofrecidos, lleva al desconocimiento de los servicios por parte de los usuarios.

CAPITULO 2. SITUACIÓN ACTUAL

2.1. LA CASA DEL ALUMNO EN ESPAÑA Y EN EL MUNDO

La Casa del Estudiante es creada en distintas universidades con el fin de que sus alumnos cuenten con un lugar donde participar activamente y puedan crear su entorno de vida universitario. Algunas de las universidades españolas que cuentan con esta casa son:

- El Centro Cultural Casa de Porras/ Casa del Estudiante, de la Universidad de Granada, que está situado en el Albaicín de Granada, y se utiliza para actividades culturales, promovidas por el Vicerrectorado de Estudiantes de la Universidad de Granada.

Ilustración 1: Casa del Estudiante de la universidad de Granada



Fuente: Pagina web Universidad de Granada

- La casa del estudiante “TRES TORRES”, de la universidad de Cantabria. Esta casa del estudiante supone para ellos “la plasmación física del nuevo modelo educativo europeo que apuesta por poner al estudiante en el centro del proceso de aprendizaje.”. Se distribuye en tres edificios, con los que quieren “crear entornos de vida universitaria que fomenten la socialización y el intercambio del conocimiento, tanto en los espacios formales como en los de

aprendizaje no tutelado, generando así lo que se conoce como campus didácticos.”

Ilustración 2: Casa del Estudiante Universidad de Cantabria

Casa del Estudiante

Bienvenidos a la **universidad del futuro**

'Tres Torres' 



Fuente: Pagina web de la Universidad de Cantabria

- La Casa del Estudiante de la Universidad Complutense de Madrid, se presenta como un servicio que ofrece la universidad para que los alumnos acudan cuando necesitan información sobre la universidad, asociaciones, alojamiento, legalizaciones, NIE, cursos y jornadas, ofertas o participación social. Dentro de la página web de la Universidad, en el apartado Casa del Estudiante, se da información sobre algunos de los servicios que ofrece y sobre como contactar con ellos y localizarlos. Cuentan con asesoría jurídica, y con páginas en las redes sociales en las cuales se da información sobre plazas libres que quedan en los Máster, dan la bienvenida a los nuevos alumnos, ayudan a buscar alojamiento o pregunta por la disponibilidad de algún piso y dan información sobre conciertos o jornadas que pueden interesar a los alumnos.

Ilustración 3: Casa del Estudiante Universidad Complutense de Madrid



Fuente: Pagina web de la Universidad Complutense de Madrid

También se encontraron casas del estudiante fuera de España, como:

- La casa del estudiante de la Universidad del Pacífico, en Lima, Perú. Describen la casa del estudiante como “Un sitio para relajarte y descansar. Es pequeña, pero simpática, encontrarás una sala de ejercicios físicos bien equipada, accesorios para jugar fulbito de mesa, sapito, y una sala de descanso con sofás cómodos y televisión. Generalmente verás a un grupo de estudiantes concentradísimos en el fulbito o sentados conversando o tocando guitarra –la cual nosotros te prestamos-. En la casa también están las oficinas de Formación Universitaria, el CEUP y la AIESEC, y las aulas en donde se dictan gran parte de los talleres artísticos, culturales y deportivos.”

Ilustración 4: Casa del Estudiante de la Universidad del pacífico



Fuente: Pagina web de la Universidad del pacífico

- La Casa del Estudiante de La Salle, en México. Describen la casa como “el área creada para impulsar el desarrollo y crecimiento de aquellos alumnos que conformen el Movimiento Estudiantil organizado.” En su página web solo hablan de las normas de la casa y no hay ninguna fotografía del lugar.

2.2. LA CASA DEL ALUMNO DE LA UPV

Dentro de la Universidad Politécnica de Valencia, en el Campus de Vera, se encuentra la Casa del Alumno, situado en el edificio 4K.

Ilustración 5: Plano UPV. Casa del Alumno



Fuente: Elaboración propia a partir de la web de la UPV

La Casa del Alumno fue una idea pionera entre las universidades españolas. El referente para su creación fueron las universidades americanas y concretamente el MIT, el Massachusetts Institute of Technology. Para crear esta iniciativa, un equipo de la UPV se fue hasta Massachusetts para así poder conocer de cerca el modelo de casas de alumnos estadounidenses. Dentro de ese equipo estaba Francisco Mora, la persona que ha estado al frente de la Casa del Alumno durante estos más de diez años y que es el encargado de supervisar que todo se hace de manera correcta.

El objetivo de la casa del alumno era que los alumnos contaran con un lugar de referencia, concebido como un lugar de ocio y de trabajo, en el que los alumnos participaran, y como un punto de encuentro para los estudiantes del campus de Vera, pues la casa del alumno está gestionada por estudiantes, los cuales participan activamente, y está abierta a toda la comunidad de estudiantes de la UPV. Este objetivo se sigue manteniendo hoy en día.

La tarea de los alumnos es diseñar ideas, actividades, implementar mejoras. Las actividades que se suelen desarrollar tienen un carácter social muy marcado, en el que todos los alumnos que quieran puedan participar.

Se cumplen estas dos funciones, ser zona de ocio y de trabajo, pues se combinan zonas lúdicas, como el “comedor” o la sala de estar, que cuenta con futbolín y sofá, con salas pensadas para estudiar o para hacer reuniones.

- Información de contacto de la Casa del Alumno:

Dirección electrónica	casalum@ddaa.upv.es
Dirección postal	Casa del alumno. Camino de Vera, s/n 46022 Valencia
Teléfono	+34 963879407
Facsímil	+34 963879406
Ubicación	Edificio 4k

- El horario de la Casa del Alumno:

Lunes a Viernes: 7:00 – 23:00 h

Sábados: 7:00 – 15:00 h

Excepto los días festivos indicados en el calendario que la Casa del Alumno tiene colgado en su página web, en el que permanece cerrada o se reduce el horario.

2.3. LA FUNDACIÓN SERVIPOLI

A través de la fundación Servipoli, los alumnos de la UPV trabajan en espacios como la Casa del Alumno. El origen de la Fundación Servipoli está en el programa electoral presentado por el Rector Juan Juliá en 2005 en el que adquirió el compromiso con los estudiantes de “Creación de una bolsa de trabajo temporal a tiempo parcial para estudiantes para colaboración en tareas de servicios a la comunidad universitaria conforme al ordenamiento laboral vigente”. De esta forma, el Consejo Social de la UPV acordó la constitución de la Fundación Servipoli, que inicia su actividad en mayo de 2008.

La Fundación Servipoli tiene como actividad y finalidad básica complementar la formación del alumnado de la Universitat Politècnica de València, mediante la experiencia laboral para favorecer su empleabilidad, contribuyendo a facilitar su futura inserción laboral. Para su cumplimiento, en julio de 2008, la Fundación y la Universitat Politècnica de València firmaron un Convenio de Colaboración, en el que se establece el marco de actuación para la colaboración en actividades de formación complementaria de los estudiantes de la UPV, para la adquisición de competencias y habilidades profesionales y personales que les faciliten su incorporación al mercado laboral.

Mediante la prestación de servicios a sus clientes, la Fundación Servipoli desarrolla diferentes actividades que aportan a los estudiantes formación en habilidades transversales, es decir, conocimientos y experiencia generales, comunes a la mayoría de puestos de trabajo, y, también, les permite poner en práctica los conocimientos adquiridos en sus estudios universitarios. La Fundación presta servicios fundamentalmente en servicios, áreas y unidades de la UPV, sin que su actividad afecte en ningún caso a las funciones y tareas que desarrolla el personal de la UPV.

De acuerdo con el mandato fundacional, la Fundación Servipoli otorga sus beneficios con criterios de imparcialidad, objetividad y no discriminación. Criterios que el Patronato ha concretado en el Reglamento para la selección y contratación de alumnos de la UPV, en el que se regulan tanto la selección y

contratación como los horarios y otros aspectos con el objetivo de hacer compatible el trabajo en Servipoli con el progreso en los estudios, que es uno de los requisitos para poder ser contratado por Servipoli.

En coherencia con lo establecido en las Estatutos y en el Reglamento de selección y contratación, para trabajar en la Fundación será necesario ser alumno de la UPV en estudios concurrentes a un título de carácter oficial de primer y segundo ciclo, grado y másteres, haber aprobados al menos 60 créditos de una titulación de primer ciclo o de primer y segundo ciclo o de grado y, además, haber aprobado al menos 30 créditos matriculados en el curso anterior o en el curso en el que va a ser contratado.

A partir de este momento tendrá preferencia la mejor nota media del expediente académico, cuando se cumplan los requisitos específicos necesarios para la prestación del servicio.

La contratación en la Fundación se realiza dentro del marco de la legislación laboral vigente. Y prestando especial atención a que el trabajo desarrollado por el alumno sea compatible con el progreso en sus estudios, limitando la dedicación de los alumnos a su trabajo en la Fundación en período lectivo a sesenta horas mensuales. Para una mayor distribución del trabajo y buscando nuestro objetivo de beneficiar al mayor número de alumno de la UPV, cada alumno de la UPV podrá trabajar en la Fundación un máximo de 22 meses.

CAPITULO 3. METODOLOGÍA

Para lograr la consecución de los objetivos del trabajo se ha utilizado la triangulación metodológica entre métodos. Es decir, se ha realizado una combinación de técnicas pertenecientes a diferentes métodos.

Se trata de un estudio exploratorio, dado que este trabajo se lleva a cabo para familiarizarse con los problemas en los servicios de la Casa del Alumno, y a partir de aquí, deducir qué aspectos requieren un análisis pormenorizado en posteriores indagaciones.

La triangulación en ciencias sociales se entiende como “la aplicación de distintas metodologías en el análisis de una misma realidad social.” Dentro de la triangulación existen cuatro tipos básicos posibles, en este trabajo se ha optado por la triangulación metodológica entre métodos, que consiste en el uso de diferentes métodos, cualitativo y cuantitativo, para el estudio de un mismo problema. Esta triangulación se materializa en revisión bibliográfica, observación participante y encuesta. Se ha elegido esta estrategia porque permite obtener una mayor precisión en los resultados obtenidos y porque se pueden combinar los datos obtenidos de diversas fuentes para obtener una mayor descripción y complejidad del objeto de estudio.

3.1. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

El primer paso en cualquier investigación es llevar a cabo una revisión bibliográfica sobre la temática investigada. Esta revisión nos permite familiarizarnos con el tema, conocer lo distintos ámbitos del objeto de estudio, analizar estudios similares y las estrategias utilizadas.

Se ha realizado una exhaustiva revisión bibliográfica sobre trabajos relacionados con la investigación social y artículos que fueran de interés en este ámbito, se encontraron algunos libros y artículos muy útiles que se han consultado para la elaboración del trabajo y se citan en la bibliografía.

Por una parte, las definiciones de determinados conceptos relacionados con la metodología y las fases de la investigación cuantitativa se han trabajado en el libro de M^a. Ángeles Cea D'Ancona: *Metodología cuantitativa, estrategias y técnicas de investigación social*. Por otra parte, en la revisión bibliográfica se ha realizado una búsqueda sobre trabajos que estuvieran relacionados con el que se iba a desarrollar en la presente investigación aplicada, y se encontraron algunos estudios sobre “mejora de la satisfacción de los clientes mediante encuesta”, aunque en la búsqueda no se ha encontrado estudios publicados con el mismo objeto que el definido en este estudio. Todos estos trabajos fueron revisados para obtener una visión general de cómo orientar el presente trabajo.

3.2. LA OBSERVACIÓN PARTICIPANTE

Con el método cualitativo se estudia “la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales—entrevista, experiencia personal, historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos – que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas”. (Rodríguez Gómez, G. et al., 1996, p.32)

Dentro del método cualitativo se ha utilizado la técnica de observación participante que consiste en percibir lo que sucede alrededor utilizando los sentidos, para obtener los datos que se necesitan. Lo que se pretende con la aplicación de esta técnica es conocer el espacio, los usos y el funcionamiento de la Casa del Alumno.

Mediante la observación participante se estudia e interpreta como es el día a día en la Casa del Alumno, cuáles son las rutinas de los alumnos y cuáles pueden ser las situaciones problemáticas que se presentan.

Lo primero que se hizo fue un estudio del espacio, un acercamiento de carácter informal, para recoger información previa sobre el mismo. Se estudiaron los elementos que configuran la Casa del Alumno, como es su aspecto exterior e interior, cuáles eran las características que poseía. Para ello se llevó a cabo un diario, en el que se iban describiendo los espacios y se iban anotando todas las situaciones de interés. Se visitó la Casa del Alumno en diferentes horas y diferentes días, para poder recopilar información sobre, por ejemplo, a qué horas había más gente en la Casa del Alumno, cuáles eran las salas más utilizadas, cuáles eran los servicios que más demanda tenían, etc.

Una vez recopilada esta información, se hicieron planos descriptivos de cada planta de la Casa del Alumno, se explicaron los servicios detalladamente y se describieron los usos que los alumnos le daban a cada servicio. Este trabajo de recogida de información queda plasmado en el capítulo 4, específicamente en el bloque de “Descripción y análisis de los espacios y servicios de la Casa del Alumno”.

La finalidad de la técnica de la observación participante es captar y entender la forma en que los estudiantes hacen uso de los servicios de la casa del alumno, ver qué servicios son más usados y las facilidades o dificultades que hay para el uso de cada uno de ellos. Porque a partir de la observación participante, se tiene más información para poder desarrollar la encuesta e interpretar mejor los resultados.

3.3. LA ENCUESTA

También se realizó un estudio cuantitativo, utilizando la encuesta. La encuesta se define como “la aplicación de un procedimiento estandarizado para recabar información (oral o escrita) de una muestra amplia de sujetos. La muestra ha de ser representativa de la población de interés y la información se limita a la delineada por las preguntas que componen el cuestionario precodificado, diseñado al efecto.” (Cea D’Ancona, M^o.A, 1998, p. 240)

En este trabajo, el universo o población de interés son todos los usuarios de la Casa del Alumno de la UPV. Para determinar el tamaño de la muestra hay que tener en cuenta diferentes variables, como el muestreo utilizado y el tamaño de la población o universo.

El universo del estudio serían todos aquellos alumnos matriculados en la UPV en el curso 2013-2014 que hayan asistido a la Casa del Alumno (mínimo una vez). El tamaño muestral definido para este estudio exploratorio es de 100 encuestas. El número de encuestas no es representativo, pero se ha diseñado como estudio exploratorio con la finalidad de recabar información sobre el nivel de satisfacción de los usuarios de la Casa del Alumno. La pretensión de este estudio es hacer un diagnóstico y proponer mejoras, aunque se deja la puerta abierta a posteriores indagaciones sobre la temática.

El muestreo en estadística es “la técnica para la selección de la muestra a partir de una población”. Las modalidades de muestreo son variadas, aunque se pueden agrupar en dos categorías, muestreo probabilístico y no probabilístico. En este trabajo se ha optado por el muestreo no probabilístico, en donde la extracción de la muestra se efectúa siguiendo criterios de conveniencia (definidos por el investigador), en lugar de la aleatorización, como en el caso del muestreo probabilístico. Se ha elegido este tipo de muestreo, dado que resulta más apropiado en indagación exploratoria, que es el caso de este trabajo.

Dentro del muestreo no probabilístico, encontramos tres modalidades: por cuotas, estratégico y “bola de nieve”. De estas tres modalidades se ha elegido el muestreo por cuotas, “que parte de la segmentación de la población de interés en grupos, a partir de variables socio demográficas relacionadas con los objetivos de la investigación.”. En este trabajo se ha realizado un muestreo por cuotas basado en el sexo. El muestreo se ha llevado a cabo en el interior de la Casa del Alumno, para cerciorar que han sido usuarios de la Casa del Alumno.

El tipo de preguntas elegidas para el cuestionario, son preguntas cerradas, donde las respuestas han sido acotadas en el diseño del cuestionario, por lo

que el encuestado solo puede elegir la opción u opciones que mejor se adapte a su opinión o situación personal de entre las propuestas. Las preguntas están listadas vertical u horizontalmente. Se ha elegido este tipo de preguntas por que su registro es más cómodo y fácil, porque permite una mayor comparación de las respuestas y porque se pueden centrar las respuestas en los aspectos considerados más relevantes.

La encuesta realizada esta compuesta por tres bloques temáticos, ellos son: perfil del usuario, grado de satisfacción del usuario y conocimiento y uso de los servicios ofrecidos por la Casa del Alumno.

Una vez realizadas las encuestas, se crea una base de datos para incluir los datos de las encuestas y se analizan estadísticamente. Por las características del estudio se realizaran frecuencias y porcentajes (al utilizar una muestra tan reducida no se puede utilizar gran cantidad de estadísticos). La herramienta utilizada para el tratamiento y explotación de los resultados es el programa informático SPSS, que es un programa estadístico informático muy conocido por trabajar con grandes bases de datos, y que puede llevar a cabo una amplia gama de análisis estadísticos con una serie de menús despleables.

CAPITULO 4. RESULTADOS

El capítulo 4 se divide en dos grandes bloques:

- Descripción y análisis de los usos y servicios de la Casa del Alumno de la UPV.
- Percepción de los usuarios de la Casa del Alumno de la UPV.

4.1 DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS USOS Y SERVICIOS DE LA CASA DEL ALUMNO DE LA UPV.

La casa del Alumno se sitúa en el edificio 4K. El espacio físico corresponde a un edificio diseñado y concebido para el uso de los alumnos. El edificio tiene una superficie de 5.200 metros cuadrados distribuidos en cuatro plantas y un sótano, articulándose las plantas alrededor de tres grandes terrazas.

Ilustración 6: Exterior Casa del Alumno



Fuente: Google

Cada planta responde a una idea, y alrededor de ella se articula su uso, así se distribuye en:

- Sótano.
- Planta Baja.
- Primera Planta.
- Segunda Planta.
- Tercera Planta.

Cada una las plantas que componen la Casa del Alumno se va a analizar con la siguiente estructura:

- A. Descripción del espacio.

B. Servicios ofrecidos en el espacio.

C. Usos del espacio.

4.1.1. SÓTANO

A. DESCRIPCIÓN DEL ESPACIO

El sótano es un espacio dedicado a tres ámbitos: a la fotografía, a los ensayos y al aparcamiento de bicicletas.

Ilustración 7: Plano sótano



Fuente: Elaboración propia

LEYENDA:

▲	Espacio para bicicletas
▤	Espejos

El número 1 es el parking de bicicletas. A él se puede acceder tanto desde la calle, por la rampa situada en la planta baja, como desde el interior del edificio, bajando al sótano con el ascensor (número 3), y entrando por la puerta situada a la derecha, para lo cual hay que pedir la llave al personal de seguridad. El parking es un espacio amplio con capacidad para 400 bicicletas y video vigilado. Dentro del parking, reflejado con el número 2 en el plano, hay un espacio vallado, que pertenece a la asociación de alumnos Erasmus, donde estos pueden alquilar bicicletas.

El número 3 en el plano, corresponde al ascensor que da acceso al sótano. Desde él, también se puede acceder al laboratorio fotográfico, reflejado con el

número 4, el cual es un espacio reducido que a ambos lados tiene dos encimeras donde están situados diversos utensilios para que los alumnos puedan revelar fotografías.

Al lado del laboratorio fotográfico, se encuentra la sala de ensayos (número 5), que es un espacio amplio con suelo de madera y espejos alrededor.

B. SERVICIOS SÓTANO

- *LABORATORIO DE FOTOGRAFÍA*

Es un laboratorio de fotografía analógica que cuenta con el material necesario para ello. Después de su uso, se pasa un check list para comprobar que no falta ningún material de la lista.

El horario de uso es de lunes a viernes, de 09:00 a 21:00 horas. La reserva del laboratorio se hace a través de la página web de la Casa del Alumno, o bien personalmente en el Punto de Atención de la Casa del Alumno

La reserva es personal e intransferible, por lo que sólo se permite el uso a su titular. Éste no da derecho a ir acompañado de personas ajenas a la Universidad.

El número máximo de horas por día y carné es de 4 horas. La capacidad máxima del laboratorio es de dos personas. No se puede comer, ni realizar ninguna otra actividad no relacionada con el uso del laboratorio de fotografía. El uso de las instalaciones es gratuito.

- *SALA ENSAYOS*

Lugar destinado al ensayo de grupos de teatro, a ensayar representaciones, tocar o a ensayar grupos de música. El uso es gratuito y cuenta con espejos.

- *APARCAMIENTO BICICLETAS*

Es un espacio muy amplio, está cubierto, por lo que resguarda las bicicletas en caso de lluvia. Es un lugar seguro porque esta video vigilado y tiene una capacidad para 400 bicicletas.

Ilustración 8: Parking bicicletas



Fuente: Twiter Casa del Alumno UPV

C. USOS SÓTANO

El aparcamiento de bicicleta no es muy usado por los alumnos, a pesar de las ventajas que presenta, los alumnos prefieren dejar las bicicletas más cerca de la puerta. En las ocasiones en las que se visitó este espacio, el número máximo de bicicletas aparcadas fueron 5.

4.1.2. PLANTA BAJA

A. DESCRIPCIÓN DEL ESPACIO

La planta baja de la casa del alumno es el espacio más abierto, dinámico y donde más interacción hay. Rodeado de cristaleras y pintada de color rojo granate.

Ilustración 9: Plano planta baja



Fuente: Elaboración propia a partir de los planos UPV

LEYENDA:

	Enchufes
	Máquinas de comida y bebida
	Microondas
	Maquina de cambio de billetes
	Fuente

	Televisión
	Paneles de folletos
	Recogida de pilas
	Máquina de compra online
	Mostrador personal de seguridad
	Ventanas
	Buzón de sugerencias

Nada más entrar por la puerta de cristal de la casa del alumno, a la derecha, marcado con el número 1, nos encontramos la zona de emprendedores, de la asociación ESN, que cuenta con mesas, teléfonos y ordenadores.

El número 2 corresponde a un espacio abierto en el que hay una zona con 31 mesas (tanto de 4 como de 8 personas) y sus correspondientes sillas, con cristalerías grandes alrededor, en esta zona también se suelen hacer exposiciones o talleres. Dispone de 59 enchufes pegados a dos columnas que separan las dos zonas abiertas de la planta baja, marcados con una línea amarilla en el plano. Detrás de esas columnas, marcado con el número 3, hay otro espacio que también cuenta con mesas para que los alumnos coman, hagan trabajos o hagan actividades de ocio. Dentro de esta zona, encontramos 6 columnas, en 1 de ellas, encontramos el buzón de sugerencias, reflejado en un cuadrado rosa. En esta misma zona, marcado con el número 4, esta la zona de autoservicio, con 13 mesas redondas, máquinas de bebida y comida, marcadas con un rectángulo morado, microondas (marcado con un cuadrado azul), una fuente (marcada en color naranja) y una máquina de cambio de billetes (marcada en color verde). Dentro de esta zona de autoservicio, y al final

de la zona 3, se encuentran dos televisiones colgantes, que están marcadas con un rectángulo de color azul claro. La zona 5 es el punto de atención, dentro del cual está situado el despacho del asesor jurídico, numero 6.

La siguiente zona, corresponde al acceso al ascensor (numero 7), los aseos de chicas (numero 8) y las escaleras (número 9), que se encuentran tanto aquí como al entrar por la puerta principal. Además, al lado de la puerta de acceso a los ascensores, nos encontramos la recogida de pilas, que es una caja rectangular de madera, marcado con un triángulo rosa claro, el estante de folletos y actividades, marcado con un rombo rosa oscuro, la máquina de compra online, marcado en un rectángulo verde, y la mesa del personal de seguridad, detrás de las escaleras principales, marcado en rojo.

B. SERVICIOS PLANTA BAJA

- *ZONA EMPRENDEDORES*

Espacio para el desarrollo de las actividades de los grupos de alumnos de emprendurismo, gestionado por el Instituto de IDEAS.

También es la zona de trabajo del grupo ESN, donde pueden trabajar y atender a los alumnos Erasmus. Disponen de ordenadores y teléfonos.

- *PANELES INFORMATIVOS*

Paneles con información sobre el metro de valencia y las asociaciones de alumnos de la UPV para facilitar la búsqueda. También encontramos información sobre asociaciones de voluntariado.

- *MAQUINA DE COMPRA ONLINE*

Se trata de una máquina para que los alumnos compren online y recojan el pedido en la universidad.

- *ZONA MESAS*

Mesas rectangulares de madera, donde los alumnos pueden hablar, estudiar en grupo, hacer trabajos o usar su portátil.

Ilustración 10: Zona de mesas de la CdA



Fuente: Elaboración propia

- *ENCHUFES*

59 enchufes en las columnas que separan las dos zonas abiertas de la planta baja, 6 también en la pared entre el “autoservicio” y las cristaleras del fondo. También encontramos 3 enchufes en el techo.

- *MÁQUINAS EXPENDEDORAS*

Ocho máquinas expendedoras, que a su alrededor cuentan con mesas, a modo de “autoservicio” para los alumnos. Hay 3 máquinas de comida, 2 de café y 3 de bebida. Al lado de ellas hay una fuente para beber.

- *MÁQUINA DE CAMBIO*

Los alumnos también tienen disponible una máquina para el cambio de billetes a monedas, para que puedan comprar en las máquinas expendedoras ya que estas solo aceptan monedas.

- *MICROONDAS*

7 microondas disponibles para que los alumnos que se llevan la comida de casa puedan comer caliente.

Ilustración 11: Microondas y televisión CdA



Fuente: Elaboración propia

- *TELEVISIÓN*

Dos televisiones. Para hacer uso de ellas hay que reservarlas y pedir los mandos.

- *BUZÓN DE SUGERENCIAS*

La casa del alumno pone a disposición de los alumnos un buzón por si hay alguna incidencia con las máquinas de autoservicio o se quiere poner alguna sugerencia, reclamación o queja. Está situado en una columna en mitad de la sala, al lado del “autoservicio”.

Ilustración 12: Buzón de sugerencias CdA



Fuente: Elaboración propia

- *ESTANTE*

Diversos carteles a la vista de todos con información sobre ciclos o exposiciones que organiza la UPV.

- *FOLLETOS*

Hay un panel en el que los alumnos interesados pueden coger folletos sobre autoescuelas, actividades culturales, cines, orlas, servicios dentales...

- *PUNTO DE ATENCIÓN*

El punto de atención está gestionado por los alumnos de Servipoli.

El origen de la Fundación Servipoli está en el programa electoral presentado por el Rector Juan Juliá en 2005 en el que adquirió el compromiso con los estudiantes de “Creación de una bolsa de trabajo temporal a tiempo parcial para estudiantes para colaboración en tareas de servicios a la comunidad universitaria conforme al ordenamiento laboral vigente”. De esta forma, el Consejo Social de la UPV acordó la constitución de la Fundación Servipoli, que inicia su actividad en mayo de 2008.

La Fundación Servipoli tiene como actividad y finalidad básica complementar la formación del alumnado de la Universitat Politècnica de València, mediante la experiencia laboral para favorecer su empleabilidad, contribuyendo a facilitar su futura inserción laboral.

En el punto de atención se realiza el trabajo de administración y gestión de la Casa del Alumno, se gestionan todos los servicios.

Los alumnos pueden acudir para solicitar en el punto de atención el préstamo de juegos de mesa, comics, juegos de ingenio, fútbolín y billar, proyector para el uso dentro de las instalaciones de la casa del alumno, escáner, rotuladores para pizarra blanca y permanentes, reglas, cartabón y escuadra, tijeras, mesas de corte y cúter, solicitar información sobre

cualquier actividad de la casa del alumno o hacer reservas de salas. El horario es de Lunes a viernes de 9:00 – 21:00h.

- *ASESOR JURÍDICO*

El asesor jurídico de la Casa del Alumno está situado dentro del espacio del punto de atención y presta sus servicios los martes y jueves de 16:00 a 18:30 horas.

Es exclusivo y gratuito para alumnos de la UPV y hay que pedir cita previa en el punto de atención.

- *RECOGIDA DE PILAS Y TÓNER*

Una caja para que los alumnos depositen las pilas usadas a reciclar.

- *ASEOS*

En la planta baja está el aseo de mujeres, con dos pilas, cuatro baños, un seca manos y jabón.

- *ASCENSOR*

Hace posible que cualquier alumno que presente algún impedimento para poder subir andando pueda acceder a las plantas superiores.

- *MEGAFONÍA*

Cuando se necesita comunicar algo a los alumnos hacen uso de este servicio, como por ejemplo cuando avisan de que ha llegado la hora de devolver los juegos.

C. USOS PLANTA BAJA

En esta planta suele haber bastante ruido, más que en las plantas superiores, ya que es usada por los alumnos sobre todo para estar en grupo o con el portátil, aunque también se puede encontrar a algún grupo jugando a algún juego o en la zona de “autoservicio”, la mayoría de alumnos lo usa para hacer

trabajos en grupo. De todas las veces que fue visitada la planta baja, alrededor de la mitad de los alumnos estaban con el portátil.

La televisión no estuvo encendida ningún día que fue visitada la CdA. Los microondas solo se usan a la hora de la comida, a estas horas suele haber bastante gente usándolos, ya que casi toda la planta baja, sobre todo la zona del fondo, es usada para comer. Suele haber poca gente sola, e incluso la gente come pegada a la pared para estar con el portátil. A la hora de la comida es difícil encontrar mesas vacías. El resto de las horas no se hace uso de los microondas. La máquina de compra online no se ha visto utilizar ningún día.

El lunes 12 y martes 13 de mayo que se visitó la Casa del Alumno, la zona de la parte izquierda de la entrada no estaba habilitada para su uso como cualquier día normal, porque estaban haciendo una actividad que organizaba el espacio de emprendedores, al igual que el día 23 de Mayo que había una exposición en paneles de un trabajo realizado por la Cooperación Social Universitaria (CSU) sobre la vida de los niños del Cabañal, por lo que los días que hay este tipo de actividades, la planta baja queda reducida.

Ilustración 13: Exposición planta baja



Fuente: Google

4.1.3. PRIMERA PLANTA

A. DESCRIPCIÓN DEL ESPACIO

En la planta primera se encuentran diversos espacios, cada uno con una función para los alumnos. Cuenta con zonas de ocio, de estudio, de trabajo y de conferencias

Ilustración 14: Plano primera planta



Fuente: Elaboración propia a partir de plano UPV

LEYENDA:

	Enchufes
	Impresora - Fotocopiadora
	Teléfono
	Basura
	Pizarra blanca
	Fútbol

	Billar
	Sofá
	Televisión
	Ventanas

Al subir las escaleras, lo primero que vemos de frente es un cristal grande, con dos mesas situadas al lado de él. Las paredes son de color rojo-granate.

La sala de informática está a la izquierda de las escaleras, reflejado con el número 1, y cuenta con 30 equipos informáticos, distribuidos en 5 filas, tres mesas con enchufes para el portátil al final de la sala (marcado en color amarillo), dos fotocopiadoras-impresoras (marcadas con un hexágono morado), una nada más entrar a la derecha y otra en la pared de enfrente de la puerta, un teléfono al lado de las fotocopiadoras-impresoras (marcado con un círculo verde) y una máquina para sacar la tarjeta para poder imprimir o fotocopiar.

Cuenta con dos grandes cristaleras que van desde el final de la sala hasta donde están situadas las impresoras-fotocopiadoras. Está decorada con plantas y tiene un color grisáceo con una pared en rojo.

Al entrar a la sala de informática, al lado de la puerta, vemos información sobre cómo se debe hacer uso de la sala y las normas que tiene, y a la derecha una sala con cristales y persianas, marcada con el número 2, que cuenta con mesas y un ordenador.

Enfrente de la sala de informática y a la derecha subiendo por las escaleras, está la sala de estudio, numero 3, que tiene una capacidad para 118 personas y cuenta tanto con mesas grupales como cabinas individuales. A la derecha de la sala, hay una puerta de acceso a la terraza, al lado de la cual hay un extintor de incendios. Tiene cristaleras, marcadas con líneas azules, unas situadas en

toda la parte izquierda, y otras en la parte derecha, desde el fondo de la sala hasta la puerta de salida a la terraza.

Al principio de la sala, en las dos paredes de al lado de la puerta hay 12 enchufes para los portátiles, marcados en color amarillo, y basuras de reciclaje, marcada con una línea verde.

Nada más entrar a la sala lo primero que se ve es un cartel blanco con letras negras situado al fondo de la sala en el que se ruega guardar silencio. La sala es de color rojo-granate y la pared del fondo y las columnas son grisáceas.

Al lado de esta sala, está la terraza, marcada con el número 4, que cuenta con 9 mesas y 25 sillas. Hay 5 basuras distribuidas por toda la terraza. Junto a la terraza, también está la sala de grados, marcada con el número 5. Tiene capacidad para 30 personas y está dotada de un sistema de megafonía inalámbrico y cañón de proyección fijo y permite la conexión múltiples entradas de audio. Dispone de una pantalla, un cañón de vídeo fijo y una pizarra blanca

El número 6 es el salón social, que está pegado a la terraza y a la sala de grados. Cuenta con un futbolín (rectángulo rosa claro), un billar (rectángulo rosa oscuro), sofás distribuidos por toda la sala (rectángulo verde) y enchufes, tanto en las paredes de al lado de la puerta como al fondo, donde está la televisión (azul clarito).

Enfrente del salón social encontramos la sala de asociaciones, número 7. Consta de 7 mesas equipadas con ordenador, teléfono y armarios e impresora en red. Y justo al lado a la sala de asociaciones está el acceso al ascensor, el aseo de chicos y las escaleras secundarias.

B. SERVICIOS PRIMERA PLANTA

- *MESAS EN EL PASILLO*

3 mesas en el pasillo que los alumnos usan para hacer trabajos en grupo o para estar con el portátil, para lo cual usan un alargador enchufado dentro de la sala de informática.

- *SALA DE INFORMÁTICA*

Es de acceso libre y sus equipos están destinados al uso general por parte de los alumnos de la Universidad, para aquellas actividades que complementen sus estudios.

Los equipos tienen una configuración software que permiten realizar tareas ofimáticas, navegar por Internet y utilizar las aplicaciones científicas del menú “Aplicaciones CCAA”.

Es una sala con 30 ordenadores, todos equipados con el software Windows 7. Para poder usar los ordenadores se tiene que meter el nombre y contraseña del usuario y tras 30 minutos de inactividad se cierra la sesión.

En los equipos, los discos duros se borran y formatean todas las semanas, por eso no se aconseja dejar nada grabado en el ordenador, para poder grabarlo, cada alumno tiene un disco W (disco virtual de correo), que es el disco personal de cada alumno y está situado en un servidor de ficheros. Está disponible desde cualquier ordenador después de introducir la clave personal. La cuota disponible en el W es actualmente de 50 Mbyte.

Los ordenadores tienen acceso a internet y la única restricción que tienen es el chat, por la falta de control que suponen y porque pocos alumnos lo usan para fines académicos, por eso solo hay habilitados 6 ordenadores, aunque se puede solicitar a los operadores si su uso es académico.

Al principio de la sala encontramos dos impresoras-fotocopiadoras, un teléfono (número 77750 para incidencias) y una máquina para sacar la

tarjeta para la impresora, ya que éstas son previo pago. En la misma máquina están indicados los pasos a seguir para obtener la tarjeta, al igual que en las impresoras-fotocopiadoras están expuestas las instrucciones de uso. En las impresoras se puede imprimir desde las dos aulas de informática. (Aula 1.5 y aula 2.3)

Cuenta con una zona destinada al uso de portátiles al final de la sala, con 6 enchufes. También se puede hacer uso de webcam y micrófonos, para ello se deberá solicitar al técnico del aula, que autorizará para ello si es un fin académico.

Hay dos ventiladores y es una zona con bastante luz ya que tiene a la derecha de la sala grandes cristaleras. El horario de las aulas de informática se puede ver afectados por tareas de mantenimiento. No se puede comer, beber, hablar por el móvil ni jugar.

Suele haber bastante ruido en esta sala, ya que es un aula más destinada a trabajos en grupo que la de un piso superior.

Dentro de la sala de informática encontramos otra sala, la cual hay que reservar y cuenta con mesas y un ordenador. Está disponible para trabajos en grupo, y para el uso de portátiles.

Ilustración 15: Sala informática 1.5



Fuente: Elaboración propia

- *SALA DE ESTUDIO*

Esta sala está dedicada al estudio en silencio. Los alumnos pueden decidir si estudiar en mesas en grupo o en cabinas individuales. No está permitido ni comer ni beber. Cuenta con 12 enchufes para conectar el portátil.

- *TERRAZA*

Un espacio para que los alumnos que estén en la primera planta no tengan que salir fuera a tomar el aire, o por si quieren estar fuera jugando, comiendo o haciendo un descanso del estudio.

Ilustración 16: Terraza primera planta



Fuente: Elaboración propia

- *SALÓN SOCIAL*

Esta sala está concebida como un lugar para socializar, para que los alumnos desconecten un rato y puedan descansar. También está disponible para hacer diferentes actos como entregas de premios o valoración de actividades.

- *SALA ASOCIACIONES*

Este espacio se concibe como un “hotel” para las asociaciones de alumnos de la Universidad, o aquellas que tienen convenio con la UPV. Consta de 7 mesas equipadas con ordenador, teléfono y armarios e impresora en red.

En este espacio se encuentra las asociaciones IAESTE, Club de Rol, BEST, CSU, AEGEE.

Las asociaciones tienen que cumplir dos requisitos: que estén formadas por alumnos de la UPV y firmen convenio con universidad. Se les destina un espacio.

- *SALÓN DE GRADOS*

Este salón está pensado para darle cualquier uso de tipo académico o expositivo. El colectivo de la universidad puede reservar para hacer conferencias, video conferencias, exposiciones, etc.

C. USOS PRIMERA PLANTA

Las salas que más ocupadas suelen estar son las de informática y la de estudios, aunque en las horas de comida están casi vacías. Hay mucha diferencia entre las horas de comida y cualquier otra hora del día, ya que de normal hay pocos espacios libres.

La sala de informática, suele ser usada para hacer trabajos en grupo y suele haber bastante ruido. Todas las veces que fue visitada, había alguien haciendo uso de los enchufes para el portátil y en pocas ocasiones se vio usar la impresora-fotocopiadora.

En la terraza no siempre hay gente, aunque cuando la hay suele estar hablando por teléfono o reunidos en grupo. Suele estar bastante sucia, aun habiendo 5 papeleras, pues en el suelo se pueden encontrar vasos, papeles, pipas, etc. Cuenta con 9 mesas y 25 sillas, suponiendo que cada mesa tiene que tener 4 sillas, faltarían 9, pero la terraza nunca está llena.

En el salón social se puede encontrar a gente haciendo diversas cosas, como usar el portátil, leer, estudiar, ver una película, dormir o jugar al fútbolín o billar. La gente suele ir en grupo o en pareja, y rara vez la gente está sola, lo que afianza más su uso como zona social.

4.1.4. SEGUNDA PLANTA

A. DESCRIPCIÓN DEL ESPACIO

La segunda planta está dedicada a zona de trabajo, es más tranquila que las anteriores y está enfocada al tema de aprendizaje, estudio y reuniones formales.

Ilustración 17: Plano segunda planta CdA



Fuente: Elaboración propia

LEYENDA:

	Pizarra blanca
	Teléfono
	Impresora - Fotocopiadora
	Enchufes

	Ventanas
---	-----------------

Al subir a la segunda planta, lo primero que encontramos a la derecha es el área de aseo de chicas, ascensor y las escaleras internas. (Números 1,2 y 3)

En frente de las escaleras, esta la sala de Ximo Mora, número 4, Es una sala de grandes dimensiones y con una terraza cubierta, consta de 20 grandes mesas. Su uso está pensado para el trabajo en grupo o individual, así como para el montaje de exposiciones, o conferencias.

Al lado de la sala de Ximo Mora, encontramos la sala de Grados, número 5, cuenta con los mismos elementos que la sala de grados del primer piso antes mencionada (capacidad para 30 personas y está dotada de un sistema de megafonía inalámbrico y cañón de proyección fijo y permite la conexión múltiples entradas de audio. Dispone de una pantalla, un cañón de vídeo fijo y una pizarra blanca), y además permite el visionado de películas.

Al lado, encontramos la sala de reuniones, número 6, que está dotada de una mesa, pizarra blanca y 25 sillas. En frente de la sala de reuniones, está el aula de informática (aula 2.5), (número 7), esta sala consta de 25 ordenadores, con amplias cristaleras en el lateral derecho, basuras de reciclaje (color verde) y una impresora-fotocopiadora (hexágono morado) en la pared de enfrente de la puerta, y un espacio al final con enchufes para poder usar el portátil. Dentro de esta sala, en la parte derecha de la puerta, se encuentra la sala la pecera, que cuenta con mesas, una pizarra y 40 sillas y está acristala tanto por la zona que da al aula de informática como por la parte de detrás que da al campus.

B. SERVICIOS SEGUNDA PLANTA

- *SALA XIMO MORA*

Esta sala está dedicada al trabajo en grupo, para exposiciones o para conferencias. Hay que reservar para hacer uso específico de esta sala,

aunque en época de exámenes se dedica al estudio en silencio y es de acceso libre.

Ilustración 18: Sala Ximo Mora CdA



Fuente: Elaboración propia

- *SALA DE GRADOS*

Es un espacio pensado para la reunión de los alumnos, asociaciones, etc. En el cual se pueden hacer conferencias, exposiciones, se pueden ver películas o se puede usar para cualquier actividad de tipo académico o expositivo.

- *SALA REUNIONES* (No se pudo entrar porque en todas las visitas realizadas durante el trabajo de campo esta sala estaba ocupada).

- *SALA INFORMÁTICA*

El 2.3., está dedicada a la realización de talleres, cursos formativos o aprendizaje con equipos. Es de acceso libre y el uso de esta sala queda restringido a la realización de proyectos, prácticas, trabajos o diferentes cursos de informática.

Cuenta con el mismo software y las mismas normas que el aula de informática de la primera planta (aula 1.5).

Cuenta con 4 mesas al final de la sala reservados para el uso de portátiles.

- *SALA LA PECERA*

Es una sala destinada a reuniones formales y al trabajo en grupo, la cual hay que reservar. Está acristalada, de ahí su nombre La Pecera.

C. USOS SEGUNDA PLANTA

La segunda planta ha estado bastante en silencio todos los días que se visitó, A pesar de que el aula de informática está destinada a la realización de talleres o cursos formativos, en ninguna ocasión se vio a nadie haciendo este uso, y por el contrario, durante diversos días, había bastante gente en grupo, haciendo trabajos y haciendo ruido, al contrario que la de la planta primera, que esos días solía estar más calmada.

El aula de Ximo Mora, cuando está habilitada para el estudio suele estar bastante llena, por lo que los alumnos le dan uso en esta época. Cuando no está habilitado este uso, suele estar cerrada y no es de acceso libre.

4.1.5 TERCERA PLANTA

A. DESCRIPCIÓN DEL ESPACIO

Esta planta está dedicada a la representación de los alumnos, es el espacio donde están las diferentes asociaciones de alumnos y la delegación. En esta planta se lleva la gestión técnica y administrativa de la casa del alumno.

Ilustración 19: Plano tercera planta CdA



Fuente: Elaboración propia

LEYENDA:

	Teléfono
	Enchufes
	Ventanas

Al subir las escaleras de frente, a la derecha, encontramos los aseos de chicos, ascensor y escaleras (números 1, 2 y 3). Al lado está el espacio de los despachos de delegación de toda la UPV, número 4. Es una cristalera grande, donde dentro, tanto a derecha como izquierda se pueden encontrar todos los despachos. Justo al lado de esta sala, a la izquierda, está la terraza, número 5, que cuenta con mesas distribuidas por toda la terraza y dos puertas de acceso.

El número 6 es la sala de juntas, que cuenta con una gran mesa en mitad de la sala y sillones de oficina. Tiene una gran cristalera que da al campus y está pintada en color granate.

El número 7, a la derecha de la sala de juntas, está la sala taller, que cuenta con diferentes despachos alrededor de una especie de recibidor. Dedicada a la formación personal y académica de los alumnos.

B. SERVICIOS TERCERA PLANTA

- *DESPACHOS DE CREU*

Es un espacio formado por la Delegación de Alumnos de la UPV, donde se encuentran los despachos de los representantes de alumnos de la UPV, incluido el despacho del Delegado de Alumnos de la Universidad, el de todos los coordinadores y el de gestores administrativos de la delegación.

- *SALA DE JUNTAS*

Es una sala donde se toman todos los acuerdos de los delegados, también se usa por asociaciones y colectivos. Está dedicada a actos oficiales y recepciones. Es posible reservarla por los alumnos para el estudio o trabajo en grupo

- *SALA TALLER*

Esta sala está destinada a la formación académica y personal de los alumnos. Se llevan a cabo actividades como: cursos, conferencias, seminarios o talleres.

Los temas a tratar pueden ser propuestos por los propios alumnos.

- *TERRAZA*

Zona con mesas de uso libre por los alumnos.

Ilustración 20: Terraza tercera planta



Fuente: Elaboración propia

C. USOS TERCERA PLANTA

En ninguna ocasión en las visitas a la casa del alumno, se vio a nadie hacer uso de la terraza de la tercera planta. Las veces que fue visitada la casa, siempre había gente en los despachos.

4.1.6 OTROS SERVICIOS

La Casa del Alumno cuenta con una página web en la que se presentan dos opciones. Por un lado, está la reserva de salas, pinchando en el enlace, se redirecciona a una página donde se puede elegir la sala a reservar, tal y como se muestra en la imagen de debajo.

Ilustración 21: Reserva de instalaciones CdA



The image shows a web form titled "Instal·lació a Reservar". Below the title is a label "Instal·lació" followed by a dropdown menu. The dropdown menu is open, showing a list of room options. The first option, "1ª Planta. Sala de Grados", is highlighted in blue. The other options are: "2ª Planta. Sala 'la Pecera'", "2ª Planta. Sala de Grados", "2ª Planta. Sala de Reuniones", "2ª Planta. Sala Ximo Mora", "3ª Planta. Sala de Juntas", "3ª Planta. Sala Taller", "Planta baja. Sala de Estudio 1", "Planta baja. Sala de Estudio 2", "Planta baja. Sala de Estudio 3", "Sótano. Sala de Ensayos", and "Sótano. Sala de Fotografía".

Instal·lació
1ª Planta. Sala de Grados
1ª Planta. Sala de Grados
2ª Planta. Sala "la Pecera"
2ª Planta. Sala de Grados
2ª Planta. Sala de Reuniones
2ª Planta. Sala Ximo Mora
3ª Planta. Sala de Juntas
3ª Planta. Sala Taller
Planta baja. Sala de Estudio 1
Planta baja. Sala de Estudio 2
Planta baja. Sala de Estudio 3
Sótano. Sala de Ensayos
Sótano. Sala de Fotografía

Fuente: Pagina web CdA

Una vez seleccionada la sala que se quiere reservar, aparece otra página en la que se deben rellenar diversos campos como el DNI, el día que se quiere la reserva y la hora que se quiere reservar. Automáticamente solo te deja reservar una hora, pero abajo hay un apartado en el que si se necesita reservar más de una hora, se debe escribir cuantas horas y justificar su uso. Una vez están todos los campos rellenos se envía la solicitud.

Por otro lado, está el blog de la casa del alumno:
<http://casadelalumno.blogs.upv.es/>

Pinchando en ese enlace, se redirecciona a la página web de la casa del alumno, donde los usuarios se pueden informar de las últimas actividades realizadas, de la distribución de la casa del alumno en plantas, de las instalaciones con las que cuenta, del horario y de las normativas. También hay

un apartado para ponerse en contacto con la casa del alumno y otro donde se describen los servicios que ofrece.

Para la gente que no conozca este enlace, la forma de entrar desde la página de la UPV es pinchando en la barra superior en organización y en la tabla que se despliega, seleccionar servicios universitarios. Ahí sale un listado alfabético donde se encuentra la Casa del Alumno.

Además de esta página web, también cuenta con páginas en redes sociales como Facebook y Twitter. En ambas se ofrece información sobre los horarios de la Casa del Alumno, las campañas que se realizan tanto en la UPV como en la Casa del Alumno, los actos que se hacen, informan sobre noticias de la universidad, sobre nuevos servicios de la CdA o sobre las actividades que se van haciendo cada semana, y además los alumnos también pueden escribir para consultar dudas o para hablar de su experiencia en la CdA.

Facebook: <https://www.facebook.com/casadelalumne>

Twitter: <https://twitter.com/casadelalumno>

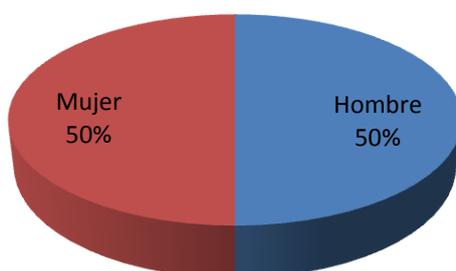
4.2. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CASA DEL ALUMNO DE LA UPV

Una vez realizada la encuesta y recogida la información, comienza la fase de análisis e interpretación de los datos. Para el tratamiento y la explotación estadística, se utiliza un programa informático, llamado SPSS, en el que se introducen los datos según cada pregunta de la encuesta, y el programa nos saca las tablas de frecuencias a partir de las cuales se elaboran gráficos.

Los gráficos, ayudan a la visualización global de la concentración o dispersión de los datos en la variable cuantificada. Los gráficos elegidos para representar estas frecuencias son dos, el gráfico de barras y el gráfico circular. El gráfico de barras, consiste en una serie de “barras” (una para cada categoría de la variable), cuyas magnitudes expresan las frecuencias de cada atributo de la variable. El gráfico circular, se representa mediante un círculo, dividido en “sectores”, cuyos ángulos indican el porcentaje de casos que comparten cada atributo de la variable. A continuación, se muestran los gráficos elaborados por temas a partir de las frecuencias obtenidas en el tratamiento de la encuesta.

La encuesta se realizó al mismo número de hombres que de mujeres, esto se debe a que el muestreo se realizó sobre cuotas según sexo y se consideró oportuno seleccionar al mismo número de encuestados hombres y mujeres.

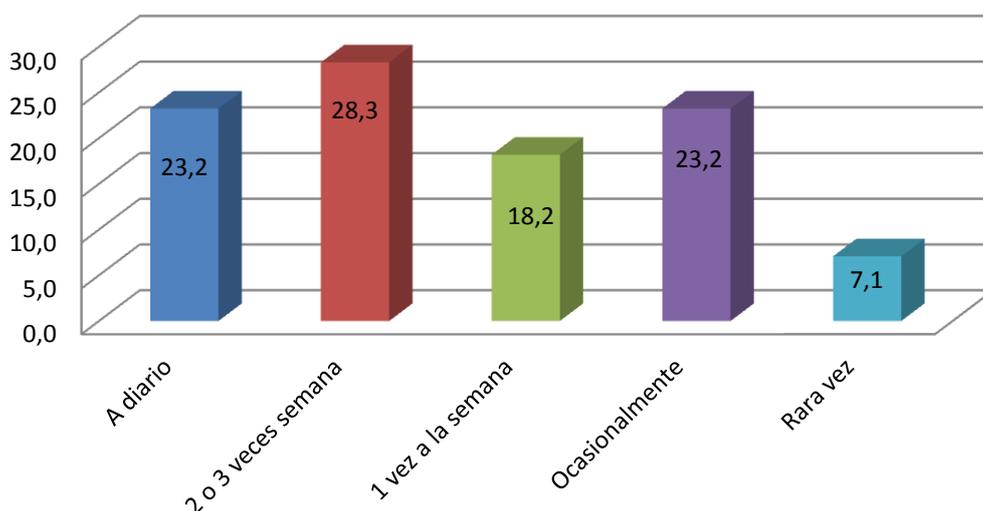
Gráfico 1: Distribución porcentual de los encuestados según sexo



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

Los usuarios de la CdA, acuden en su mayoría 2 o 3 veces por semana a la casa del alumno (28,3%), y en un porcentaje menor (23,2%) a diario. Prácticamente el 30% acude menos de una vez por semana.

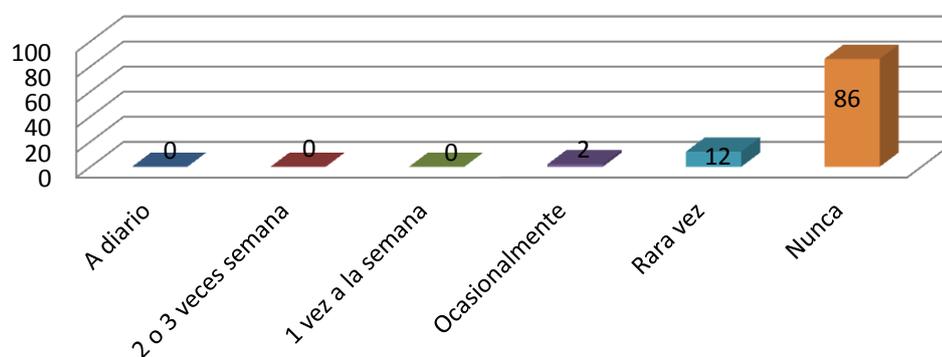
Gráfico 2: Distribución porcentual de la frecuencia con la que se acude a la CdA



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

En la pregunta sobre si desayunan en la CdA, el 86% de los alumnos afirma no acudir nunca a la Casa del Alumno, y ningún usuario afirma ir ni a diario, ni 2 o 3 veces por semana, ni 1 vez a la semana

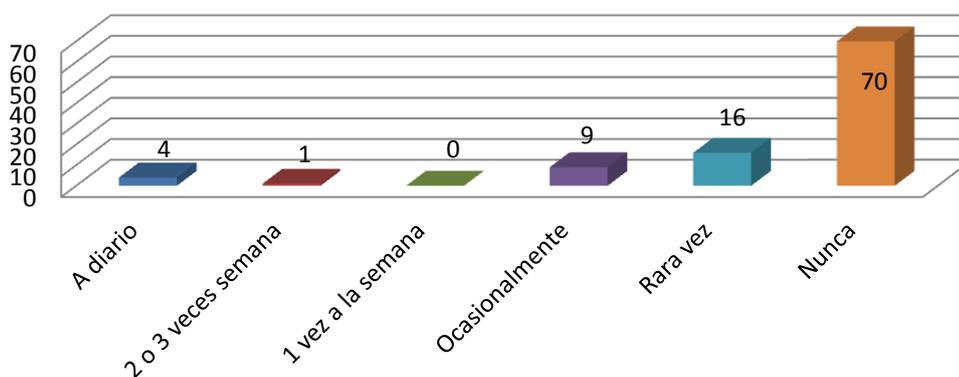
Gráfico 3: Distribución porcentual de la frecuencia con que se acude a desayunar a la CdA



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

El 70% de los encuestados afirma no almorzar “Nunca” en la Casa del Alumno. A diferencia con el caso del desayuno, el 4% de los encuestados sí almuerza a diario la CdA.

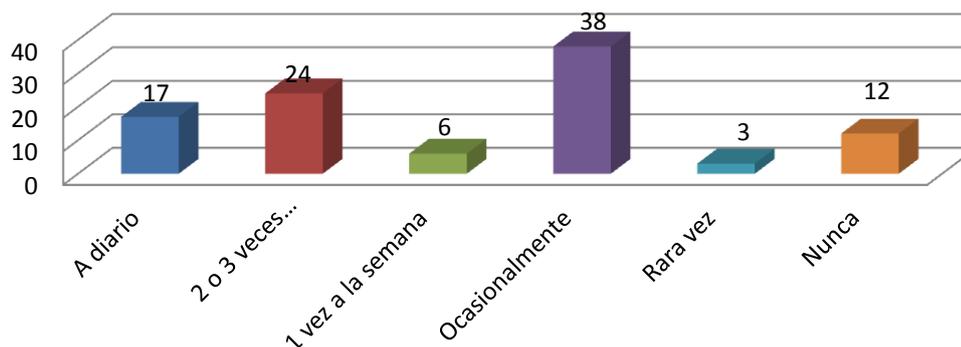
Gráfico 4: Distribución porcentual de la frecuencia con que se acude a almorzar a la CdA



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

Cuando se les preguntó sobre si acuden a la casa del alumno a comer, el 38% de los encuestados respondió que acudía ocasionalmente, siendo este el bloque más destacado, seguido de 2 o 3 veces a la semana (24%).

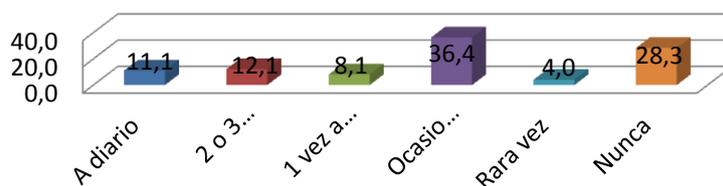
Gráfico 5: Distribución porcentual de la frecuencia con que se acude a comer a la CdA



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

El 36,4% de los encuestados, afirma ir ocasionalmente a la CdA a merendar, y un 28,3% dijo no ir nunca, siendo estos dos bloques los más destacados en la gráfica. Solo el 11,1% dijo ir a diario a merendar a la CdA.

Gráfico 6: Distribución porcentual de la frecuencia con que se acude merendar a la CdA

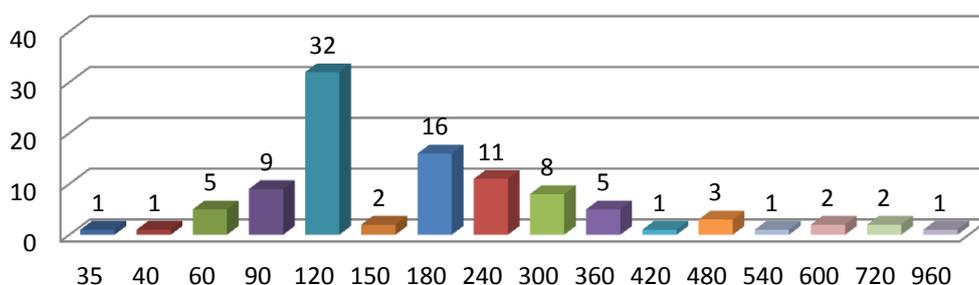


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

Como resumen de estos cuatro gráficos sobre las actividades que se realizan en la casa del alumno, se puede decir que la actividad que más realizan es la de comer en la CdA, seguido de la merienda, y que el desayuno y el almuerzo son actividades que no se realizan de forma mayoritaria por los encuestados en la Casa del Alumno, ya que el porcentaje de alumnos que va alguna vez a desayunar es de 14% y a almorzar el 30%.

El 32% de los encuestados afirmaron permanecer dos horas en la CdA, un 16% 3 horas y un 11% cuatro horas, sumando entre los tres el 59%. Las siguientes posibilidades de horas no son significativas, ya que ningún bloque supera el 10%.

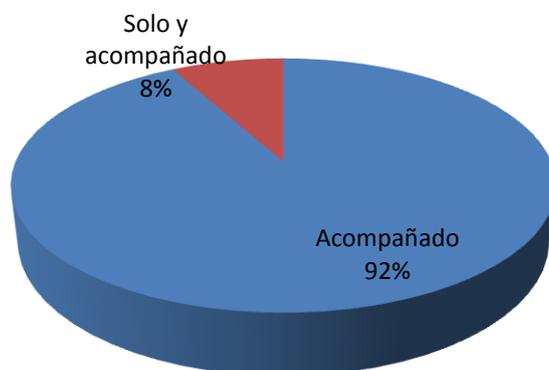
Gráfico 7: Distribución porcentual del tiempo de permanencia por día en la CdA



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

El 92% de los encuestados afirma acudir a la CdA acompañado, y el 8% solo o acompañado. Entre las respuestas que se ofrecían, también estaba la posibilidad de acudir solo, pero ningún usuario afirmó acudir solo a la CdA.

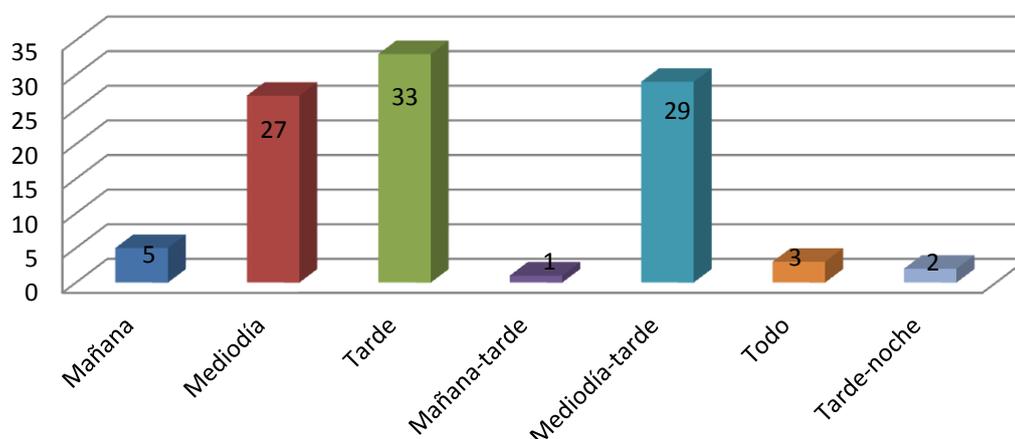
Gráfico 8: Distribución porcentual de la forma en la que se acude a la CdA (solo, acompañado)



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

El horario en el que más acuden los encuestados a la casa del alumno es por la tarde (33%), por la tarde y el medio día (29%) y a mediodía (27%), sumando estos tres bloques un 89%, y acudiendo solo un 5% por la mañana, y un 1% por la mañana y por la tarde.

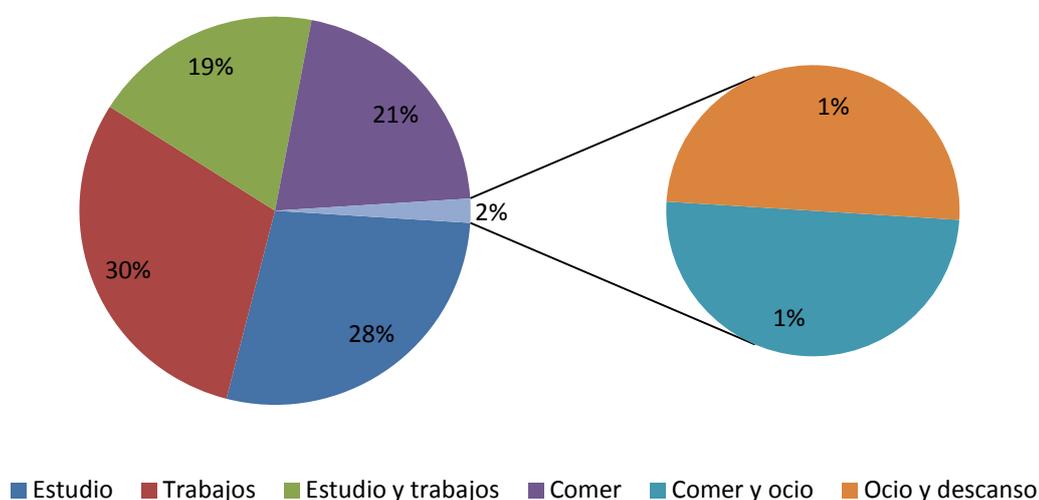
Gráfico 9: Distribución porcentual del horario en el que los usuarios acuden a la CdA



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

Cuando se pregunta sobre la motivación principal de los encuestados para acudir a la casa del alumno, el 30% afirma acudir para hacer trabajos y el 28% para estudiar. También destaca el 21% que acude para comer y el 19% que acuden tanto a estudiar como a hacer trabajos. Destaca, que solo el 2% de los encuestados, acude a la CdA por ocio.

Gráfico 10: Distribución porcentual de la motivación principal para acudir a la CdA



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

Cuando se pregunta a cada encuestado sobre la titulación que están cursando, destaca que el 97% de los encuestados son estudiantes de Grado, y solo un 3% del total de alumnos encuestados afirma estudiar un Máster, Diplomatura o Licenciatura.

Tabla 1: Titulación de los usuarios de la CdA

TITULACIÓN	Nº ALUMNOS	%
GRADO	97	97
OTRA	3	3

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

Tabla 2: Distribución porcentual de los usuarios de la CdA según el grado que están cursando

GRADO	Nº ALUMNOS	%
ADE	4	4
AGRÓNOMOS	2	2
ARQUITECTURA	14	14
BIOTECNOLOGIA	3	3
ELECTRONICA Y AUTOMÁTICA	1	1
DISEÑO INDUSTRIAL	16	16
GAP	13	13
INGENIERÍA AERONÁUTICA	5	5
INGENIERÍA CAMINOS	2	2
INGENIERÍA EDIFICACIÓN	2	2
INGENIERÍA OBRAS PÚBLICAS	3	3
INGENIERÍA ELÉCTRICA	3	3
INGENIERÍA FORESTAL	5	5
INGENIERÍA GEOMÁTICA Y TOPOGRAFÍA	7	7
INGENIERIA INFORMATICA	2	2
INGENIERÍA QUÍMICA	3	3
INGENIERÍA TELECOMUNICACIÓN	10	10
PREVENCIÓN RIESGOS	2	2
TOTAL GRADO	97,0	97

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

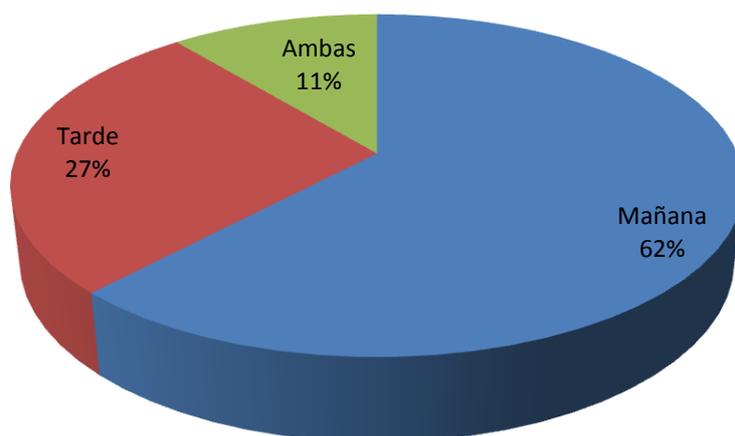
Tabla 3: Distribución de alumnos que están cursando titulaciones distintas al grado

OTRA TITULACIÓN	Nº ALUMNOS	%
MASTER	1	1
DIPLOMATURA	1	1
LICENCIATURA	1	1
TOTAL OTROS	3	3

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

El 62% de los encuestados, afirma acudir a clase por las mañanas, por el contrario, solo el 27% afirma hacerlo por la tarde.

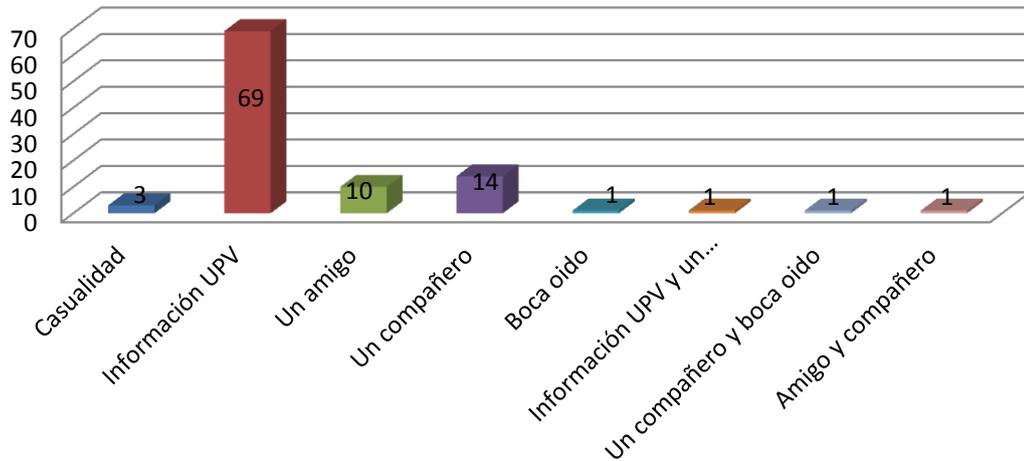
Gráfico 11 : Distribución porcentual del horario en el que acuden a clase los usuarios de la CdA encuestados



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

Un 69% de los encuestados conoció la CdA a través de la información que proporciona la universidad, siendo este el bloque más destacado, el 14% la conoció a través de un compañero y el 10% a través de un amigo. El resto de posibles respuestas suman en total solo un 7%.

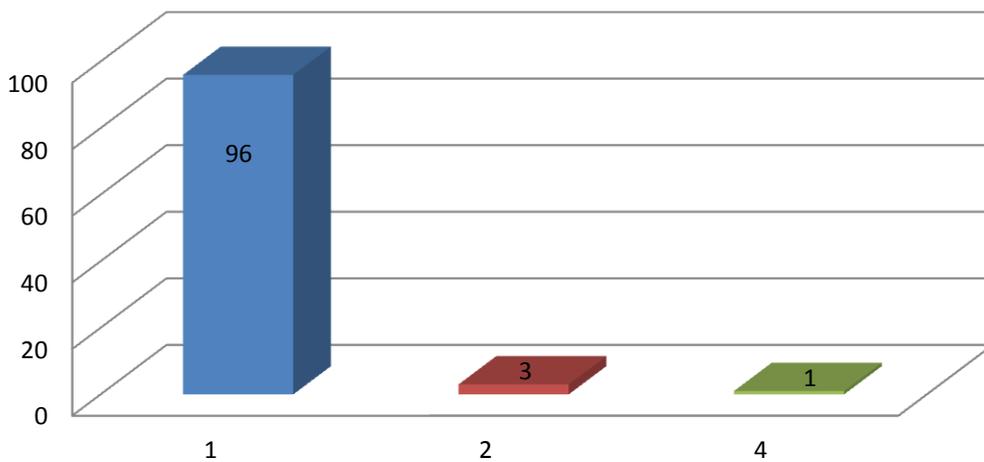
Gráfico 12: Distribución porcentual de cómo conocieron los usuarios la CdA



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

El 96% de los encuestados, afirma a ver visitado la CdA el primer año de universidad, y solo un 4%, entre segundo y cuarto año de carrera.

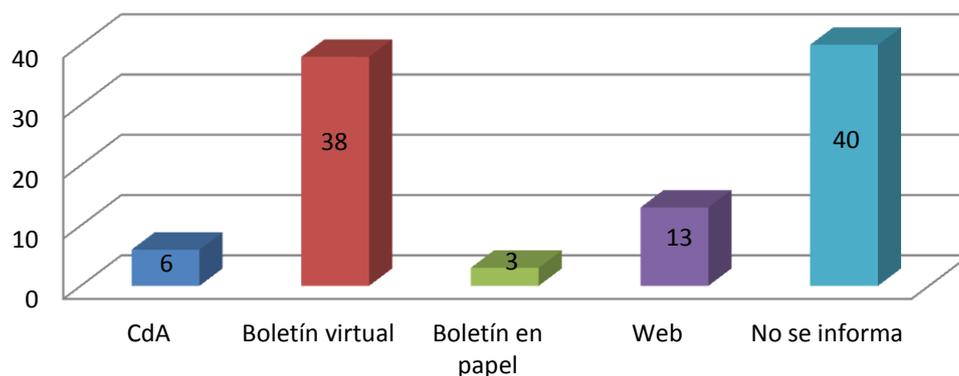
Gráfico 13: Distribución porcentual del curso en el que visitó por primera vez la CdA



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

El 40% de los encuestados, afirma no informarse de las actividades que se realizan en la CdA, y un 38% afirma informarse a través del Boletín virtual, usando la web de la CdA solo un 13% de los encuestados. Destaca que solo un 6% de los encuestados, dijo informarse a través de la CdA.

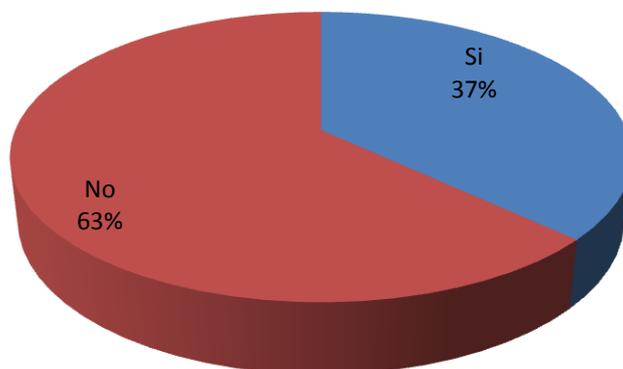
Gráfico 14: Distribución porcentual del lugar donde adquieren la información los usuarios de las actividades de la CdA



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

Cuando se pregunta sobre la web de la CdA, el 63% de los encuestados afirma no conocerla, y solo un 37% dice conocer esta web.

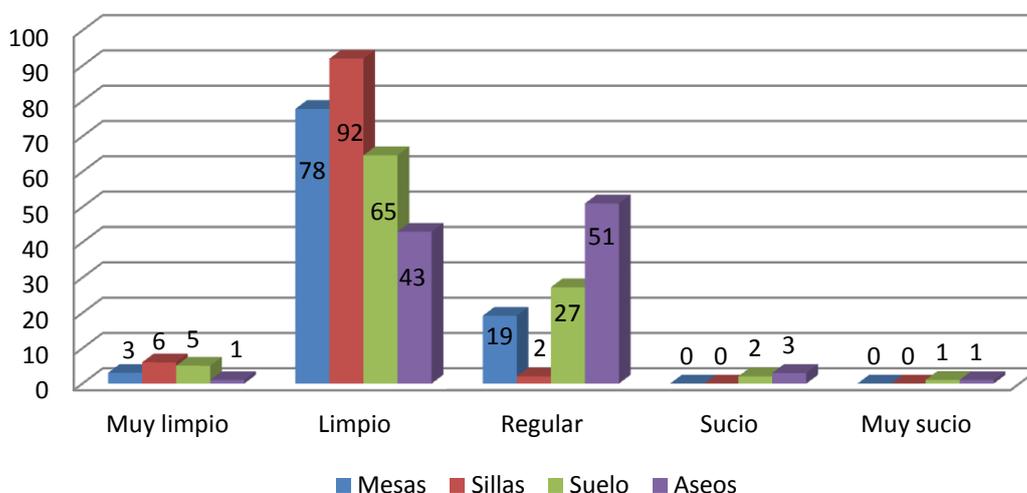
Gráfico 15: Distribución porcentual de los encuestados que conocen la web de la CdA



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

En cuanto a las valoraciones de los usuarios, valoraron como limpio las mesas (78%), las sillas (92%) y el suelo (65%) y como regular los aseos (51%). Ningún encuestado valora por debajo de regular ni las mesas ni las sillas.

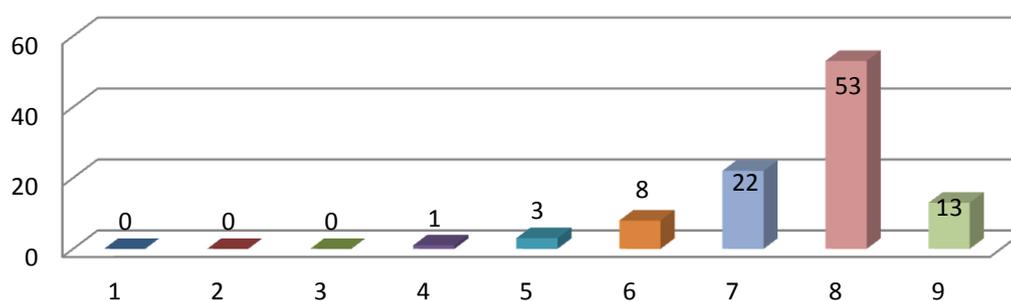
Gráfico 16: Distribución porcentual de las valoraciones de los usuarios acerca de determinados elementos de la CdA



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

Cuando se pregunta sobre la higiene/limpieza de la CdA, el 53% de los encuestados valora con un 8 sobre 10 su nivel de satisfacción, concentrándose los porcentajes más importantes en una valoración de 7-8-9 (88%). Ningún encuestado valora con menos de un 4 su nivel de satisfacción con la higiene/limpieza.

Gráfico 17: Distribución porcentual del nivel de satisfacción con la higiene/limpieza de la CdA

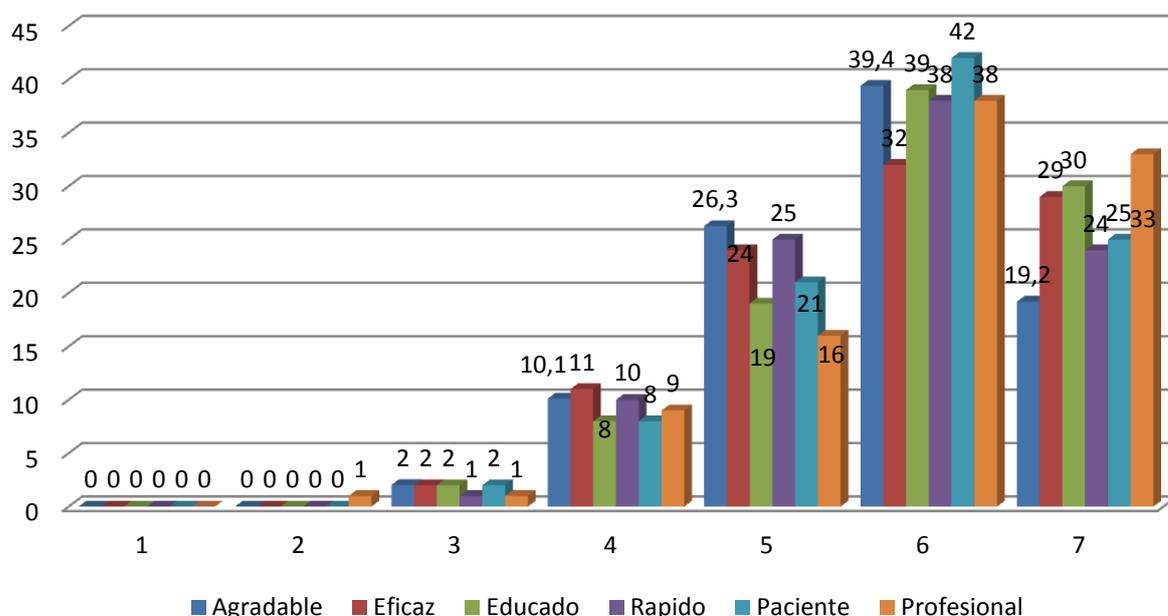


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

El bloque de calificación más destacado cuando se pregunta sobre diferentes cualidades del personal que trabaja en la CdA, es una nota de 6 sobre 7. Los

siguientes bloques destacados son calificaciones entre 5 y 7. Ningún encuestado valora por debajo de 3, las cualidades de agradable, eficaz, educado, rápido y paciente, y solo un encuestado valora con un 2 la profesionalidad del personal.

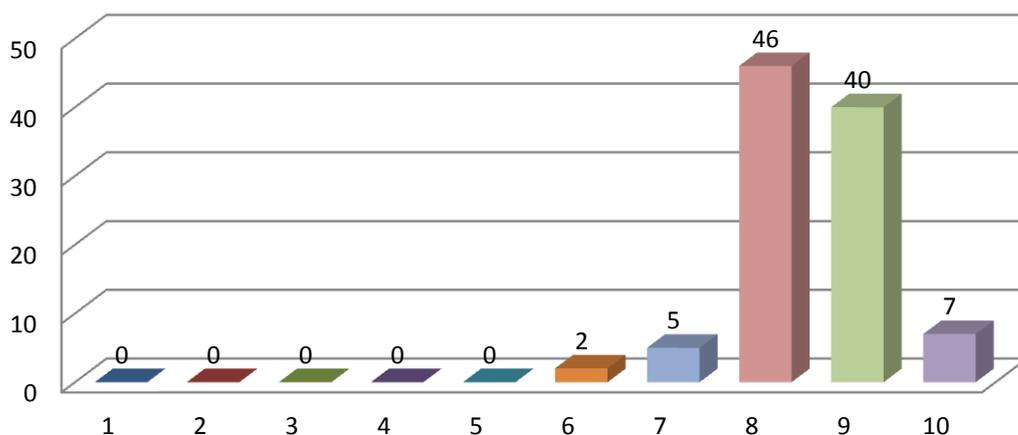
Gráfico 18: Distribución porcentual de la calificación de las cualidades del personal de la CdA



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

Los encuestados valoran con un 8-9 (86%) su nivel de satisfacción con las instalaciones de la CdA, no valorando ningún encuestado con menos de un 6 su nivel de satisfacción.

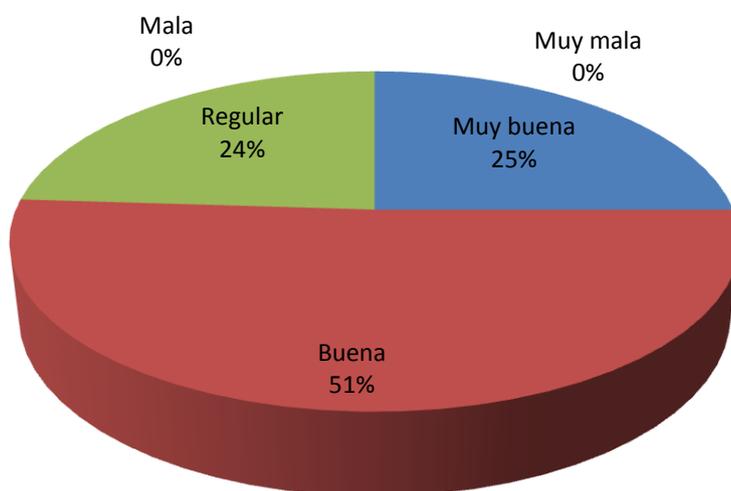
Gráfico 19: Distribución porcentual del nivel de satisfacción de los usuarios con las instalaciones de la CdA



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

El 51% de los encuestados considera que la luminosidad de la CdA es buena, el 49% restante la valora entre muy buena y regular, no valorándola ningún encuestado como mala o muy mala (0%).

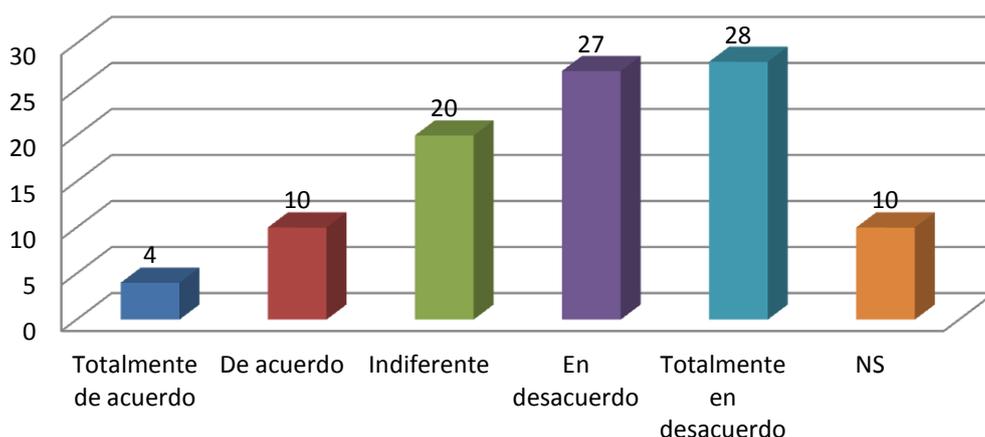
Gráfico 20: Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre la luminosidad de la CdA



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

El 28% de los encuestados está “totalmente en desacuerdo” cuando se afirma que la sala de estudios es amplia, y un 27% “en desacuerdo”, sumando estos dos bloques un 55% del total. Solo un 14% de los encuestados dice estar “de acuerdo” con que la sala de estudios es amplia.

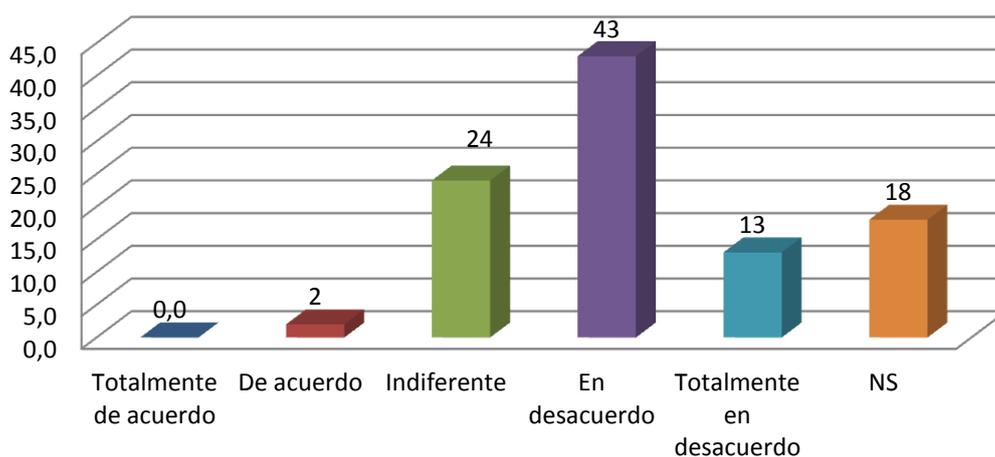
Gráfico 21: Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre que “la sala de estudio es amplia”



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

Cuando se afirma que el funcionamiento de los ordenadores es excelente, el 43% de los encuestados dice estar “en desacuerdo” con esta afirmación, no estando ningún encuestado “totalmente de acuerdo” y solo un 2% “de acuerdo”.

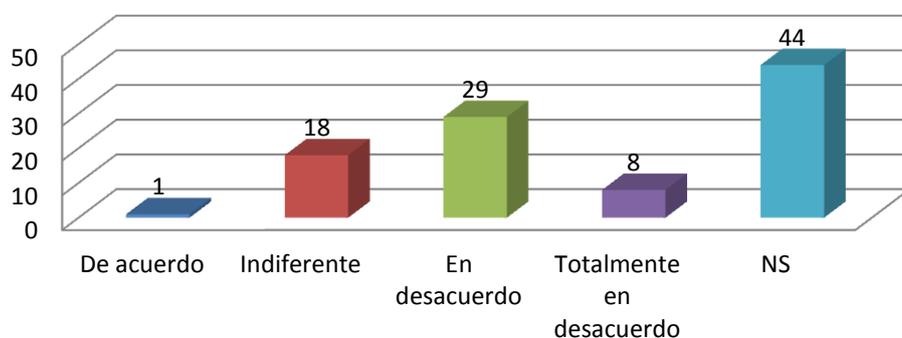
Gráfico 22: Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre que “el funcionamiento de los ordenadores es excelente en la CdA”



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

El 44% de los encuestados afirma no saber si el servicio de impresión es excelente ya que nunca lo han usado. Del total de alumnos encuestados que si pudieron valorar este servicio, el 37% afirma estar “en desacuerdo” o “totalmente en desacuerdo”. Y solo un 1% dice estar de acuerdo con que el servicio de impresión es excelente, no afirmando ningún encuestado estar “totalmente de acuerdo”.

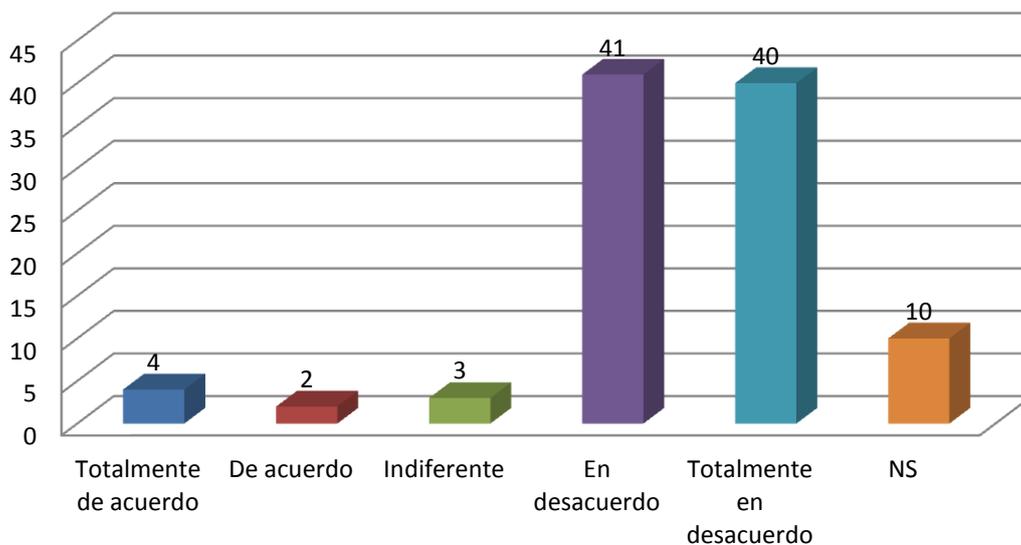
Gráfico 23: Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre que “el servicio de impresión de la CdA es excelente”



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

El 81% de los encuestados está “en desacuerdo” o “totalmente en desacuerdo”, cuando se afirma que el número de enchufes para el portátil es suficiente. Estando solo un 6% “de acuerdo” o “totalmente de acuerdo” con esta afirmación.

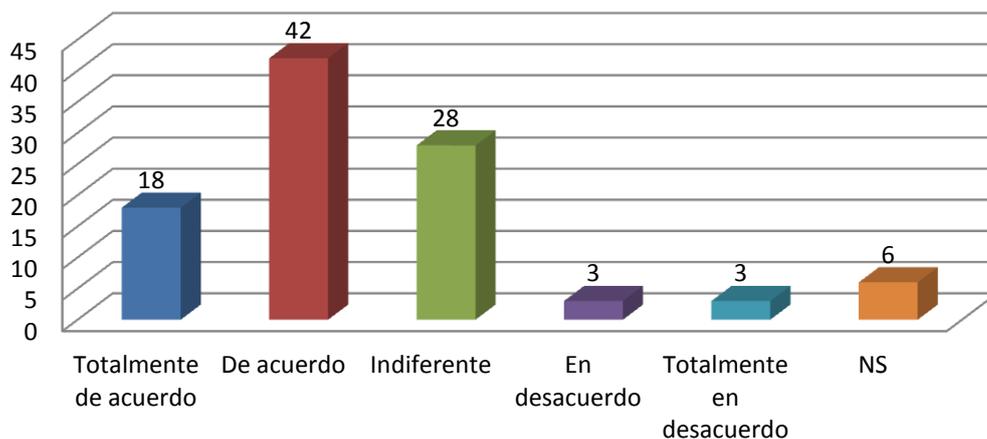
Gráfico 24: Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre que “el número de enchufes es suficiente en la CdA”



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

El 60% de los encuestados está “de acuerdo” o “totalmente de acuerdo” cuando se afirma que el número de mesas y sillas es insuficiente en la CdA. Solo un 6% de los encuestados está “en desacuerdo” con esta afirmación.

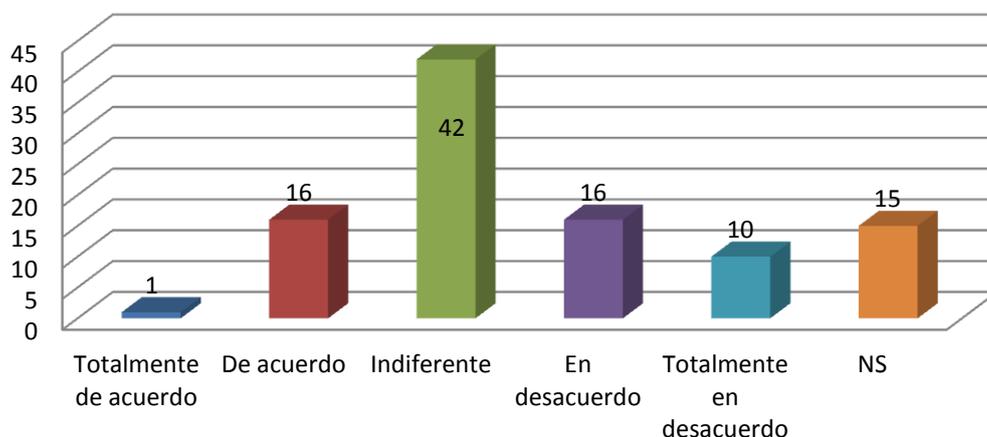
Gráfico 25: Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre que “el número de mesas y sillas de la CdA es insuficiente”



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

Al 42% de los encuestados le resulta indiferente si el número de microondas es suficiente. Un 26% afirma estar “en desacuerdo” con esta afirmación y solo un 17% estar “de acuerdo”.

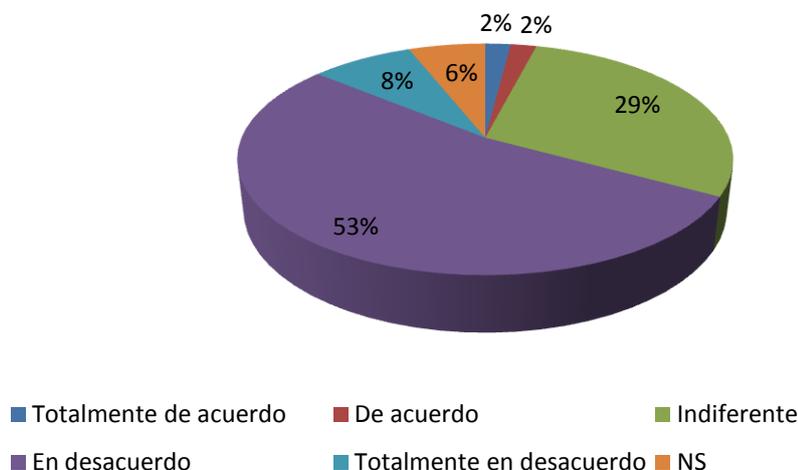
Gráfico 26: Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre que “el número de microondas de la CdA es suficiente”



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

El 53% de los encuestados está “en desacuerdo” con que la comunicación de los servicios es excelente, y solo el 2% está “totalmente de acuerdo”.

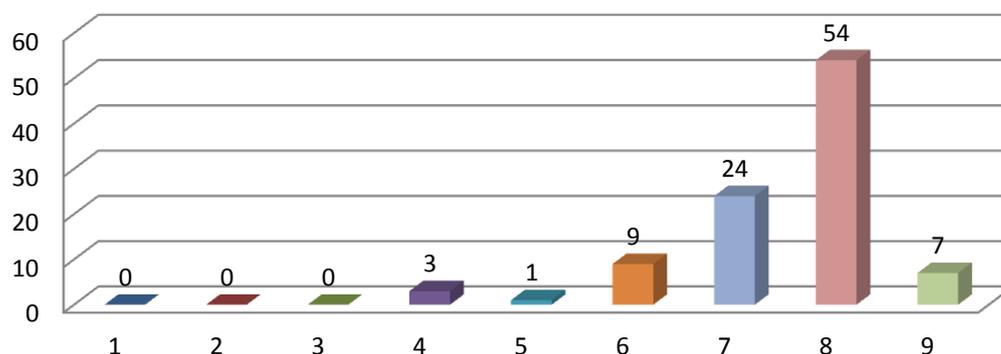
Gráfico 27: Distribución porcentual de la opinión de los encuestados sobre que “la comunicación de los servicios en la CdA es excelente”



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

En cuanto a los servicios ofrecidos, el 54% de los encuestados valora con un 8 su nivel de satisfacción con estos, concentrándose el grueso de las calificaciones entre 6-7-8 (87%). Ningún encuestado valora con menos de un 4 su nivel de satisfacción.

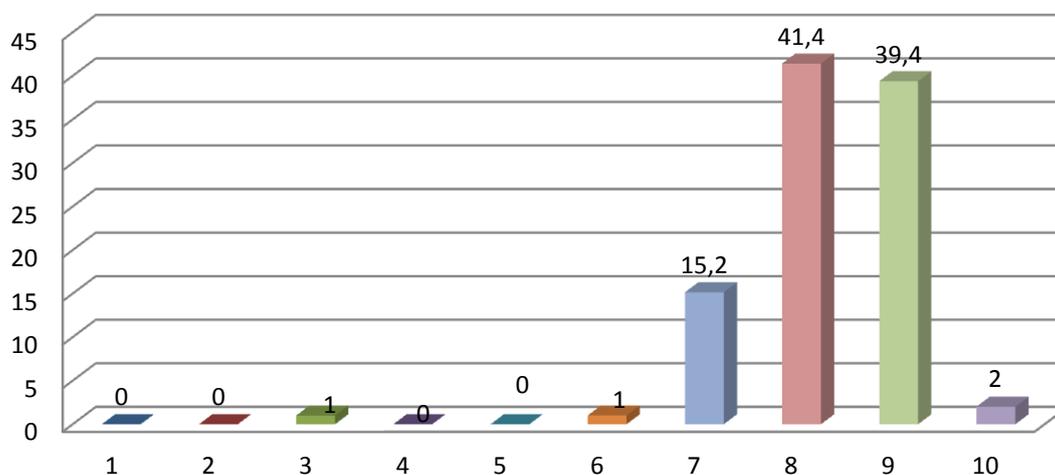
Gráfico 28: Distribución porcentual del nivel de satisfacción con los servicios ofrecidos en la CdA



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

Cuando se pregunta sobre el nivel de satisfacción en general con la Casa del Alumno, el 96% de los encuestados valora con calificaciones entre 7-8-9, valorando solo un encuestado con un 3, y siendo un 2% los encuestados que valoran por debajo de 7 su nivel de satisfacción.

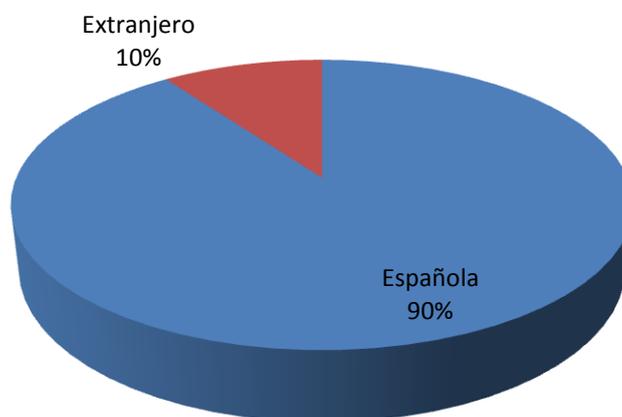
Gráfico 29: Distribución porcentual del nivel de satisfacción en general con la CdA



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

De todos los encuestados, el 90% son de nacionalidad española, distribuyéndose el 10% restante en las nacionalidades expuestas en la tabla que se muestra a continuación:

Gráfico 30: Distribución porcentual de la nacionalidad de los usuarios de la CdA



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

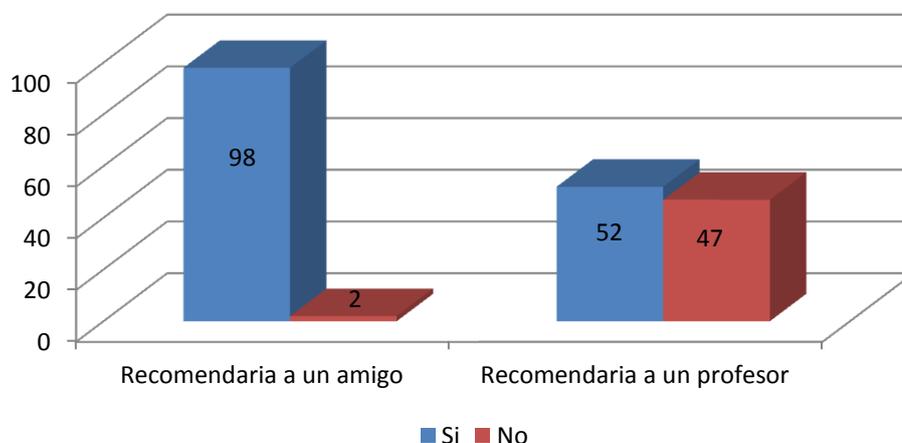
Tabla 4: Distribución porcentual de los usuarios de la CdA encuestados por nacionalidad

Nacionalidad	%
Española	90,0
Boliviana	1,0
Colombiana	2,0
Dominicana	1,0
Ecuatoriana	1,0
Italiana	1,0
Mejicano	1,0
Peruana	1,0
Venezuela	1,0

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

El 98% de los encuestados, afirma que recomendaría la CdA a un amigo, contestando que no la recomendaría solo un 2% de los encuestados. Por el contrario, solo el 52% de los encuestados afirma que recomendaría la CdA a un profesor.

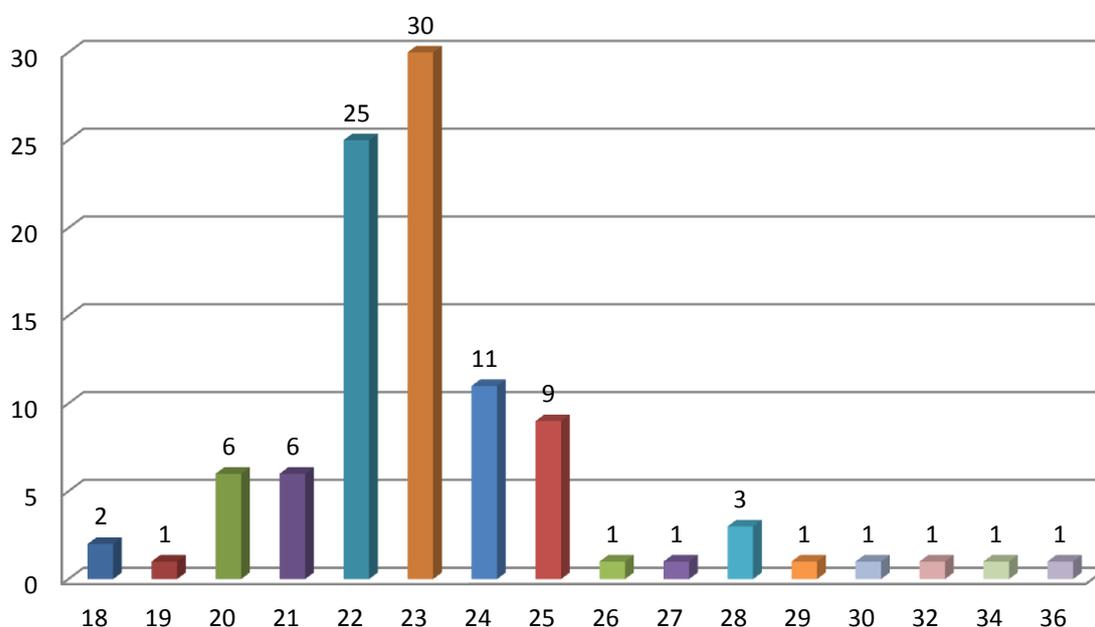
Gráfico 31: Distribución porcentual de usuarios que recomendaría la CdA a un amigo y a un profesor



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

Las edades de los encuestados oscilan de los 18 a los 36 años, teniendo el 55% de los encuestados edades comprendidas entre 22 y 23 años. Solo el 10% de los encuestados tiene edades superiores a los 26 años.

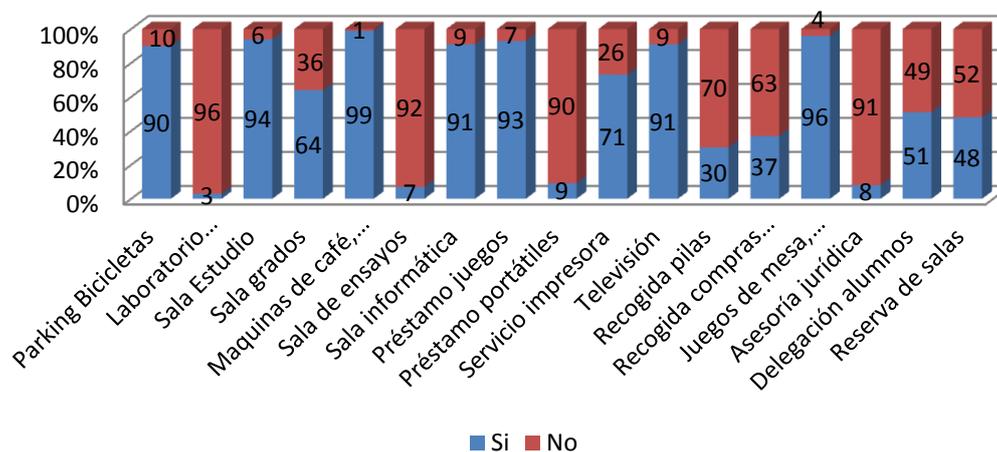
Gráfico 32: Gráfico de barras basado en la edad de los usuarios de la CdA encuestados



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

Cuando se pregunta sobre los 17 servicios que ofrece la CdA, destacan los servicios que los encuestados no conocen, por ejemplo, el 96% de los encuestados afirma no conocer el laboratorio de fotos, el 92% la sala de ensayo, el 90% el préstamo de juegos, el 70% la recogida de pilas, el 63% la recogida de compras online, el 91% la asesoría jurídica y el 52% tampoco conoce la reserva de salas. Por el contrario, los servicios más conocidos son el parking de bicicletas, la sala de estudio, las máquinas de comida y bebida, la sala de informática, el préstamo de juegos, la televisión y los juegos de billar y fútbolín. Destaca que ningún servicio sobre los que se pregunta es conocido por la totalidad de los encuestados.

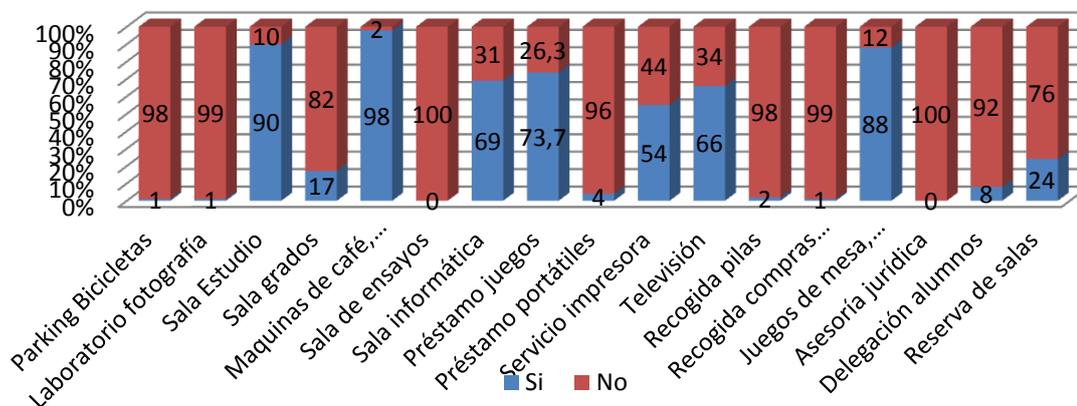
Gráfico 33: Distribución porcentual los servicios conocidos y desconocidos de la CdA por parte de los encuestados



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

Cuando se pregunta a los encuestados sobre los servicios que usan, destaca que el 100% de los encuestados afirmó no haber usado nunca ni la sala de ensayo ni la asesoría jurídica. También destaca que el 98% no ha usado nunca el parking de bicicletas, el 99% el laboratorio de fotografía, el 82% la sala de grados, el 96% el prestamos de portátiles, el 98% la recogida de pilas, el 99% la recogida de compras online, el 92% la delegación de alumnos y el 76% la reserva de salas. No hay ningún servicio que sea usado por la totalidad de encuestados, y los servicios más usados son la sala de estudio (90%), las máquinas de comida y bebida (98%) y los juegos de billar y fútbolín (88%).

Gráfico 34: Distribución porcentual de los encuestados que usan determinados servicios de la CdA



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de la encuesta

CAPITULO 5. CONCLUSIONES

Este capítulo se divide en dos bloques bien diferenciados: “Conclusiones del estudio” y “Reflexiones sobre TFG”. En el primer bloque, se exponen las conclusiones obtenidas en la investigación exploratoria que se ha llevado a cabo sobre el nivel de satisfacción del alumnado encuestado con la Casa del Alumno de la UPV. En el segundo y último bloque de este capítulo, se presentan algunas reflexiones del estudiante sobre la realización del Trabajo de Fin de Grado.

5.1. CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

El diseño de la investigación, así como la ejecución de la misma, se ha ajustado a las necesidades del investigador y del propio objeto de estudio. En este caso, el investigador ha realizado un diagnóstico de la Casa del Alumno en la UPV, con el objetivo de conocer e identificar tanto las debilidades y fortalezas de su funcionamiento como el nivel de satisfacción de los usuarios de la Casa del Alumno. La finalidad de esta investigación exploratoria es elaborar propuestas de mejora que palien las debilidades detectadas y fomenten las fortalezas de este servicio.

El conocimiento del nivel de satisfacción de los usuarios de un servicio permite adecuar la oferta a la demanda. Es decir, conocer cómo percibe el usuario de un servicio, el mismo, facilita la corrección o modificación de “errores o debilidades”. Por ejemplo, si la mayoría de los encuestados opina que el número de enchufes para conectar los portátiles es insuficiente pero esta información no es conocida por la dirección de la Casa del Alumno es un problema de difícil solución ya que este “problema” o esta “deficiencia” no está identificado como tal.

Desde un punto de vista global, es necesaria la evaluación de los servicios prestados, ya sea en Administración Pública o en empresa privada. La evaluación te informa de las distintas problemáticas existentes en un

servicio/institución concreto. Y para poder solucionar los distintos problemas es necesario haberlos detectado.

a. Debilidades:

- La estrategia de comunicación no es eficaz.

La principal debilidad detectada en este estudio es el desconocimiento de muchos de los servicios que ofrece la Casa del Alumno por parte de los encuestados. Todos aquellos servicios “desconocidos” por parte de los encuestados son servicios que no son utilizados, por lo tanto se infrautilizan servicios por el desconocimiento de los mismos. Muchos servicios no son conocidos por los encuestados porque estos no se comunican de manera eficiente. Si los servicios no están a la vista de los usuarios, y no se les comunica su existencia, no pueden ser usados. ¿Por qué muchos servicios no son conocidos por los encuestados? ¿Cómo se lleva a cabo la comunicación de estos servicios?

- La organización de los servicios no es eficiente.

Una notable debilidad manifestada en el estudio es la mala valoración de los servicios concretos de la Casa del Alumno sobre los que se pregunta a los encuestados. La valoración negativa de los servicios puede llevar a su inutilización. Muchos de estos servicios no son bien valorados porque no se adecuan a sus necesidades. Las necesidades cambian con el tiempo, y si éstas no se conocen, no se puede prestar un servicio eficiente.

b. Fortalezas

- Las instalaciones están en consonancia con las necesidades.

Una de las fortalezas detectadas en el estudio, es el espacio de la planta baja que ofrece la Casa del Alumno como cafetería. Las mesas y las máquinas, tanto de comida como de bebida, que se ofrecen en esta planta, son bien valoradas y muy utilizadas por los encuestados. Disponer de un espacio donde acudir a comer después de clase, puede fomentar que sigan permaneciendo en

la Casa del Alumno las horas siguientes, y por lo tanto haciendo uso de otros servicios.

- Los servicios se adecuan a los objetivos.

Otra de las fortalezas que presenta la Casa del Alumno es que cumple con su finalidad de ser un lugar de ocio y un punto de encuentro de estudiantes, ya que los encuestados acuden mayoritariamente acompañados a la Casa del Alumno. Otra finalidad que también se cumple, es la de ofrecer a los alumnos un lugar de trabajo, ya que los encuestados acuden fundamentalmente a la Casa del Alumno a realizar trabajos. Cumplir con la finalidad para la que fue creada significa ofrecer unos servicios adecuados a sus objetivos.

- La distribución de la información en la UPV es eficiente.

Una fortaleza significativa en este estudio es conocer la existencia de la Casa del Alumno desde el primer año de universidad. Obtener información concreta sobre los espacios existentes, ofrece a los alumnos la posibilidad de probarlos y decidir si se adecuan a sus necesidades. Conocer la disponibilidad de distintos espacios lleva a su utilización.

- La atención a los usuarios es eficaz.

Un punto clave en cualquier servicio público es la percepción por los usuarios del trato recibido. Todos aquellos usuarios que hayan sido atendidos de manera profesional y eficaz, estarán más dispuestos a volver a utilizar el servicio. Tener empleados que son alumnos de la UPV y posiblemente usuarios de la Casa del Alumno lleva a tener un trato más cercano con los usuarios.

- El emplazamiento es provechoso.

Tener un emplazamiento valorado positivamente por los usuarios hace que su uso aumente. Factores como la luminosidad son necesarios para crear un buen ambiente y un lugar atractivo. Cuando se tienen factores que crean espacios atractivos, se tiene la oportunidad de aumentar su eficacia.

5.2. REFLEXIONES SOBRE EL TFG

Aplicar la teoría a la práctica es bastante más complejo de lo que parece. Corregir las debilidades de un servicio no es sencillo, porque aunque se pretenda corregirlas, siempre existen limitaciones. Ser conscientes de las limitaciones del servicio ayuda a saber orientar la resolución del problema de forma eficiente. Detectar las fortalezas y potenciarlas, e ir introduciendo pequeños cambios que corrijan las debilidades puede ser un primer paso para mejorar el funcionamiento del servicio. Se deben buscar herramientas que ayuden a realizar estos cambios, como el apoyo en técnicas de análisis de la calidad de los servicios, que lleva consigo la identificación de las expectativas de los ciudadanos y el análisis de la satisfacción de los usuarios con los servicios, para a partir de aquí poder planificar el cambio.

El Trabajo de Fin de Grado presentado en este informe ha servido para introducirme en la práctica profesional que me espera tras la obtención del título de graduada en Gestión y Administración Pública. He descubierto que tenía unas competencias y unos contenidos consolidados que facilitan la incorporación al mundo laboral.

CAPITULO 6. PROPUESTAS DE MEJORA

Para poder mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Casa del Alumno es imprescindible llevar a cabo una evaluación del servicio prestado así como de sus instalaciones con la finalidad de detectar las debilidades e identificar las fortalezas que este espacio ofrece. A partir de la descripción y del análisis de los servicios ofrecidos y de la opinión de los usuarios sobre los mismos, se va a elaborar un listado de propuestas de mejora para paliar las debilidades detectadas y los aspectos peor valorados por los encuestados.

La mayor parte de las propuestas que a continuación se detallan tienen coste cero o un coste muy bajo, por lo que serían actuaciones fáciles de implantar y que supondrían una mejora real en la Casa del Alumno.

- **Dar difusión a la página web de la Casa del Alumno.**

Uno de los puntos clave en cuanto a los servicios que ofrece, es que la mayoría de la gente no conoce su página web, esto puede deberse a una mala comunicación por parte de la Casa del Alumno y a que dentro de la página oficial de la UPV puede resultar un poco difícil encontrarla por su ubicación. Este sería un punto a mejorar, ya que la falta de asistencia a determinadas actividades puede deberse a que el 63% de los usuarios afirma no conocer la página web.

Colgar carteles que anuncien la página web, poner un link directo desde la página principal de la UPV, realizar mejoras en la página web que inciten a los usuarios a entrar en ella o recordar en cada actividad realizada que pueden acceder a su página web para seguir mirando noticias sobre la CdA.

- **Hacer difusión de los espacios y los servicios que ofrece la CdA al servicio del alumnado.**

Puede que el punto más fuerte a tratar es el de la comunicación de los servicios, ya que de los 17 servicios sobre los que se preguntaba en la encuesta, en 8 de ellos hay un alto porcentaje de usuarios que afirma no

conocerlos. Esto puede estar relacionado con el bajo porcentaje de gente que conoce la página web de la CdA, ya que la mayoría de estos servicios, son servicios que no están a la vista cuando entras en la CdA, si no que hay que reservarlos o recorrer bien la CdA para encontrarlos. Por eso, poner carteles informativos sobre la página web, anunciar por megafonía la posibilidad de uso de estos servicios o realizar actividades que inciten a su uso, pueden ser buenas opciones para mejorar en este aspecto.

- **Elaborar una estrategia de comunicación eficiente y eficaz (tanto a nivel virtual como físico).**

El desconocimiento de los servicios y espacios destinados al alumnado lleva a que estos estén infrautilizados, porque al no tener conocimiento de actividades, servicios y espacios estos no son ni demandados ni utilizados por gran parte de los usuarios de la Casa del Alumno. Tras el análisis de los resultados obtenidos en la encuesta y observación participante, se evidencia la falta de una estrategia de comunicación eficiente y eficaz.

- **Habilitar salas de estudio en espacios infrautilizados**

Otro de los aspectos que llama la atención al hacer un análisis de las encuestas realizadas, es que el 55% de los alumnos consideran que la sala de estudios no es lo suficientemente amplia, y solo un 14% consideran que se ajusta a sus necesidades. En este apartado, y en vista de que hay salas muchos días sin uso, se podría optar por habilitarlas para el estudio durante los días que dichas salas no estén reservadas o no haya ningún tipo de actividad en ellas. Esto no quitaría el problema, pero lo solventaría sobre todo en época de exámenes.

- **Adaptar las zonas comunes a las nuevas exigencias y realidades tecnológicas.**

Además, el 80% de los usuarios consideran que no hay suficientes enchufes para el portátil. Colocando más enchufes en la planta baja o en la sala de

ordenadores, se favorecería que los alumnos pudieran estar estudiando con sus portátiles en otras zonas que no sea la sala de estudio.

- **Dinamizar espacios infrautilizados con actividades novedosas.**

Dado que uno de los aspectos más relevantes en el análisis de la percepción de los servicios de la Casa del Alumno por parte de los usuarios, es que hay muchos servicios inutilizados, se podrían utilizar los espacios que ocupan estos servicios para la realización de otras actividades, bien ofrecidas por la Casa del Alumno o propuestas por los usuarios. Esta sería una forma de intentar darle uso a los espacios que ahora albergan servicios inutilizados.

- **Realizar una evaluación anual para identificar nuevas necesidades de los usuarios e identificar debilidades y fortalezas de esta institución.**

La mala valoración de algunos de los servicios que ofrece la Casa del Alumno se podría solventar usando técnicas de análisis de la calidad y la satisfacción con los servicios. De esta manera, se identificarían cuáles son las necesidades de los usuarios en cada momento y se podrían ofrecer cambios que palien las debilidades.

- **Ofrecer la posibilidad de que los usuarios presenten propuestas de nuevos servicios**

Una de las mejores formas de poder mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios de un servicio, es ofreciendo servicios que estos consideren útiles. Por eso, darles la posibilidad de que puedan proponer servicios, sería una buena forma de asegurar que los servicios sean utilizados. Este puede ser un punto difícil, debido a que muchos alumnos pueden no estar interesados en implicarse en esta iniciativa, pero hacer una buena publicidad de esta posibilidad podría suponer una buena mejora del nivel de satisfacción.

BIBLIOGRAFÍA

- Casa del Alumno UPV (@casadelalumno). “Os dejamos un video sobre la casa. Esperamos que os guste” 5 de diciembre de 2013, 12:08 a.m. [Twitter].
<<https://twitter.com/casadelalumno/status/408553382471680000>>
[Consultada: 28 de abril de 2014]
- Cea D’Ancona, M^ªA (1998). *Metodología cuantitativa: estrategias y técnicas de investigación social*. España: Síntesis, S.A.
- Guash, O. (1997). *Observación participante*. Madrid: CIS.
- Rodríguez Gómez, G., Gil Flores, J. y García Jiménez, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Archidona: Ediciones Aljibe.
- Santamarina Campos, B. (2005). *Cazando lo Invisible: una mirada antropológica en el laboratorio*. Quaderns en Ciències Socials.
- Santamaria Campos, B. (2009). “Hijos del mar, hijos de la tierra” en *AIBR Revista de antropología Iberoamericana en línea*, vol. 4, número 1, p. 159 – 162.
<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=62340109>> [Consultada: 23 de agosto de 2014]
- Universidad Complutense Madrid. La Casa Del Estudiante.
<<https://www.ucm.es/la-casa-del-estudiante>> [Consultada: 15 de mayo de 2014]

- Universidad de Cantabria. Casa del Estudiante “Tres torres”.
<<http://www.unican.es/NR/rdonlyres/E81107E0-3C0F-4DE8-BA80-98016F05E4DF/0/CasadelEstudianteTresTorresdossier.pdf>>
[Consultada: 15 de mayo de 2014]
- Universidad de Granada. Centro Cultural Casa de Porras/Casa del Estudiante.
<<http://ve.ugr.es/pages/casa-de-porras>> [Consultada: 15 mayo de 2014]
- Universidad del Pacífico. Casa del Estudiante.
<<http://www.up.edu.pe/Paginas/JER/Detalle.aspx?IdElemento=15>>
[Consultada: 15 de mayo de 2014]
- Universidad La Salle México. Casa del Estudiante.
<http://delasalle.ulsamx/age/show/spanish/about/casa_del_estudiante.aspx> [Consultada: 15 de mayo de 2014]
- Universidad Politécnica de Valencia. *Casa del alumno*.
<<http://www.upv.es/entidades/CA/index-es.html>> [Consultada: 28 de abril de 2014]
- Universidad Politécnica de Valencia. Casa del alumno UPV.
<<https://twitter.com/casadelalumno>> [Consultada: 28 de abril de 2014]
- Universidad Politécnica de Valencia. Casa del alumno UPV.
<<https://www.facebook.com/casadelalumne?fref=ts>> [Consultada: 28 de abril de 2014]
- Universidad Politécnica de Valencia. Casa del Alumno. Memoria 2008.
<http://www.casadelalumno.upv.es/actividades/c0809/memoria/memoria_web_portadas.pdf> [Consultada: 21 de mayo 2014]

- Universidad Politécnica de Valencia. Servipoli. *Memoria de actividades 2011*.
<http://www.servipoli.es/Portals/0/documentos/memoria_definitiva.pdf>
[Consultada: 21 de mayo 2014]

- Universidad Politécnica de Valencia. Casa del alumno. *Reserva de instalaciones. Blog Casa del Alumno*.
<<http://www.casadelalumno.upv.es/>> [Consultada: 28 de abril de 2014]

- “UPV-Directo” (la casa del alumno). Youtube
<<https://www.youtube.com/watch?v=MwSFwYy097k>> [Consultada: 2 de mayo de 2014]

- “UPV Noticias: Casa del Alumno, Convenio Telefónica y Smart SP [2013-12-04]”. Youtube
<<https://www.youtube.com/watch?v=1YYA2KJC07A>> [Consultada: 2 de mayo de 2014]

- “UPV Noticias: EUBrazilOpenBio, Nueva Aplicación, Proyecto Casa del Alumno [2012-02-15] – UPV”. Youtube
<<https://www.youtube.com/watch?v=d46ohprxcjk>> [Consultada: 2 de mayo de 2014]

ANEXOS

Anexo 1: Check list del laboratorio de fotografía



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

CASA DE L'ALUMNE

LABORATORIO DE FOTOGRAFÍA

"CHECK LIST"

Titular de la reserva:.....

Fecha:.....

Cant.	Denominación	Abertura	Cierre
1	ampliadora Oremus V1 35 mm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	objetivo Rogomar f2,8 50 mm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	tanques + espirales + remomedor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	marginador Laik 18 x 24	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	marginador Laik 24 x 30	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	probetas graduadas 300 cm ³	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	pinzas de revelado Kaiser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	termómetro Rowi 212	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	cubetas 24 x 30 cm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	pinzas cuelga negativo Kasiser	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	botellas fuelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	reloj para ampliadora Viponel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	microscopio lupa enfoque	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	tendedero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	papelera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	residuos líquidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Observaciones			

Firma becario

Anexo 2: Solicitud para presentar proyectos de actividades en la CdA



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

CASA DE L'ALUMNE

Annex I

PROJECTES D'ACTIVITATS

A LA CASA DE L'ALUMNE, 2014

SOL·LICITUD

1 TÍTULO DEL PROYECTO / TÍTOL DEL PROJECTE

2 DATOS DEL SOLICITANTE / DADES DE LA PERSONA SOL·LICITANT		
APELLIDOS / COGNOMS	NOMBRE / NOM	DNI
DOMICILIO (CALLE/PLAZA Y NÚMERO) / DOMICILI (CARRER/PLAÇA I NÚMERO)		C. POSTAL
LOCALIDAD / LOCALITAT	PROVINCIA / PROVÍNCIA	TELÉFONO / TELÈFON

3 DATOS DE LA ENTIDAD, si procede / DADES DE L'ENTITAT, si escau	
DENOMINACIÓN DE LA ENTIDAD / DENOMINACIÓ DE L'ENTITAT	
SIGLAS / SIGLES	
ASOCIACIÓN INSCRITA EN EL REGISTRO UPV / ASSOCIACIÓ INSCRITA EN EL REGISTRE DE LA UPV <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	
ASOCIACIÓN CON CONVENIO UPV / ASSOCIACIÓ AMB CONVENI UPV <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	
CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO / CORREU ELECTRÒNIC CORPORATIU	
PÁGINA WEB CORPORATIVA / PÀGINA WEB CORPORATIVA	

Anexo 3: Ficha técnica de la encuesta

Realizada por	Brenda Ciraolo Ortega
Nombre de la encuesta	Encuesta de satisfacción de los usuarios de la Casa del Alumno
Universo	Todos los alumnos de la UPV usuarios de la CdA
Marco muestral	Usuarios de la CdA elegidos al azar
Canal	Encuesta personal
Tamaño muestral	100 encuestas
Fecha	Mayo – Junio 2014
Objetivo	Medir el grado de satisfacción de los usuarios de la Casa del Alumno con los servicios que ofrece
Número de preguntas	30 preguntas
Tipo de preguntas	Cerradas

Anexo 4: Plantilla de la encuesta



Buenos días/tardes. Soy estudiante de 4º de GAP y estamos haciendo una encuesta para un TFG. Le garantizamos el absoluto anonimato y secreto de sus respuestas en el más estricto cumplimiento de las Leyes sobre secreto estadístico y protección de datos personales. Una vez grabada la información de forma anónima, los cuestionarios serán destruidos. Muchas gracias de antemano por su colaboración. Nº de cuestionario:

1. Sexo: H M

2. ¿Con qué frecuencia acude usted a la Casa del Alumno?

- A diario
 2 o 3 veces por semana
 1 vez a la semana
 Ocasionalmente
 Rara vez
 Nunca
 NS NC

3. ¿Con qué frecuencia acudes a la Casa del Alumno a hacer una de estas actividades?(marca con una x)

	A diario	2 o 3 veces por semana	1 vez por semana	Ocasionalmente	Rara vez	Nunca	ns	nc
Desayuno								
Almuerzo								
Comida								
Merienda								

4. Habitualmente usted acude a la Casa del Alumno:

- Solo
 Acompañado
 Solo y acompañado } En caso de ir acompañado
 No sabe } indique con quien suele acudir: _____
 No contesta

5. ¿Cuál es el tiempo medio aproximado que permaneces en la Casa del Alumno habitualmente?
 _____ minutos

6. ¿En qué horario sueles acudir habitualmente a la Casa del Alumno?

- Mañana Mediodía Tarde NS NC

7. ¿Cuál es tu motivación **PRINCIPAL** para asistir a la Casa del Alumno?

- Estudio
 Trabajos
 Sala de informática
 Juegos
 Otra _____

8. ¿Cuál es tu vinculación con la UPV?

- Estudiante
 PAS
 PDI
 Contratado (limpieza, seguridad, mantenimiento, etc.)
 Visitante
 Otros → _____

9. En caso de que sea estudiante, actualmente está cursando (Señale el nombre **DEL TÍTULO Y EL CURSO**):

- Grado _____
 Máster _____
 Doctorado _____
 Otros → _____

10. ¿En qué turno asistes a clase?

- Mañana
 Tarde
 Ambas

11. ¿Cómo has conocido la Casa del Alumno?

- Casualidad
 Información UPV
 Un amigo
 Un compañero
 Publicidad
 Boca oído
 Otra _____

12. ¿En qué curso visitaste por primera vez la Casa del Alumno?

1	2	3	4	5	ns	nc

13. ¿Dónde te informas de la programación de actividades de la Casa del Alumno?

- En la Casa del Alumno
 Boletín virtual
 Boletín en papel
 web
 Otra _____

14. ¿Conoces la web de la casa del Alumno?

- Sí No NS NC

15. ¿Cómo valorarías la higiene de los distintos espacios de la Casa del Alumno?

	Muy limpio	Limpio	Regular	Sucio	Muy sucio	ns	nc
Mesas							
Sillas							
Suelo							
Aseos							

Buenos días/tardes. Soy estudiante de 4º de GAP y estamos haciendo una encuesta para un TFG. Le garantizamos el absoluto anonimato y secreto de sus respuestas en el más estricto cumplimiento de las Leyes sobre secreto estadístico y protección de datos personales. Una vez grabada la información de forma anónima, los cuestionarios serán destruidos. Muchas gracias de antemano por su colaboración. Nº de cuestionario:

16. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con la higiene/limpieza de la Casa del Alumno? Puntúe de 1 a 10, siendo 1 muy bajo y 10 muy alto.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>									
Ns			Nc						

17. ¿Cómo calificarías al personal de la Casa del Alumno?

Desagradable	1	2	3	4	5	6	7	Agradable
Ineficaz	1	2	3	4	5	6	7	Eficaz
Mal educado	1	2	3	4	5	6	7	Educado
Lento	1	2	3	4	5	6	7	Rápido
Impaciente	1	2	3	4	5	6	7	Paciente
No profesional	1	2	3	4	5	6	7	Profesional

18. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con las instalaciones de la Casa del Alumno? Puntúe de 1 a 10, siendo 1 muy bajo y 10 muy alto.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>									
Ns			Nc						

19. ¿Cómo consideras que se encuentra estado del local (mantenimiento)?

Muy bien	Bien	Regular	Mal	Muy mal	NS	NC
----------	------	---------	-----	---------	----	----

20. ¿Cómo consideras que es la luminosidad del local?

Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	NS	NC
-----------	-------	---------	------	----------	----	----

21. Responde a las siguientes enunciaciones, siendo 1 totalmente de acuerdo, 2 de acuerdo, 3 indiferente, 4 en desacuerdo y 5 totalmente en desacuerdo.

La sala de estudio es lo suficiente amplia para los usuarios.

1	2	3	4	5	ns	nc
---	---	---	---	---	----	----

El funcionamiento de los ordenadores es excelente.

1	2	3	4	5	ns	nc
---	---	---	---	---	----	----

El servicio de impresión es excelente.

1	2	3	4	5	ns	nc
---	---	---	---	---	----	----

El número de enchufes para conectar el portátil es suficiente.

1	2	3	4	5	ns	nc
---	---	---	---	---	----	----

El número de mesas y sillas es insuficiente a la hora de la comida.

1	2	3	4	5	ns	nc
---	---	---	---	---	----	----

El número de microondas es suficiente para la demanda de este servicio.

1	2	3	4	5	ns	nc
---	---	---	---	---	----	----

La comunicación de los servicios que se ofrecen es excelente.

1	2	3	4	5	ns	nc
---	---	---	---	---	----	----

22. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con los servicios ofrecidos en la Casa del Alumno? Puntúe de 1 a 10, siendo 1 muy bajo y 10 muy alto.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>									
Ns			Nc						

23. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción en general con la Casa del Alumno? Puntúe de 1 a 10, siendo 1 muy bajo y 10 muy alto.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>									
Ns			Nc						

24. Me puedes indicar de manera aproximada ¿cuántos minutos tardas de tu facultad a la Casa del Alumno?

_____ minutos

25. ¿Recomendarías la Casa del Alumno a un amigo?

Sí No NS NC

26. ¿Recomendarías la Casa del Alumno a un profesor?

Sí No NS NC

27. ¿Cuál es tu nacionalidad?

Española Otra → _____

28. ¿Cuántos años cumpliste en tu último cumpleaños?

_____ años.

29. ¿En qué municipio vives? (Si es Valencia señalar barrio)

30. De los siguientes servicios que ofrece la Casa del Alumno, indícame cuáles conoces: (rodea la opción correcta)



Buenos días/tardes. Soy estudiante de 4º de GAP y estamos haciendo una encuesta para un TFG. Le garantizamos el absoluto anonimato y secreto de sus respuestas en el más estricto cumplimiento de las Leyes sobre secreto estadístico y protección de datos personales. Una vez grabada la información de forma anónima, los cuestionarios serán destruidos. Muchas gracias de antemano por su colaboración. Nº de cuestionario:

Parking de bicis	SÍ	NO	NS	NC	
Laboratorio de fotos		SÍ	NO	NS	NC
Sala de estudio		SÍ	NO	NS	NC
Sala de grados		SÍ	NO	NS	NC
Máquinas (café, comida, etc)		SÍ	NO	NS	NC
Sala de ensayo		SÍ	NO	NS	NC
Sala de informática		SÍ	NO	NS	NC
Préstamo de juegos		SÍ	NO	NS	NC
Préstamo de portátiles		SÍ	NO	NS	NC
Servicio de impresora/fotocopiadora		SÍ	NO	NS	NC
Televisión		SÍ	NO	NS	NC
Recogida de pilas		SÍ	NO	NS	NC
Servicio recogida compras online		SÍ	NO	NS	NC
Juegos (de mesa, billar, fútbolín)		SÍ	NO	NS	NC
Asesoría jurídica		SÍ	NO	NS	NC
Delegación de alumnos		SÍ	NO	NS	NC
Reserva de salas		SÍ	NO	NS	NC

Servicio de impresora/fotocopiadora	SÍ	NO	NS	NC
Televisión	SÍ	NO	NS	NC
Recogida de pilas	SÍ	NO	NS	NC
Servicio recogida compras online	SÍ	NO	NS	NC
Juegos (de mesa, billar, fútbolín)	SÍ	NO	NS	NC
Asesoría jurídica	SÍ	NO	NS	NC
Delegación de alumnos	SÍ	NO	NS	NC
Reserva de salas	SÍ	NO	NS	NC

Muchas gracias por tu colaboración.

31. Para finalizar, de los servicios que conoces, indícame por favor ¿cuáles has utilizado alguna vez? (no leer las que no conoce)

Parking de bicis	SÍ	NO	NS	NC
Laboratorio de fotos	SÍ	NO	NS	NC
Sala de estudio	SÍ	NO	NS	NC
Sala de grados	SÍ	NO	NS	NC
Máquinas (café, comida, etc.)	SÍ	NO	NS	NC
Sala de ensayo	SÍ	NO	NS	NC
Sala de informática	SÍ	NO	NS	NC
Préstamo de juegos	SÍ	NO	NS	NC
Préstamo de portátiles	SÍ	NO	NS	NC

ENCUESTADOR:
DÍA DE REALIZACIÓN:
HORA:
COMENTARIOS:

