



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA

**ANÁLISIS DE LOS ESTUDIANTES  
ERASMUS EN LA UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA DE VALÈNCIA.  
IMPLICACIONES COMERCIALES.**

Autora: Paula García Pinto

Tutor: Jose Serafín Clemente Ricolfe

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN  
DE EMPRESAS

Grado en Administración y Dirección de Empresas

Curso académico 2014-2015



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y  
DIRECCIÓN DE EMPRESAS. UPV

## Tabla de contenido

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Resumen.....	2
1.2 Presentación del trabajo e importancia del tema.....	2
1.3 Objetivo del TFG.....	8
CAPÍTULO 2: MARCO CONCEPTUAL.....	9
2.1 Conceptos básicos.....	10
2.2 Antecedentes del tema.....	13
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA.....	18
3.1 Ficha técnica.....	19
3.2 Elaboración del cuestionario.....	24
CAPÍTULO 4: RESULTADOS.....	30
4.1 Valoración de los factores para la elección de la Universidad de destino.....	31
4.2 Satisfacción global obtenida por los alumnos con la UPV.....	34
4.3 Evaluación de la satisfacción con servicios ofrecidos por la UPV y las empresas.....	36
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES.....	39
5.1 Conclusiones.....	40
BIBLIOGRAFIA.....	44
ANEXOS.....	49
Anexo 1: Pre-cuestionario.....	50
Anexo 2: Cuestionario definitivo.....	52
Anexo 3: Tarjetas usadas.....	54
Anexo 4: Pre-survey.....	55
Anexo 5: Survey.....	57
Anexo 6: Used cards.....	59

# ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS

## Gráficos

Gráfico 1.1: Número de estudiantes Erasmus por año entre 1987-1988 y 2012-2013 .....	3
Gráfico 1.2: Diferencias entre estudiantes Erasmus y estudiantes no Erasmus en relación al empleo. ....	5
Gráfico 1.3: Importancia de la experiencia internacional para los empresarios. ....	6
Gráfico 3.1: País de origen de la universidad de destino de los estudiantes Erasmus. ....	23
Gráfico 4.1: Recomendación de la UPV como destino del programa. ....	33
Gráfico 4.2: Satisfacción global con la UPV .....	34

## Tablas

Tabla 1.1: Número de estudiantes Erasmus enviados y recibidos por la UPV agrupados por país en el curso 2012-2013.....	4
Tabla 1.2: Evolución de estudiantes Erasmus recibidos y enviados por la UPV .....	7
Tabla 3.1: Estratificación por centro o escuela.....	21
Tabla 3.2: Ficha técnica de la encuesta.....	22
Tabla 3.3: Relación del primer objetivo con las preguntas del cuestionario.....	26
Tabla 3.4: Relación del segundo objetivo con las preguntas del cuestionario .....	26
Tabla 3.5: Relación del tercer objetivo con las preguntas del cuestionario .....	27
Tabla 3.6: Relación perfil socio-demográfico con las preguntas del cuestionario.....	28
Tabla 4.1: Motivos valorables a la hora de escoger destino .....	32
Tabla 4.2: Tabulación cruzada entre país de origen de la universidad y si recomendaría a futuros estudiantes.....	35
Tabla 4.3: Valoración de los servicios .....	37
Tabla 4.4: Tabulación cruzada entre valoración de servicios y país de origen de la universidad del estudiante.....	38

# CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

## Capítulo 1: Introducción

### 1.1 Resumen

En los últimos años, la experiencia internacional ha sido fuertemente valorada tanto por los estudiantes como por las empresas, por lo que los programas de intercambio académico, como el Erasmus, han ido tomando cada vez mayor importancia. Así pues, en este TFG se quiere conocer cuáles son las principales motivaciones de los estudiantes para elegir su destino, la satisfacción obtenida, la valoración de los servicios ofrecidos por la UPV y las implicaciones comerciales. A través de la encuesta realizada a 120 estudiantes Erasmus y su posterior análisis, se han determinado el buen clima, el desarrollo profesional y el aprendizaje del español como los principales factores influyentes. Además de una valoración positiva con la UPV, tanto globalmente como por servicios ofrecidos.

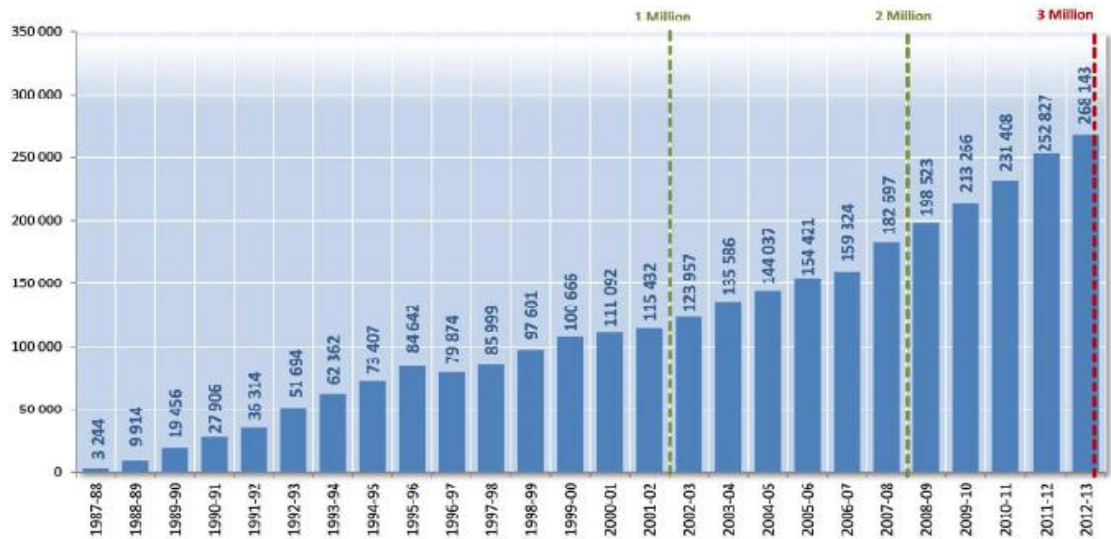
### 1.2 Presentación del trabajo e importancia del tema

Cada año, un elevado número de estudiantes ponen rumbo al extranjero con el propósito de continuar sus estudios de educación superior en instituciones de otros países, promovidos por programas de intercambio, becas y convenios. La experiencia de residir durante un tiempo, en un país extranjero aporta numerosas ventajas al estudiante, como por ejemplo, mejorar idiomas, conocer nuevas culturas, aprender con diferentes métodos de enseñanza, hacer amistades procedentes de otras culturas, etc.

En los últimos años, estos programas han ido adquiriendo mayor importancia, y cada año son más los estudiantes que toman parte en él. Las estadísticas de estudiantes Erasmus publicadas por la Comisión Europea (2014a) ponen de manifiesto que: “cerca de 270.000 estudiantes se beneficiaron de las becas de la UE para estudiar o formarse en el extranjero en el año académico 2012-2013, superando el número de estudiantes del año anterior”, como bien se muestra en el GRÁFICO 1.1.

Se puede observar también en dicho gráfico, el gran crecimiento que ha sufrido el programa de movilidad desde su comienzo hasta ahora. El primer año (1987-1988) participaron en el programa mencionado 3.244 estudiantes, mientras que en el curso 2012-2013 participaron 263.143 estudiantes. En este último periodo, los tres destinos más populares entre los estudiantes Erasmus fueron España, Alemania y Francia. Los resultados obtenidos también revelan que el número de estudiantes Erasmus entre los diferentes países participantes son desiguales, indicando la existencia de preferencias de unos países respecto a otros.

Gráfico 1.1: Número de estudiantes Erasmus por año entre 1987-1988 y 2012-2013



Fuente: Comisión Europea (2014b)

Según los datos obtenidos a través de la OPII<sup>1</sup> (2014), como se puede observar en la TABLA 1.1, los principales países que escogen la Universitat Politècnica de València (UPV) como destino en el programa de movilidad en 2012-2013 son: Alemania con 266 estudiantes, Italia con 228 estudiantes y

<sup>1</sup> OPII: Oficina de Programas Internacionales de Intercambio

Francia con 225 estudiantes. Mientras que los países más demandados por los estudiantes de la UPV en este periodo serían Alemania, Italia y Polonia.

Queda reflejado en la misma tabla, que hay países más atractivos y solicitados que otros, ya que existen diferencias significativas en el número de alumnos enviados y recibidos según el país. Por ejemplo, Alemania fue en este periodo 2012-2013, un país muy atractivo para los estudiantes de intercambio, ya que recibió 206 alumnos, mientras que Bulgaria o Islandia no recibieron ninguno.

Tabla 1.1: Número de estudiantes Erasmus enviados y recibidos por la UPV agrupados por país en el curso 2012-2013.

País	Enviados	Recibidos	País	Enviados	Recibidos
ALEMANIA	206	266	IRLANDA	32	8
AUSTRIA	28	48	ISLANDIA	0	2
BELGICA	48	72	ITALIA	120	228
BULGARIA	0	1	LETONIA	8	5
CROACIA	1	2	LITUANIA	18	18
DINAMARCA	38	11	NORUEGA	17	12
ESLOVAQUIA	1	12	POLONIA	116	134
ESLOVENIA	5	9	PORTUGAL	25	21
ESTONIA	5	3	REINO UNIDO	95	28
FINLANDIA	29	45	REPUBLICA CHECA	66	43
FRANCIA	68	225	RUMANIA	4	20
GRECIA	2	32	SUECIA	49	35
HOLANDA	45	43	SUIZA	13	12
HUNGRIA	28	37	TURQUIA	20	64
			<b>TOTAL</b>	<b>1087</b>	<b>1436</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de OPII (2014).

En un estudio realizado por Valle y Garrido (2009), se puede apreciar la gran importancia que ha ido adquiriendo el programa de movilidad Erasmus, a través de un incremento considerable de participantes desde sus comienzos en 1987. Pero esta evolución no se ha producido de la misma forma en todos los países. Por ejemplo, España ha sido uno de los países que más crecimiento ha



sufrido, casi cinco veces más que el incremento de la media de los demás países participantes.

Este gran aumento se produce tanto en número de alumnos enviados como en alumnos recibidos. En este estudio se considera a España como uno de los países más “importadores” de alumnos del programa junto con Reino Unido, ya que reciben un número más elevado de alumnos de los que envían a instituciones de educación superior. Mientras que Alemania y Francia, por el contrario, son consideradas como países más “exportadores” de alumnos.

Como señala la Comisión Europea (2014c), la cual realizó un estudio sobre el impacto del programa Erasmus sobre las capacidades de inserción y la movilidad de profesionales, los estudiantes que habían participado en el programa de movilidad de la Unión Europea se desenvuelven mejor en el mercado laboral y tienen menores probabilidades de sufrir desempleo a largo plazo (véase GRÁFICO 1.2.).

Gráfico 1.2: Diferencias entre estudiantes Erasmus y estudiantes no Erasmus en relación al empleo.



Fuente: Comisión Europea (2014c).

En este mismo estudio, se muestra también que “el 92% de los empresarios, cuando pretenden contratar a un nuevo empleado, buscan algunos de los rasgos de la personalidad que promueve el programa, como la tolerancia, la confianza en uno mismo, la capacidad de resolver problemas, la curiosidad, la conciencia de las propias virtudes y defectos, y un carácter decidido”, como se puede ver en el GRÁFICO 1.3.

Gráfico 1.3: Importancia de la experiencia internacional para los empresarios.



Fuente: Comisión Europea (2014c).

Por tanto, podría ser un factor influyente para el estudiante Erasmus, tener mayores posibilidades o facilidades en un futuro a la hora de entrar en el mercado laboral. Esta es una de las razones por la que el número de participantes en dicho programa puede haber aumentado notablemente.

Según una noticia de la UPV (2014), “la Universitat Politècnica de València” continúa, un año más, formando parte de la élite europea en movilidad académica. Se sitúa como la sexta universidad europea en alumnos recibidos y la séptima en estudiantes enviados. Según el informe de la Comisión Europea, un total de 1.359 estudiantes extranjeros optaron por los campus de la UPV para realizar una intercambio de 3 a 12 meses en el curso 2012-2013”.

En la siguiente TABLA 1.2, cuya información ha sido obtenida a través de la OPIL, citada anteriormente, se puede observar el creciente aumento de estudiantes Erasmus tanto por los alumnos enviados por la UPV a instituciones de educación superior de otros países como los recibidos por éstas para estudiar en la UPV. También se observa que el número global de alumnos recibidos es mayor que el de enviados.

Tabla 1.2: Evolución de estudiantes Erasmus recibidos y enviados por la UPV

ALUMNOS/ CURSO	2001-02	2002-03	2003-04	2004-05	2005-06	2006-07	2007-08	2008-09	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13
ENVIADOS	879	953	940	1027	1106	1046	1132	1082	1147	1120	1259	1087
RECIBIDOS	861	1089	1303	1410	1665	1685	1740	1696	1783	1630	1645	1436

Fuente: Elaboración propia a partir de la OPIL (2014).

Así, en este Trabajo Final de Grado (TFG) se pretende conocer cuáles son los factores más influyentes, por los cuáles estos alumnos deciden decantarse por la Universitat Politècnica de València. Si bien solamente influye el prestigio de la universidad, o son también decisivos para los estudiantes de intercambio, factores como el clima, el idioma, la economía, la cultura española, la posibilidad de futuras prácticas o trabajo, la satisfacción de alumnos que hayan realizado su intercambio anteriormente en la UPV, la calidad de la enseñanza, la conexión con su país de residencia, etc.

### 1.3 Objetivo del TFG

El objetivo genérico de este TFG es conocer y analizar los principales factores influyentes en los estudiantes Erasmus para decantarse por el campus Vera de la Universitat Politècnica de València como institución de educación superior de destino en el momento de su elección. En particular, los objetivos específicos son:

- Determinar los factores más valorados por los estudiantes de intercambio a la hora de hacer su elección.
- Evaluar la satisfacción global con la Universitat Politècnica de València.
- Evaluar la satisfacción de los alumnos con los servicios ofrecidos por la UPV y las empresas que les ofrecen servicios (cafeterías, librerías, por ejemplo).
- Determinar si el perfil socio-demográfico influye en la valoración de los servicios y en la satisfacción obtenida.

Para lograr el cumplimiento de dichos objetivos, se llevará a cabo la contextualización del tema a tratar, estableciendo tanto los antecedentes como el marco conceptual del objeto de estudio. Una vez finalizado el marco conceptual, se explicará la metodología utilizada para realizar el trabajo y se analizará la información obtenida. Finalmente, se expondrán las principales conclusiones obtenidas, junto con las posibles mejoras.

## CAPÍTULO 2: MARCO CONCEPTUAL

## Capítulo 2. – Marco Conceptual

El objeto de este Trabajo de Fin de Grado es conocer las motivaciones y factores que empujan a los estudiantes a participar en programas de movilidad. Para ello, en este capítulo se contextualizará el tema a tratar, explicando el origen de su denominación, en qué consiste un programa de movilidad Erasmus, qué características, ventajas y objetivos posee. Se continuará haciendo referencia a estudios anteriores en relación al programa de movilidad de estudiantes.

### 2.1 Conceptos básicos

Como se señala en la nota informativa de la Comisión Europea (2014b), “el programa Erasmus se denomina así en homenaje al filósofo, teólogo y humanista Erasmo de Rotterdam (1466-1536). Erasmo, que vivió en la época de la Reforma, es especialmente conocido por haberse opuesto al dogmatismo. Erasmo vivió y trabajó en varios lugares de Europa en busca del conocimiento, la experiencia y la comprensión que podían aportarle los contactos con gentes de otros países”.

Dentro del marco del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), el programa Erasmus<sup>2</sup> ha sido el programa de movilidad más importante y demandado de la Unión Europea en lo que respecta a la educación.

Según el OAPEE<sup>3</sup> (2014), el programa Erasmus por motivo de estudios “consiste en la realización de un período de estudios en una institución de educación superior de otro país europeo. Al final del mismo, la institución de origen del estudiante reconocerá académicamente los estudios realizados. Durante este periodo, el estudiante estará exento de pagar tasas académicas en la institución de acogida. Podrán participar los estudiantes de instituciones

---

<sup>2</sup> Erasmus: European Region Action Scheme for the Mobility of University Students.

<sup>3</sup> OAPEE: Organismo Autónomo Programas Educativos Europeos.

de educación superior que posean una Carta Universitaria Erasmus. El estudiante deberá recibir un acuerdo de estudios por escrito relativo al programa de estudios que seguirá en el país de acogida. Al término de la estancia en el extranjero, la institución de acogida deberá remitir al estudiante Erasmus y a su institución de origen un certificado de que ha completado el programa acordado y un informe de sus resultados. Las ayudas a los estudiantes Erasmus son compatibles con cualquier otra ayuda o préstamo nacional”.

Actualmente, en este programa participan 4.500 centros de enseñanza superior y son 34 países<sup>4</sup>, los adheridos al programa de movilidad.

Tal y como cita la OAPEE, “los objetivos de la movilidad de estudiantes para realizar estudios” son los siguientes:

- “Permitir que los estudiantes se beneficien educativa, lingüística y culturalmente de la experiencia del aprendizaje en otros países europeos.
- Fomentar la cooperación entre instituciones y enriquecer el entorno educativo de las instituciones de acogida.
- Contribuir a la creación de una comunidad de jóvenes y futuros profesionales bien cualificados, con mentes abiertas y experiencia internacional.
- Facilitar la transferencia de créditos y el reconocimiento de estancias en el extranjero, mediante el sistema ECTS o un sistema de créditos compatible.”

---

<sup>4</sup> Los 34 países son: los 28 estados miembros de la Unión Europea, junto a Islandia, Liechtenstein, Noruega, Suiza, Turquía y Antigua República Yugoslava de Macedonia.

En resumen, un estudiante Erasmus es una persona que este cursando sus estudios en una institución de educación superior, que haya solicitado estudiar en una institución extranjera y aceptado por ésta, cumpliendo los requisitos previos como son, por ejemplo, tener al menos el 50% de los ECTS aprobados y haber superado con éxito la prueba de nivel o acreditar el nivel exigido.



## 2.2 Antecedentes del tema

En este apartado, se hará referencia a antecedentes del objeto de estudio, los cuáles podemos agrupar en dos bloques. El primero grupo serían estudios para conocer las motivaciones y los factores que influyen sobre los estudiantes a la hora de escoger su destino. Mientras que el segundo bloque está basado en estudios anteriores para conocer el grado de satisfacción e integridad de los estudiantes en otras universidades, como por ejemplo, en Galicia.

Según García Rodríguez et al. (2013), “conocer nuevas culturas parece ser el principal factor que empuja a los estudiantes a iniciar el intercambio Erasmus”. A través de cuestionarios, realizaron un estudio para conocer qué factores son atractivos para los estudiantes Erasmus y qué efectos tienen sobre la competencia intercultural, el aprendizaje del idioma y los impactos cuantitativos en la economía y el turismo en Tenerife, Turquía y Letonia.

Los factores más valorados en la Universidad de la Laguna (Tenerife) fueron los recursos naturales, la cultura y la historia, mientras que en Hitit University (Turquía) son las actividades culturales y de ocio y los precios económicos. En la University of Lavia (Letonia) es la vida nocturna y el transporte en la ciudad. Por lo tanto, se concluye que “las características del destino marcan también las preferencias de los estudiantes”.

En el estudio realizado por Americanos (2011), para conocer qué factores fueron los más significativos para decantarse por “Cyprus Higher Education Institution” como destino, se puede concluir que uno de los factores fueron las bajas tasas de matriculación en comparación con otros destinos de mayor prestigio y la facilidad en el procedimiento de admisión. Es también significativo el factor coste de vida en el estudio realizado por Lam et al. (2011) en Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) junto con el prestigio de dicha Universidad.

Como señalan Muntasira et al. (2009), “el intercambio en los estudios ayuda a mejorar el desarrollo personal de los estudiantes a través de la comunicación intercultural, practicando el idioma y viajando. Estas habilidades y experiencias añaden valor en su curriculum vitae.”

Yang (2007), realizó un estudio para ver cuáles eran las principales motivaciones de los estudiantes chinos para estudiar en Australia. Se valoraron diversos factores como el clima, el conocimiento, la calidad universitaria, el coste de vida, la proximidad geográfica, las recomendaciones, la seguridad, la discriminación, etc. En primer lugar, se analizaron los motivos de estudiar en el extranjero sin definir el destino. Las principales factores fueron la dificultad de conseguir una plaza en una institución de educación superior en China, aproximadamente un 85% de los estudiantes chinos no obtienen la admisión de la institución superior en la que querrían cursar sus estudios, y el prestigio que suponía haber estudiado en el extranjero. Por otra parte, los factores más influyentes para que los estudiantes chinos se decantaran por Australia como destino de estudio fueron: el menor coste de vida y de matriculación respecto a su país de origen, además de la calidad y el prestigio universitario, que es superior en Australia.

Shanka et al. (2006), realizaron un estudio para conocer por qué es elegido Perth como destino de estudio por parte de estudiantes procedentes de Malasia, Singapur, Indonesia y otros países de Asia. Los estudiantes procedentes de Malasia escogen Perth principalmente por el coste de vida y la calidad de los estudios, mientras que los estudiantes procedentes de Indonesia y Singapur eligen Perth por proximidad a su destino de origen. Por otra parte, los factores más influyentes en el resto de países asiáticos fueron el coste de vida y el factor social, como por ejemplo, tener amigos que están estudiando allí.

Un estudio realizado por Pimpa (2005), afirma que la opinión y recomendación de los familiares influyen notablemente a la hora de tomar la decisión de escoger en qué universidad estudiar.

En el estudio realizado por Mazzarol y Soutar (2002), se quería conocer cuáles eran los factores más decisivos por los que estudiantes de Taiwan, China, India e Indonesia decidían estudiar su carrera completa en otra institución de educación superior. Un total de 2.485 estudiantes fueron encuestados y se detectó que los 6 principales factores clave son: el grado de conocimientos y prestigio de la institución superior receptora en el país de origen, recomendaciones de amigos o conocidos, el coste de vida, el clima, proximidad geográfica y la presencia de amigos o familiares en el destino.

Como señala García Sanchís (2014), en su estudio por evaluar el servicio a través de la cultura, existen diferencias significativas en la percepción de los servicios ofrecidos entre los estudiantes de diferentes culturas. En el estudio participaron españoles, italianos, alemanes y un conjunto de nacionalidades varias. Los italianos evalúan con mayor satisfacción, mientras que los alemanes se sitúan en el extremo inferior. Se evaluaron, por una parte, la posesión de servicios: informáticos, bibliotecario, sanitario, de alojamiento, de parking, de ocio; la empatía con el profesorado, la puntualidad y la información. Concluyendo, que “en términos generales, la calidad de los servicios proporcionados por la Universidad estudiada es adecuada”.

Por otra parte, se valoró la satisfacción en la Universidad, desglosado en: la satisfacción de la docencia, los servicios de apoyo a enseñanza (biblioteca, ordenadores), los extra-académicos (ocio, deportes), los servicios complementarios de carácter social (apoyo al voluntariado, derecho del alumnado) y otros servicios complementarios (alojamiento). Analizando por nacionalidades, se puede observar que los italianos y franceses obtienen mayor satisfacción que los alemanes y españoles respecto a la satisfacción tanto en conjunto como en los diferentes aspectos desglosados.

Aydin (2012) realizó un estudio con el objetivo de conocer qué les había aportado a los profesores en formación participantes en el programa Erasmus y que problemas habían tenido. El resultado de este análisis fue muy positivo. Los profesores en formación estaban muy satisfechos con el aprendizaje obtenido, tanto con el idioma como con las metodologías utilizadas el ámbito

académico en otros países. También consideraron que habían desarrollado sus capacidades personales al exponerse a nuevas experiencias. Por otra parte, se obtuvieron algunas quejas sobre el idioma impartido en las clases, por ejemplo en Cataluña, donde las clases se impartían en catalán y no en español o inglés. Pero el resultado en general indica que los profesores en formación obtuvieron numerosos beneficios. Especialmente en idiomas, desarrollo personal y profesional.

Como señalan Jasková y Heczková (2010), en su estudio realizado para conocer la satisfacción y motivación de los alumnos de la “VŠB-Technical University of Ostrava”, debido a que en los últimos años no había habido prácticamente crecimiento en el número de solicitantes del programa de movilidad en dicha Universidad, incluso había descendido. Para ello, se realizaron dos tipos de encuestas, una de satisfacción de los alumnos que ya habían realizado el intercambio, y otra sobre los factores que motivaban o desmotivaban a los alumnos a estudiar en el extranjero.

En las encuestas se mostraba que sí había conocimiento del programa, y se segmentaron en tres grupos: los que ya habían estado de intercambio o estaban interesados, los que no estaban interesados y los que estaban pensando en ello. El estudio se centró en este último grupo.

Respecto a la encuesta de motivación, los factores más significativos para decidir estudiar en otro país participante en el programa de movilidad fueron: mejorar el conocimiento del idioma, vivir la experiencia, perspectiva de un mejor futuro y mayor independencia. Por el contrario, las razones para no estudiar en otra institución de educación superior en el extranjero fueron: el miedo a estudiar en el extranjero, el insuficiente conocimiento de idiomas y la falta de dinero.

En lo que se refiere a la encuesta de satisfacción, los resultados muestran que un 90% de los encuestados valoran muy positivamente el intercambio realizado, y se lo recomendarían a compañeros y amigos. En esta parte de la encuesta, se valoró el alojamiento, la información recibida tanto de la

universidad de origen como la de destino, la vida social, los idiomas y la metodología empleada. Además, se puede observar que tiene mayor valor el beneficio personal que el académico.

Díaz García et al. (2009) evalúan el grado de satisfacción e integración obtenida por los alumnos con movilidad en la Universidad Santiago de Compostela (USC), con el objetivo de conocer si el alumnado en programa de movilidad satisfacía sus necesidades y expectativas; o por el contrario, deberían mejorar en algunos servicios que ofertaba la universidad, para lograr esta satisfacción. Esta información fue obtenida a través de un cuestionario en la web y contestada por estudiantes que habían escogido la Universidad de Santiago de Compostela. Mediante este cuestionario se pretendía conocer el ámbito social, lingüístico y académico, se preguntaba, por ejemplo, por el alojamiento, la biblioteca, los métodos de enseñanza, los coordinadores, los problemas de adaptación, la facilidad o la dificultad de entender el idioma en la calle, todo ello con la finalidad de conocer la satisfacción de los alumnos Erasmus y los servicios recibidos para poder así atraer al mayor número posible de estudiantes en años posteriores.

Matzdorf et al. (2003) realizaron un análisis para ver cuál era el impacto tenían las instalaciones y servicios en la elección de la universidad, como por ejemplo las instalaciones deportivas, la seguridad en la universidad, las instalaciones para el cuidado infantil, el alojamiento, el tipo de universidad, etc... Después del análisis se concluyó, que los servicios más valorados habían sido: tener los cursos que se deseaban, la calidad del servicio bibliotecario, la disponibilidad de ordenadores, la disponibilidad de áreas para estudiar o la posibilidad de trabajar en equipo, los buenos precios en las cafeterías y la diversidad de tiendas en la Universidad (librería, banco, agencia de viaje).

## CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

## Capítulo 3: Metodología

En este capítulo se detallarán los pasos que se han llevado a cabo para recoger los datos necesarios para realizar el análisis, cuyo resultado será analizado posteriormente.

### 3.1 Ficha técnica

La información necesaria para alcanzar los objetivos propuestos de este Trabajo de Fin de Grado se ha obtenido mediante una encuesta personal.

En primer lugar, se ha escogido como fuente de información la encuesta en este estudio, ya que la información recogida a través de ésta, no existía con anterioridad, y por tanto, es la mejor fuente, debido a que es muy específica y se adapta por completo al problema a analizar, en este caso, estudiar la satisfacción de los estudiantes Erasmus y conocer cuáles fueron sus motivaciones para decantarse por el campus Vera de la UPV.

Estas entrevistas personales se realizaron a estudiantes de intercambio académico Erasmus recibidos por la UPV en el campus Vera en el curso 2014-2015 durante los meses de diciembre de 2014, marzo, abril y mayo de 2015.

A continuación, se va a determinar el tamaño de la muestra, en el que influyen, tanto el error que se desea cometer como el tamaño de la población. Puesto que el estudio realizado posee una población total de 1.235 individuos, utilizaremos la fórmula para poblaciones finitas, la cual es la siguiente:

$$n = \frac{N * P * Q * K^2}{e^2 * (N - 1) + P * Q * K^2} = \frac{1235 * 0,5 * 0,5 * 2^2}{0,0865^2 * (1235 - 1) + 0,5 * 0,5 * 2^2} = 120 \text{ encuestas}$$

La nomenclatura usada en la fórmula anterior es la siguiente:  $n$ , indica el tamaño de la muestra;  $N$ , representa la población;  $e$ , representa el error admitido en los resultados, en este caso un 8,7%, expresado en tanto por uno;

$k$ , es el nivel de confianza para el error máximo admitido, sistemáticamente se utiliza el valor de  $k=2$ , representando así un nivel de confianza del 95,5%; los valores  $P$  y  $Q$  representan, respectivamente, el tanto por uno de la población con la característica analizada ( $P$ ) y el tanto por uno que no la posee ( $Q$ ), naturalmente la suma de  $P$  y  $Q$  es igual a la unidad (Rivera, 2013).

Como método de muestreo, se utilizará el aleatorio estratificado con afijación proporcional por centro o escuela en el que realicen sus estudios, ya que es una variable relevante para explicar comportamientos diferenciados respecto a la variable que se está analizando, es decir, la motivación de los estudiantes para elegir el campus Vera de la UPV como destino puede ser diferente según los estudios que quieran realizar. Por ejemplo, el prestigio de cada facultad podría ser distinto.

En efecto, como se puede observar en la TABLA 3.1, existe una diferencia significativa entre la recepción de alumnos de intercambio entre unos centros o facultades y otros. Se muestra, que la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Agronómica y del Medio Natural, es la que más estudiantes ha recibido, suponiendo un 17,2% del total de la población. Por ello, se va a estimar el tamaño muestral de cada estrato de la población.

En primer lugar, se ha calculado el tamaño de cada estrato en términos relativos, lo que nos ha servido para determinar el tamaño de cada muestra en cada estrato, es decir, que se ha mantenido la proporción del universo estudiado adaptándolo a la muestra seleccionada. Esta decisión ha sido tomada con el fin de obtener una muestra representativa, para poder así, extrapolar los resultados de ella a la población o universo en estudio. Esta estratificación está basada en los alumnos del curso 2012-2013, ya que es la información más reciente que posee la OPII de la UPV.

Puesto que la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Edificación (ETSIE), la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Geodésica, Cartográfica y Topográfica (ETSIEGCT), la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática (ETSINF), la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de



Telecomunicación (ETSIT) y la Facultad de Bellas Artes (FBBA) no superan un porcentaje del 7%, se ha decidido agruparlas en un grupo denominado “Otros”, sumando así un 24,7%.

Tabla 3.1: Estratificación por centro o escuela.

Centro o escuela	Recibidos	Porcentaje de población	Tamaño muestral teórico	Tamaño real
ETSA	174	14,1%	17	18
ETSIAMN	213	17,2%	21	20
ETSICCP	86	7,0%	8	8
ETSID	202	16,4%	20	19
ETSII	156	12,6%	15	15
FADE	99	8,0%	10	12
OTROS	305	24,7%	30	28
TOTAL	1.235	100,0%	120	120

Fuente: Elaboración propia a partir de OPII (2014).

Una vez realizada la estratificación, se ha utilizado un método aleatorio para seleccionar la muestra. Se acudió a las diferentes aulas de los centros o facultades mencionadas anteriormente, entrevistando a 1 de cada 2 estudiantes Erasmus que se encontraban en la facultad.

Observando la TABLA 3.1 nos damos cuenta que existen pequeñas diferencias entre el tamaño muestral teórico y el tamaño real. Además, cabe destacar que el número total de alumnos recibidos en la TABLA 3.1 no coincide con el de la TABLA 1.2, puesto que el segundo engloba todos los alumnos recibidos por la UPV, incluyendo tanto el campus de Alcoy, el campus de Gandía, como el campus Vera. Como nuestro estudio solamente analiza los alumnos Erasmus en el campus Vera, se ha descontado esta cifra. El programa que se utilizará para el posterior análisis de los datos se realizará con DYANE 4.0. (Santesmases, 2009).

Finalmente, se procede a recopilar la información de la encuesta en la ficha técnica (véase TABLA 3.2). No obstante, el cuestionario, el control y el cuestionario previo se detallarán en el siguiente apartado.

Tabla 3.2: Ficha técnica de la encuesta

<b>UNIVERSO:</b> Estudiantes de intercambio académico Erasmus recibidos por la UPV del Campus Vera en el curso 2014-2015
<b>ÁMBITO:</b> Universitat Politècnica de València
<b>MÉTODO DE ENCUESTA:</b> Encuesta personal.
<b>TAMAÑO MUESTRAL:</b> 120 encuestas
<b>ERROR MUESTRAL:</b> 8,7%
<b>NIVEL DE CONFIANZA:</b> 95.5% (k=2)
<b>PROCEDIMIENTO DE MUESTREO:</b> Muestreo estratificado con afijación proporcional por escuela o centro.
<b>CUESTIONARIO:</b> Preguntas abiertas, cerradas, de múltiple respuesta, mediante escala de Likert de 5 y 7 puntos con tarjeta, filtro, control.
<b>TRABAJO DE CAMPO:</b> diciembre 2014, marzo, abril y mayo 2015
<b>CONTROL:</b> De coherencia
<b>CUESTIONARIO PREVIO:</b> Test a 21 estudiantes

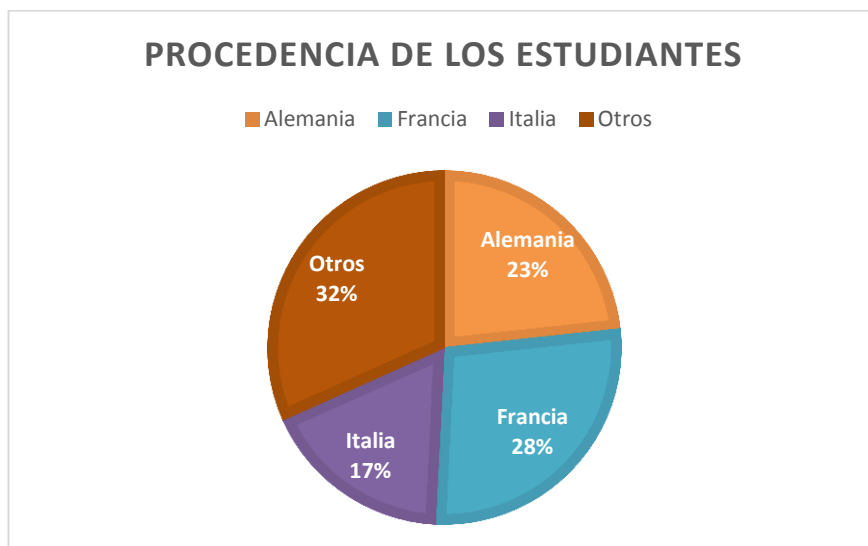
Fuente: Elaboración propia

Por último, se va a detallar el perfil de los estudiantes Erasmus encuestados. De los 120 estudiantes, el 53,3% de encuestados han sido hombres. Respecto al tipo de alojamiento, se muestra que un 95% de los estudiantes comparte piso con otras personas, mientras que un 2,5% se alojan en residencias o en pisos individuales.

De acuerdo a la duración de la estancia en el extranjero, 74 estudiantes han permanecido en el campus Vera de la UPV un semestre, mientras que 46 de ellos estudiarán en la UPV el curso completo (dos semestres), siendo en porcentaje un 61,7% y 38,3% respectivamente. La edad media de la población estudiada es de 23,4 años con una desviación típica de 1,61. El estudiante Erasmus más mayor tiene 32 años, mientras que el más pequeño 21 años.

Según la nacionalidad de origen, cabe destacar que los principales alumnos recibidos proceden de Alemania (23,3%), Francia (27,5%) y Francia (17,50%). (Véase GRÁFICO 3.1)

Gráfico 3.1: País de origen de la universidad de destino de los estudiantes Erasmus.



Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, el cuestionario se ha formulado tanto en inglés como en español, y cabe destacar que el 72,5% ha sido respondido en inglés, frente al 27,5% que decidió escoger español como lengua de respuesta.

## 3.2 Elaboración del cuestionario

En primer lugar, se han realizado dos pre-cuestionarios, uno en español (anexo 1) y otro en inglés (anexo 4), ambos poseen el mismo contenido, pero debido a que algunos alumnos Erasmus carecen del nivel suficiente de español para responder correctamente, se ha decidido redactarlo en ambos idiomas con el objetivo de evitar confusiones y no alterar los resultados.

Con la finalidad de detectar posibles mejoras y comprobar su eficacia, se ha encuestado a 21 estudiantes Erasmus en el campus Vera de la UPV y se han llevado a cabo pequeños cambios, que han dado lugar a los cuestionarios definitivos, en español (anexo 2) y en inglés (anexo 5).

Los dos primeros cambios han tenido lugar en la pregunta 8. El primero de ellos, sobre “la información recibida antes de la llegada” creaba confusión, por lo que se ha añadido entre paréntesis, a qué tipo de información se refiere que serían los “emails” enviados por la UPV.

El segundo cambio, ha sido sobre la valoración de la “disponibilidad de los ordenadores”. Dicha pregunta creaba confusión debido a que, por una parte, se puede entender como la valoración de los ordenadores y del servicio prestado (calidad, estado, etc..), pero también podía ser entendido como la disponibilidad de éstos, cuando se accede al aula de ordenadores de libre acceso. Por tanto, se ha modificado la afirmación, la cual es la siguiente “Ordenadores de libre acceso”, en la cual se valorará el servicio prestado por los ordenadores de libre acceso, que era lo que realmente se pretendía conocer.

En la pregunta número 11, se han aclarado también dos afirmaciones. A la hora de valorar las tareas de su coordinador en la facultad, en la afirmación “*Coordinación con el tutor de la universidad de origen*”, la palabra tutor creaba confusión a los encuestados, por lo que siendo irrelevante en la afirmación, se ha decidido omitirla. Quedando así “*Coordinación con la universidad de origen*”. Se ha matizado también en la afirmación “*Disponibilidad a lo largo del cuatrimestre*” de esta misma pregunta, es referida al horario de atención a los

estudiantes. Por tanto, en el cuestionario final queda reflejada como “*Disponibilidad horaria a lo largo del cuatrimestre*”.

Finalmente, el último cambio del cuestionario previo, ha sido añadir una nueva pregunta: “¿En qué facultad/escuela está realizando los estudios en la UPV?”, ya que en el posterior análisis de los datos, se podría reflejar si existen diferencias en la valoración de las tareas relacionadas con los coordinadores (pregunta 13) en función a la facultad que pertenezcan.

Además, en el cuestionario previo, se ha observado la duración del cuestionario con el fin de conocer si era demasiado extenso, pero su duración media ha sido de 9 minutos, por lo que no se ha tenido que modificar ninguna pregunta.

Por otra parte, cabe destacar que el cuestionario definitivo está formado por 3 bloques de preguntas:

- 1) El primer bloque de preguntas es para determinar los factores que motivaron a los estudiantes de intercambio para escoger la UPV como universidad de destino, las cuales serían la pregunta 3 y 4.
- 2) El segundo bloque recoge la satisfacción de los alumnos de intercambio Erasmus con la UPV, para ello se han incluido las preguntas 5, 6 y 7.
- 3) El tercer bloque estaría compuesto por aquellas preguntas que evalúan la satisfacción de los alumnos con los servicios ofrecidos por la UPV y empresas privadas. Por lo que las preguntas pertenecientes a este bloque serían la 8, 9, 10, 11.
- 4) Por último, con la finalidad de conocer el perfil socio-demográfico se han planteado las preguntas número 2, 12, 13, 14, 15, 16 y 17.

Una vez definidos los tres bloques, se va a detallar en las siguientes tablas, la relación entre los objetivos específicos del TFG detallados en el apartado 1.3, las preguntas del cuestionario asociadas a dichos objetivos y las referencias bibliográficas en las que se fundamentan las preguntas del cuestionario.

Tabla 3.3: Relación del primer objetivo con las preguntas del cuestionario.

OBJETIVO	PREGUNTAS	BIBLIOGRAFÍA
Determinar los factores más valorados por los estudiantes de intercambio a la hora de hacer su elección.	<p>3. En relación a los motivos que le impulsaron a elegir la UPV, como Universidad de destino, ¿Podría indicarme su nivel de acuerdo/desacuerdo con las siguientes afirmaciones?</p> <p>4. ¿Quién le recomendó la Universitat Politècnica de València?</p>	<p>AMERICANOS, A. (2011)</p> <p>GARCÍA RODRÍGUEZ ET AL. (2013)</p> <p>SOBKOVÁ, L; VŠB-TU OSTRAVA (2011)</p> <p>PHANG, S. L. (2013)</p> <p>SHANKA ET AL. (2006)</p> <p>MAZZAROL, T.; SOUTAR, N. G. (2002)</p>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.4: Relación del segundo objetivo con las preguntas del cuestionario

OBJETIVO	PREGUNTAS	BIBLIOGRAFÍA
Satisfacción global con la Universitat Politècnica de València.	<p>5. ¿Está satisfecho con su estancia en la UPV?</p> <p>6. ¿Recomendaría a futuros estudiantes escoger la UPV como universidad de destino?</p> <p>7. Especifique los motivos por los que no recomendaría la UPV a futuros estudiantes.</p>	<p>SAENZ, M. (2009)</p>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.5: Relación del tercer objetivo con las preguntas del cuestionario

OBJETIVO	PREGUNTAS	BIBLIOGRAFÍA
<p>Evaluar la satisfacción de los alumnos con los servicios ofrecidos por la UPV y las empresas que les ofrecen servicios</p>	<p>8. ¿Ha utilizado los siguientes servicios que ofrece la UPV ofrece a los estudiantes de intercambio?</p> <p>9. ¿Hay algún servicio en el que estés interesado pero no oferta la UPV en la actualidad?</p> <p>10. ¿Conoces el Centro de Lenguas de la UPV?</p> <p>11. Valore los siguientes aspectos relacionados con la tarea de su coordinador en la facultad</p>	<p>DÍAZ GARCÍA ET AL. (2009)</p> <p>FOMBONA ET AL. (2013)</p> <p>MAI, L. W. (2005)</p>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.6: Relación perfil socio-demográfico con las preguntas del cuestionario.

OBJETIVO	PREGUNTAS	BIBLIOGRAFÍA
<p>Determinar si el perfil socio-demográfico influye en la valoración de los servicios y en la satisfacción obtenida.</p>	<p>2. En qué país está la Universidad de dónde procede.</p> <p>12. Su estancia en la Universitat Politècnica València es de 1 o 2 semestres.</p> <p>13. ¿En qué facultad/escuela está realizando sus estudios en la UPV?</p> <p>14. ¿En qué tipo de alojamiento estás viviendo actualmente?</p> <p>15. ¿Me podría decir su año de nacimiento?</p> <p>16. Sexo del entrevistado</p>	<p>AMERICANOS, A. (2011)</p> <p>DÍAZ GARCÍA ET AL. (2009)</p> <p>FOMBONA ET AL. (2013)</p>

Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, se van a detallar los tipos de preguntas utilizadas en la elaboración del cuestionario.

- Preguntas cerradas: 1, 5, 6, 8, 10, 11, 12, 13, 16, 17.  
Las respuestas están preestablecidas, es decir, solamente se puede elegir entre las diferentes opciones posibles.
- Preguntas abiertas: 2, 7, 15.  
No existe una respuesta predeterminada, el encuestado dispondrá de total libertad para su respuesta.
- Preguntas semi-abiertas: 3, 4, 9, 14.  
Es una mezcla de las preguntas anteriores, ya que además de las opciones preestablecidas en dichas preguntas, existe la posibilidad de contestar cualquier tipo de respuesta.



- Pregunta con respuesta mediante tarjeta: 3, 8, 13.  
La pregunta 3 está compuesta por una serie de afirmaciones, en las cuales el encuestado debe valorar su nivel de acuerdo/desacuerdo, mediante escalas de Likert de grado 7 (anexos 3 Y 6). Mientras que en las preguntas 8 y 13, se deben valorar los servicios citados mediante una escala Likert de grado 5 (anexos 3 Y 6).
- Pregunta filtro: 1.  
En el pregunta 1, se pregunta si es estudiante Erasmus en la UPV, si la respuesta es “Sí” se seguiría con la encuesta, en caso contrario, el cuestionario habría finalizado.
- Pregunta de control: 2,10.  
En la pregunta 2, se pregunta en qué país se encuentra su Universidad de origen, con la finalidad de evitar confusiones y que verdaderamente pertenezcan al programa Erasmus y no a otro tipo de programa de intercambio académico. Por lo tanto, en el caso que nos contestarán un país que no fuera ninguno de los 28 estados miembros de la Unión Europea, además de Islandia, Liechtenstein, Noruega, Suiza, Turquía y Antigua República Yugoslava de Macedonia, es decir, los países participantes en dicho programa, se descartaría el cuestionario.

Por otra parte, en la pregunta 10 se pregunta si conoce el Centro de Lenguas de la UPV, mientras que en la pregunta 8 se ha preguntado si se ha utilizado y se pide valoración con la escala de Likert. Si en la pregunta 8, se contesta que sí ha utilizado el servicio y lo valora, debería en la pregunta 10 responder de positivamente. De no ser así, se procederá a descartar dicho cuestionario.

El tamaño muestral inicial fue de 128 cuestionarios, pero al aplicar las preguntas de control, se tuvieron que descartar 8 de ellos, por falta de coherencia, quedando así la muestra final en 120 encuestados.

## CAPÍTULO 4: RESULTADOS

## Capítulo 4: Resultados

A continuación, se procederá a analizar los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los estudiantes Erasmus en el campus Vera de la UPV. Cada objetivo específico, indicado en el apartado 1.3, se abordará en los siguientes apartados.

### 4.1 Valoración de los factores para la elección de la Universidad de destino

Con el fin de conocer la valoración que se le ha dado a cada uno de los diferentes motivos, se pidió a los encuestados que valorasen del 1 al 7 con la escala de Likert mediante una tarjeta (A), siendo el 1 la nota más baja y el 7 la máxima puntuación.

Como se puede observar en la TABLA 4.1, ordenada de mayor a menor valoración (media aritmética) por parte de los alumnos Erasmus que estudian en el campus Vera de la UPV, los principales motivos para escoger la UPV como universidad de destino fueron el buen clima (6,1), la mejora de CV (5,9), la mejora del futuro profesional (5,8) y la facilitación del desarrollo personal (5,8). En cambio, los principales menos influyentes han sido el atractivo turístico de la ciudad (4,9), el transporte (4,7), la proximidad geográfica (4,6) y la facilidad en el proceso de admisión (4,5).

En la siguiente columna, desviación estándar, se observa una que la media oscila entre 0,94 y 1,80. A continuación, se ha calculado el coeficiente de variación, definido como desviación estándar dividido entre media aritmética, con el objetivo de conocer la desviación relativa a cada valoración. Se puede observar que en la proximidad geográfica, el transporte y la facilidad de admisión ha habido mayor dispersión de los datos. Cabría destacar que además, coinciden con los motivos que menos puntuación han obtenido. Sin embargo, el buen clima, posee un 15% de coeficiente de variación, es decir, no ha obtenido prácticamente dispersión entre los encuestados.

Tabla 4.1: Motivos valorables a la hora de escoger destino

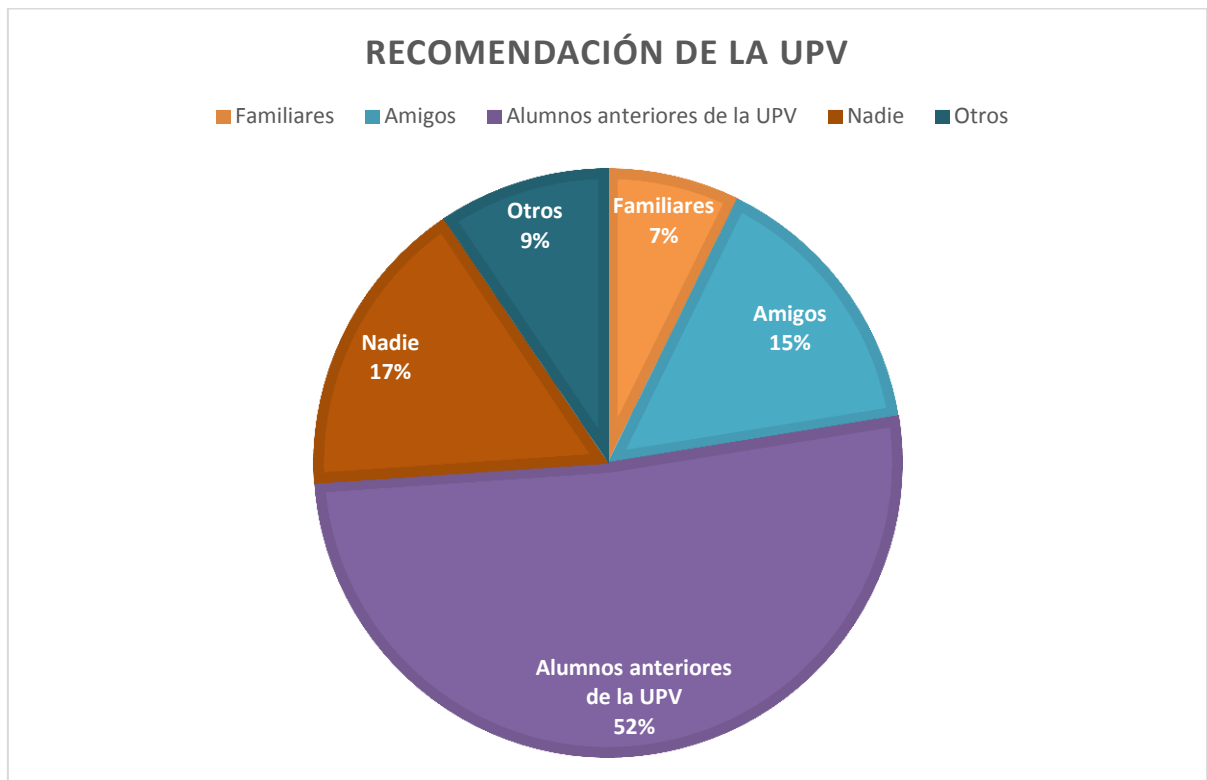
Motivos	Nº casos	Media aritmética	Desviación estándar	Coefficiente de variación
Buen clima	120	6,1	0,94	15%
Mejora mi CV	119	5,0	1,30	26%
Mejora mi futuro profesional	120	5,8	1,48	25%
Facilita mi desarrollo personal	120	5,8	1,43	25%
Aprender español	120	5,6	1,55	28%
Prestigio de la UPV	120	5,5	1,33	24%
Buena calidad de los estudios	120	5,5	1,26	23%
Recomendaciones y opiniones favorables	118	5,5	1,38	25%
Ocio	118	5,2	1,39	27%
Bajo coste de vida	120	5,1	1,48	29%
Atractivo turístico de la ciudad	119	5,0	1,46	29%
Transporte	119	4,7	1,60	34%
Proximidad geográfica	118	4,6	1,80	39%
Facilidad en el proceso de admisión	120	4,5	1,74	38%

Fuente: Elaboración propia

Según Shanka (2009), en su análisis se detectaron diferencias significativas, entre el país de procedencia y los motivos. Pero se ha realizado una tabulación cruzada con objeto de conocer si en nuestro caso también había, pero no se han encontrado diferencias significativas.

Por otra parte, se le preguntó a los encuestados si habían sido recomendados por otros alumnos que ya habían cursado, familiares, amigos, nadie u otros. Se puede observar en el GRÁFICO 4.1 que el 52% de los estudiantes Erasmus han sido recomendados por alumnos que ya habían cursado previamente en dicha universidad. En segundo lugar, estarían aquellos que lo han escogido sin ninguna recomendación con un 17%, con un 15% aquellos que han sido recomendados por amigos. Mientras que el 9% restante que se han decantado por otros, ha especificado que fueron aconsejados por sus universidades, y tan solo el 7% fue aconsejado por sus familiares.

Gráfico 4.1: Recomendación de la UPV como destino del programa.



Fuente: Elaboración propia

## 4.2 Satisfacción global obtenida por los alumnos con la UPV

Con la finalidad de conocer la satisfacción global de los estudiantes de intercambio del programa Erasmus con la UPV, se les ha preguntado si están satisfechos o no con la UPV, y si aconsejarían a posteriores alumnos esta Universidad. En el caso de que se hubiera obtenido una respuesta negativa, se ha procedido a preguntar los motivos por los cuales no está satisfecho.

Como se puede observar en el GRÁFICO 4.2, el 99% de los estudiantes Erasmus están satisfechos con la UPV, mientras que tan solo un 1% no lo están. Además, el 95% del total de la muestra recomendaría a futuros estudiantes la Universidad como destino para sus estudios, mientras que el 5% no lo aconsejaría, principalmente por el nivel de inglés del profesorado, la falta de ayuda al alumnado a la hora de escoger asignaturas, la dificultad de los exámenes y el nivel de exigencia.

Gráfico 4.2: Satisfacción global con la UPV



Fuente: Elaboración propia

Mediante la tabulación cruzada entre país de origen de su universidad y si recomendarían a futuros estudiantes la UPV como universidad de destino, se ha encontrado una relación significativa entre Alemania y la no recomendación a futuros estudiantes. Mientras que en satisfacción obtenida por los estudiantes Erasmus y el país de origen de la universidad no se han encontrado diferencias significativas (véase TABLA 4.2).

Tabla 4.2: Tabulación cruzada entre país de origen de la universidad y si recomendaría a futuros estudiantes.

Recomendación		Total de la muestra	Alemania	Resto
	Si		95%	85,7%
No		5%	14,3%	2,2%

Ji cuadrado = 6,6

P = 0,01

Fuente: Elaboración propia

### 4.3 Evaluación de la satisfacción con servicios ofrecidos por la UPV y las empresas

Con el fin de conocer la satisfacción de los estudiantes Erasmus del Campus Vera de la UPV con los servicios ofrecidos por la UPV y por las empresas, se ha preguntado a los alumnos Erasmus qué servicios habían utilizado y cómo valorarían dichas prestaciones.

Al analizar los datos obtenidos, se observa que los servicios más utilizados por la población estudiada han sido la información recibida antes de la llegada (92%), la ayuda administrativa (90%) y la conexión Wi-Fi (92%). Por otra parte, el servicio menos utilizado es el servicio de residencias de la UPV, tan solo el 5% de estudiantes se ha alojado en dicha residencia. Otros dos servicios poco utilizados han sido la peluquería (18%) y los servicios lingüísticos (13%).

Respecto a la satisfacción, cabe destacar que el servicio deportivo ha sido el más valorado con un 4,5 sobre 5 (siendo 5 la máxima puntuación y 1 la mínima), seguido de la papelería (4,4) y la conexión Wi-Fi (4,3). Mientras que el servicio menos valorado ha sido el de residencia (3,2). Sin embargo, cabe destacar que todos los resultados medios obtenidos han sido valorados positivamente puesto que el menor es 3,2, siendo 1 muy malo, 3 regular y 5 muy bueno. Por tanto, todos los resultados son superiores a regular (véase TABLA 4.3).

Los servicios deportivos han obtenido el menor coeficiente de variación, lo que significa que las puntuaciones obtenidas no han sufrido apenas variación, al igual que peluquería, papelerías, servicio de residencias y conexión Wi-Fi. En cambio, las que más dispersión han obtenido han sido la ayuda por parte del personal administrativo, la información ofrecida a través de la página web y los servicios de reprografía.



Tabla 4.3: Valoración de los servicios

Servicios ofrecidos	Porcentaje de utilización	Media aritmética	Desviación estándar	Coefficiente de variación
Información recibida antes de la llegada	92%	4,0	0,89	22%
Ayuda administrativa	90%	3,7	0,96	26%
Servicio de bibliotecas	64%	4,2	0,89	21%
Ordenadores de libre acceso	75%	3,9	1,07	28%
Conexión WI-FI	92%	4,3	0,85	19%
Información ofrecida a través de la página web	70%	3,9	0,99	26%
Servicios deportivos	54%	4,5	0,61	13%
Servicios lingüísticos	13%	3,2	1,56	49%
Cafeterías de la Universidad	75%	4,0	0,89	22%
Servicio de residencias	5%	3,5	0,50	14%
Reprografía	68%	3,7	0,98	26%
Papelerías	23%	4,4	0,77	18%
Librería	23%	3,9	0,88	22%
Peluquería	18%	4,0	0,65	17%
Banco	63%	4,0	0,86	22%

Fuente: Elaboración propia

Al finalizar la valoración de los servicios ofrecidos, se ha preguntado a los alumnos Erasmus, si existe algún servicio en el que estuvieran interesados pero no se ofertara en la UPV, y el resultado obtenido es el siguiente: un 9% han sugerido que estarían interesados en un supermercado, un 2% en un horno y 1% bandas de música.

Por otra parte, a través de la realización de una tabulación cruzada entre país de origen de la universidad del estudiante y valoración de los servicios, se han encontrado diferencias significativas en varios servicios, que son la información recibida antes de la llegada, la ayuda administrativa, los servicios lingüísticos, reprografía y los bancos (véase TABLA 4.4). Se puede observar que en dichos servicios los italianos puntúan por encima de la media los servicios, mientras que los franceses son más críticos y su puntuación está por debajo de la media.

Capítulo 4: Resultados

Tabla 4.4: Tabulación cruzada entre valoración de servicios y país de origen de la universidad del estudiante

Variable/País		Total muestra	Alemania	Francia	Italia	Otros	F de SNEDECOR
Información mails	Media	4	3,9	3,6	4,3	4,2	F(3,106)=3,3
	N	110	28	28	20	34	p=0,022
Ayuda administrativa	Media	3,7	3,8	3,3	4,2	3,8	F(3,104)= 3,8
	N	108	27	29	18	34	p=0,012
Servicios lingüísticos	Media	3,2	4,5	2	4,8	2,5	F(3,11)=5,7
	N	15	2	5	4	4	p=0,020
Reprografía	Media	3,7	3,9	3,3	4,3	3,8	F(3,78)=3,2
	N	82	18	24	10	30	p=0,029
Bancos	Media	4	4,1	3,5	4,2	4,3	F(3,71)=4,03
	N	75	15	23	15	22	p=0,011

Fuente: Elaboración propia

## CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES

## Capítulo 5: Conclusiones

En el presente capítulo se abordarán las conclusiones extraídas a lo largo del TFG, e implicaciones comerciales, además de recomendar futuras líneas de estudio relacionadas con dicho trabajo.

### 5.1 Conclusiones

Los motivos más influyentes en la elección de la Universitat Politècnica de València como destino son el buen clima, el desarrollo profesional y el aprendizaje del español. Coincidiendo así con Muntsira et al. (2009), que señalaba que el intercambio académico añade valor en el curriculum vitae y por tanto, en el desarrollo profesional. Por otra parte, el estudio realizado por Mazzarol y Soutar (2002), mostraba uno de los principales factores clave para la elección de la universidad de destino era el clima. Además, en la encuesta de motivación para conocer las principales razones de participar en el programa de movilidad, realizado por Jasková y Heczková (2010), fueron mejorar el idioma y el desarrollo personal que obtendrían, coincidiendo también con el estudio de Aydin (2012) que obtuvo el mismo resultado.

Sin embargo, otros autores en sus estudios han obtenido diferentes resultados respecto a los motivos más influyentes, lo cuál podría ser por el perfil de estudiante encuestado, dependiendo de la universidad de destino en la que se le haya entrevistado, ya que las características del destino influyen también las preferencias de los estudiantes. Por ejemplo, los estudiantes que valoren más el clima se irán a países cálidos, mientras que los estudiantes que priman el prestigio de la universidad, escogerán universidades top. En nuestro caso, para atraer más estudiantes se podría potenciar los factores clave ya citados (desarrollo profesional, idioma y clima).

Por otra parte, el 84% de los estudiantes Erasmus que están cursando sus estudios en el Campus Vera no conocen el Centro de Lenguas. Sin embargo, del 16% que sí lo conocen, de los cuales el 52% sí que lo utiliza. Por lo que se podría estudiar la posibilidad de realizar un Plan de Marketing con el fin de que los estudiantes conozcan este servicio. Ya que como se ha explicado en el

párrafo anterior, uno de los principales motivos de elección de la Universidad de destino es el aprendizaje de español, además de que más de la mitad de los estudiantes participantes en el programa Erasmus que lo conocen, lo utilizan.

Además, nuestro estudio nos ha permitido constatar la existencia de diferencias significativas estadísticamente entre los diferentes países de origen, siendo los alemanes los más críticos y los que optan por dar una menor puntuación a los servicios y a la satisfacción global con la UPV. Además, este hecho coincide con García Sanchis (2014), puesto que en su estudio se muestra que los franceses e italianos puntúan más alto que los alemanes y españoles, a excepción de 5 servicios (la información recibida antes de la llegada, la ayuda administrativa, los servicios lingüísticos, reprografía y los bancos). Así, la UPV podría prestar más atención a los alumnos que vienen de universidades alemanas, con el fin de mejorar su estancia y que en un futuro recomienden a la UPV. Ya que, como se ha comentado, el 52% de los alumnos vienen recomendados por alumnos participantes en anteriores programas de intercambio.

Cabe destacar, que la satisfacción global de los alumnos Erasmus con la UPV es del 99%, mientras que la recomendación a futuros estudiantes es de un 95%, lo que implica que los dichos estudiantes están muy contentos con su estancia en la UPV. En el caso de Jasková y Heczková (2010), el resultado de la satisfacción fue muy similar. Ello podría ser utilizado como mensaje en redes sociales o en la página principal de la UPV, con el fin de promocionar la UPV como universidad de destino y atraer más estudiantes, al igual que utilizar los motivos influyentes de la elección obtenidos anteriormente (buen clima, desarrollo profesional y aprendizaje del español).

En relación a los coeficientes de variabilidad obtenidos en la valoración de los servicios ofrecidos por la UPV, se observa que los servicios deportivos han obtenido el menor coeficiente de variación, lo que significa que las puntuaciones obtenidas no han sufrido apenas variación, al igual que la peluquería, la papelería, el servicio de residencias y la conexión Wi-Fi, es decir, los estudiantes tienen claro que ese servicio se merece una buena puntuación y no existe apenas variación en la puntuación. En cambio, los servicios que

más dispersión han obtenido han sido la ayuda por parte del personal administrativo, los servicios lingüísticos, los ordenadores de libre acceso, la información ofrecida a través de la página web y los servicios de reprografía.

En el hecho de la dispersión de valoración de los ordenadores de libre acceso, podría darse porque haya alumnos que utilicen de forma puntual las aulas de libre acceso, mientras que otros estudiantes las utilicen a diario. Además, se podría informar a los estudiantes de que existe la posibilidad de préstamos de ordenadores, porque podría darse el caso de que no conocieran este servicio.

En relación a los servicios de reprografía, podría ir en la misma línea que los ordenadores de libre acceso, es decir, puede existir diferencia de valoración entre aquellos que tienen impresora propia y de forma puntual utilizan el servicio, y aquellos que no poseen impresora y utilizan estos servicios habitualmente. Otra hipótesis para explicar estas diferencias, sería el tipo de servicio o la localización. Es decir, existen dos tipos de servicio de reprografía, utilizar las máquinas de impresión autoservicio o acudir al local, donde los empleados se encargan de realizar el pedido. Además, existen diversos locales de reprografía, por lo que podría darse el caso de que el trato fuera diferente en cada punto de suministro o que hubiera mayor o menor cola para ser atendido.

De acuerdo a la dispersión obtenida en la valoración de la ayuda recibida por parte del personal administrativo, es posible que esta variación se deba al nivel de preparación de cada alumno, como podría ser el conocimiento de español o haberse informado previamente de cómo se realizan los trámites.

Para confirmar estas hipótesis y conocer las razones, la Universitat Politècnica de València podría profundizar en la disparidad de valoraciones mediante una técnica de grupo, en la que los estudiantes comentaran los motivos por los que utilizan o no los servicios y los problemas que se han encontrado para puntuar de manera más baja que otros. Aunque, cabe destacar que a pesar de que existan valoraciones negativas, la valoración media en todos los servicios ha sido positiva en la escala de Likert.

Por otra parte, el 10% de los alumnos entrevistados han sugerido la apertura de un supermercado en el Campus Vera de la Universitat Politècnica de

València, ya que en sus universidad de origen tienen en los alrededores y consideran que sería beneficioso tanto para el alumnado como para profesores y empleados del Campus, que podrían hacer la compra sin tener que desplazarse al acabar su horario. Pero se debería estudiar la viabilidad primero, ya que podría afectar a las cafeterías del Campus. En la Universidad del País Vasco, se abrió el primer supermercado en un campus universitario español en febrero de 2014. (El País, 2014). Además, en caso de que fuera viable, se podría exigir al supermercado que un número de puestos de trabajo fueran para estudiantes de la UPV. Tanto los puestos de gerencia, que podrían ser ocupados por alumnos que ya han finalizado sus estudios, como los puestos operativos, que podrían ser ofrecidos a tiempo parcial a estudiantes que todavía siguen cursando sus estudios.

Finalmente, teniendo en cuenta el trabajo realizado en el Campus Vera de la Universitat Politècnica de València, podrían considerarse las siguientes líneas futuras de estudio:

- Analizar las motivaciones y preferencias de destino de los alumnos de la UPV que se piensen ir al extranjero con el programa académico, para tratar de mejorar su estancia y barajar la posibilidad de nuevos convenios con otras Universidades, en las que los estudiantes estén interesados y todavía no exista acuerdo, o incluso ampliar la oferta de destinos ya existentes.
- Conocer la opinión de PDI (Personal Docente e Investigador) y PAS (Personal de Administración y Servicios) sobre los estudiantes Erasmus que vienen a cursar sus estudios a la UPV.
- Realizar un estudio para conocer la motivación y satisfacción de los estudiantes Erasmus en otros Campus, que serán el Campus de Gandía y el Campus de Alcoy, puesto que a pesar de pertenecer a la UPV, sus características geográficas son distintas.

## BIBLIOGRAFIA



AMERICANOS, A. (2011). *Factors influencing international students' decisions in choosing a Cyprus higher education institution: implications for recruitment and marketing*. Tesis. Middlesex University.

AYDIN, S. (2012). "I am not the same after my ERASMUS: A qualitative research". *The Qualitative Report*, Vol. 1, Art. 55, pág 1-23.

COMISIÓN EUROPEA (2014a). "Otro año de récord para Erasmus" [Comunicado de prensa]. 10 de julio 2014. Bruselas. Recuperado de [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-14-821\\_es.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-821_es.htm) [29 de Septiembre 2014].

COMISIÓN EUROPEA (2014b). "Erasmus 2012/13: explicación de las cifras" [Nota normativa]. 10 de julio 2014. Bruselas. Recuperado de [http://europa.eu/rapid/press-release\\_MEMO-14-476\\_es.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-14-476_es.htm) [29 de Septiembre 2014].

COMISIÓN EUROPEA (2014c). "El Estudio sobre el Impacto de Erasmus confirma que el programa de intercambio de estudiantes de la UE mejora la capacidad de inserción y la movilidad profesionales" [Comunicado de prensa]. 22 de Septiembre 2014. Bruselas. Recuperado de [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-14-1025\\_es.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-1025_es.htm) [29 de Septiembre 2014].

DÍAZ GARCÍA, M.T.; MÁS ÁLVAREZ, I.; GARCÍA RODRÍGUEZ M. C (2009). "La competencia intercultural en un cuestionario en línea de satisfacción del alumnado de programas de movilidad en la USC", en E. Soriano Ayala, R. M. Zapata Boluda e A. J. González Jiménez (eds.): *La formación para el desarrollo de una Sociedad Intercultural*, Almería: Universidad de Almería, pp. 528-536.

EL PAÍS (2014). "Eroski abre en la UPV el primer supermercado en un campus universitario". Bilbao. Recuperado de [http://ccaa.elpais.com/ccaa/2014/02/12/paisvasco/1392221687\\_043222.html](http://ccaa.elpais.com/ccaa/2014/02/12/paisvasco/1392221687_043222.html) [13 de junio de 2015]

FOMBONA, J., RODRÍGUEZ, C., SEVILLANO, P., Y ÁNGELES, M. (2013). "The Motivational Factor of Erasmus Students at the University". *International Education Studies*, Vol. 6, núm. 4. Recuperado de: <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ies/article/view/25405>. [14 de Octubre 2014].

GARCÍA RODRÍGUEZ, F.J.; KÜMBÜL, T.; MENDOZA-JIMÉNEZ, J.; YATAGANBABA, E. (2013). "A whole Word outside home: factors attracting Erasmus students and their effects on intercultural competence, language learning, economy and tourism", *Edulearn13 Conference*, 1º-3º Julio, pág. 3726-3734.

GARCÍA SANCHIS, M. (2014). "El efecto de la cultura en las percepciones del estudiante sobre el servicio universitario". *Revista de la Asociación de Sociología de la Educación | www.ase.es/rase | vol. 7, núm. 1*, pág. 168-189.

JASKOVÁ, M.; HECZKOVÁ, L. (2010). "Erasmus mobility: Students motivation and satisfaction", *Faculty of Economics, VSB-Technical University of Ostrava*.

LAM, J.M.S; ARIFFIN A.A.M.; AHMAD A.H. (2011). "Edutourism: Exploring the push-pull factors in selecting a university". *International Journal of Business and Society*, Vol. 12, nº 1, pág. 63-78.

MAI, L. W. (2005). "A comparative study between UK and US: The student satisfaction in higher education and its influential factors". *Journal of Marketing Management*, 21(7-8), 859-878.

MATZDORF, F.; SMITH, L.; AGAHI, H. (2003). "The impact of facilities on student choice of university", *Facilities*, Vol. 21, nº 10, pág. 212 – 222.

MAZZAROL, T.; SOUTAR, N. G. (2002). "Push-pull" factors influencing international student destination choice". *International Journal of Educational Management*, Vol. 16, pág 82-90.

MUNTASIRA, R.; JIANG, M.; TIEN VON MAI THUY. (2009). *Push-pull factors influencing exchange student's destination choice for study abroad*. Tesis. Jönköping International Business School. Jönköping University. Recuperado de: <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:225442/FULLTEXT01.pdf> [10 de octubre 2014].

OAPEE (2014). "El programa Erasmus". <http://www.oapee.es/oapee/inicio/pap/erasmus/estudiantes-para-estudios.html> [19 Septiembre 2014].

OPII (2014). "Alumnos enviados y recibidos dentro del programa ERASMUS en la Universitat Politècnica de València". [Correo electrónico] fgomezc@upv.es, 24-09-2014

PHANG, S. L. (2013). "Factors influencing international students' study destination decision abroad", University of Gothenburg.

PIMPA, N. (2005). "A family affair: The effect of family on Thai students' choices of international education". Higher Education, vol 49, pág. 431–448.

RIVERA, L.M. (2013). "Decisiones en marketing. Cliente y Empresa". Valencia: Ed. Servicio de publicaciones UPV nº575.

SAENZ, M. (2009). "Motivación de estudiantes en materias impartidas en inglés." en *VI Jornadas Internacionales de Innovación Universitaria*. Madrid. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11268/2749>. [15 de Octubre de 2014].

SANTESMASES, M. (2009). "DYANE Versión 4: Diseño y análisis de encuestas en investigación social y de mercados", Madrid, Editorial Pirámide.

SHANKA, T.; QUINTAL, V.; RUTH Taylor, R. (2006). "Factors Influencing International Students' Choice of an Education Destination—A Correspondence Analysis", *Journal of Marketing for Higher Education*, 15:2, pág.31-46.

SOBKOVÁ, L.; VŠB-TU OSTRAVA (2011). “*An analysis of students’ decision-making process in case of Exchange programmes*”. ER-CEREI, Volumen 14: pág. 275–284. Recuperado de: <http://www.ercerei.cz/download/archive/VOL14NUM04PAP04.pdf> [10 de octubre 2014]

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA (2014). “*Élite Erasmus*” [Comunicado de prensa]. Recuperado de <https://www.upv.es/noticias-upv/noticia-6769-elite-erasmus-es.html> [8 de Octubre de 2014].

VALLE, J.M.; GARRIDO, R. (2009). *La asimetría en los flujos de movilidad de estudiantes Erasmus*. Revista Española de Educación Comparada, nº 15, pág 93-130.

YANG, M. (2007). “*What attracts mainland Chinese students to Australian higher education*”, Studies in Learning, Evaluation, Innovation and Development, nº4, Septiembre, pág. 1-12.

# ANEXOS

## Anexo 1: Pre-cuestionario



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA

Buenos días/tardes, soy Paula García Pinto, estudiante de último curso de Administración y Dirección de Empresas en la Universidad Politécnica de Valencia (UPV). El objetivo de esta encuesta es conocer la opinión de los estudiantes Erasmus de la UPV. Le agradecería que me concediese unos minutos para contestar a unas preguntas sencillas y totalmente anónimas. Muchas gracias.

1. ¿Es usted estudiante Erasmus en la UPV?  
 Sí  No (Fin cuestionario)
2. ¿En qué país está la Universidad de dónde procede?: \_\_\_\_\_
3. En relación a los motivos que le impulsaron a elegir la UPV, como Universidad de destino, ¿podría indicarme su nivel de acuerdo/desacuerdo con las siguientes afirmaciones? (*Entrevistador: Leer y entregar tarjeta A*):
  - Prestigio de la UPV
  - Facilidad en el proceso de admisión
  - Buena calidad de los estudios
  - Aprender español
  - Buen clima
  - Bajo coste de vida
  - Recomendaciones y opiniones favorables
  - La proximidad geográfica de su universidad de origen
  - Atractivo turístico de la ciudad (recursos naturales, cultura, historia)
  - Ocio
  - Transporte (buenas conexiones)
  - Facilita mi desarrollo personal
  - Mejora mi Curriculum Vitae
  - Mejora mi futuro profesional
  - Otros motivos (Anotar) \_\_\_\_\_
4. ¿Quién le recomendó la Universitat Politècnica de València?
  - Familiares
  - Amigos
  - Alumnos que ya habían cursado en la UPV
  - Nadie
  - Otros (Anotar) \_\_\_\_\_

5. ¿Está satisfecho con su estancia en la UPV?  
 Sí  No
6. ¿Recomendaría a futuros estudiantes escoger la UPV como universidad de destino?  
 Sí (pasar a P8)  No (pasar a P7)
7. Especifique los motivos por los que no recomendaría la UPV a futuros estudiantes.  
\_\_\_\_\_
8. ¿Ha utilizado los siguientes servicios que ofrece la UPV ofrece a los estudiantes de intercambio? (*Entrevistador: si ha utilizado dicho servicio, escriba sí en la primera columna y pregunte como valoraría el servicio con la escala de la tarjeta B. Si no ha utilizado el servicio, escribe no y pase al siguiente servicio*).

	¿Utilizado? (Sí o No)	(Escribir número de la escala)
Información y material recibido antes de la llegada		
Ayuda por parte del personal administrativo para matricularme, obtener certificados, etc.		
Servicio de bibliotecas		
Disponibilidad de ordenadores		
Conexión WI-FI a internet		
Información ofrecida a través de la página web (www.upv.es)		
Servicios deportivos		
Servicios lingüísticos		
Cafeterías en la Universidad		
Servicio de residencias		
Reprografía		
Papelerías		
Librería		
Peluquería		
Banco		

9. ¿Hay algún servicio en el que esté interesado pero no oferta la UPV en la actualidad?  
 Sí (indíquelo) \_\_\_\_\_  No

## Anexos

Finalmente, voy a hacerle unas preguntas socio-demográficas sólo con fines estadísticos

10. ¿Conoces el Centro de Lenguas de la UPV?  
 Sí (pasar a P11)  No (pasar a P13)
11. Valore los siguientes aspectos relacionados con la tarea de su coordinador en la facultad (*Entrevistador: Leer y entregar tarjeta B*):
- Acogida (el primer día a tu llegada al centro)
  - Coordinación con el tutor de la universidad de origen
  - Capacidad para ayudarte a resolver problemas
  - Orientación académica ofrecida (elección de materias, horarios...)
  - Disponibilidad a lo largo del cuatrimestre

12. Su estancia en la Universitat Politècnica València es de:  
 Un semestre  
 Dos semestres (todo el curso)
13. ¿En qué tipo de alojamiento estás viviendo actualmente?  
 Piso compartido  
 Piso individual  
 Residencia  
 En una habitación en casa de una familia  
 Otros (Anotar): \_\_\_\_\_
14. ¿Me podría decir su año de nacimiento? \_\_\_\_\_

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

*A rellenar por el entrevistador:*

15. Sexo del entrevistado (anotar):  
 Hombre  Mujer
16. Número cuestionario \_\_\_\_\_
17. Duración del cuestionario: \_\_\_\_\_

## Anexo 2: Cuestionario definitivo



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA

Buenos días/tardes, soy Paula García Pinto, estudiante de último curso de Administración y Dirección de Empresas en la Universidad Politécnica de Valencia (UPV). El objetivo de esta encuesta es conocer la opinión de los estudiantes Erasmus de la UPV. Le agradecería que me concediese unos minutos para contestar a unas preguntas sencillas y totalmente anónimas. Muchas gracias.

- ¿Es usted estudiante Erasmus en la UPV?  
 Sí  No (Fin cuestionario)
- ¿En qué país está la Universidad de dónde procede?: \_\_\_\_\_
- En relación a los motivos que le impulsaron a elegir la UPV, como Universidad de destino, ¿podría indicarme su nivel de acuerdo/desacuerdo con las siguientes afirmaciones? (*Entrevistador: Leer y entregar tarjeta A*):
  - Prestigio de la UPV
  - Facilidad en el proceso de admisión
  - Buena calidad de los estudios
  - Aprender español
  - Buen clima
  - Bajo coste de vida
  - Recomendaciones y opiniones favorables
  - La proximidad geográfica de su universidad de origen
  - Atractivo turístico de la ciudad (recursos naturales, cultura, historia)
  - Ocio
  - Transporte (buenas conexiones)
  - Facilita mi desarrollo personal
  - Mejora mi Curriculum Vitae
  - Mejora mi futuro profesional
  - Otros motivos (Anotar) \_\_\_\_\_
- ¿Quién le recomendó la Universitat Politècnica de València?
  - Familiares
  - Amigos
  - Alumnos que ya habían cursado en la UPV
  - Nadie
  - Otros (Anotar) \_\_\_\_\_

- ¿Está satisfecho con su estancia en la UPV?  
 Sí  No
- ¿Recomendaría a futuros estudiantes escoger la UPV como universidad de destino?  
 Sí (pasar a P8)  No (pasar a P7)
- Especifique los motivos por los que no recomendaría la UPV a futuros estudiantes.  
\_\_\_\_\_
- ¿Ha utilizado los siguientes servicios que ofrece la UPV ofrece a los estudiantes de intercambio? (*Entrevistador: si ha utilizado dicho servicio, escriba sí en la primera columna y pregunte como valoraría el servicio con la escala de la tarjeta B. Si no ha utilizado el servicio, escribe no y pase al siguiente servicio*).

	¿Utilizado? (Sí o No)	(Escribir número de la escala)
Información recibida antes de la llegada (e-mails)		
Ayuda por parte del personal administrativo para matricularme, obtener certificados, etc.		
Servicio de bibliotecas		
Ordenadores de libre acceso		
Conexión WI-FI a internet		
Información ofrecida a través de la página web (www.upv.es)		
Servicios deportivos		
Servicios lingüísticos		
Cafeterías en la Universidad		
Servicio de residencias		
Reprografía		
Papelerías		
Librería		
Peluquería		
Banco		

- ¿Hay algún servicio en el que estés interesado pero no oferta la UPV en la actualidad?  
 Sí (indíquelo) \_\_\_\_\_  No



## Anexos

10. ¿Conoces el Centro de Lenguas de la UPV?

- Sí (pasar a P11)  No (pasar a P13)

11. Valore los siguientes aspectos relacionados con la tarea de su coordinador en la facultad  
(Entrevistador: Leer y entregar tarjeta B):

- Acogida (el primer día a tu llegada al centro)  
 Coordinación con la universidad de origen  
 Capacidad para ayudarte a resolver problemas  
 Disponibilidad horaria a lo largo del cuatrimestre  
 Orientación académica ofrecida (elección de materias, horarios...)

Finalmente, voy a hacerle unas preguntas socio-demográficas sólo con fines estadísticos

12. Su estancia en la Universitat Politècnica València es de:

- Un semestre  
 Dos semestres (todo el curso)

13. ¿En qué facultad/escuela está realizando sus estudios en la UPV?

- Escuela Técnica Superior de Arquitectura  
 Escuela Técnica Superior de Ingeniería Agronómica y del Medio Natural  
 Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Edificación  
 Escuela Técnica Superior de Ingeniería del Diseño  
 Escuela Técnica Superior de Ingeniería Geodésica, Cartográfica y Topográfica  
 Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática  
 Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos  
 Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Telecomunicación  
 Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales  
 Facultad de Administración y Dirección de Empresas  
 Facultad de Bellas Artes

14. ¿En qué tipo de alojamiento estás viviendo actualmente?

- Piso compartido  
 Piso individual  
 Residencia  
 En una habitación en casa de una familia  
 Otros (Anotar): \_\_\_\_\_

15. ¿Me podría decir su año de nacimiento? \_\_\_\_\_

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

*A rellenar por el entrevistador:*

16. Sexo del entrevistado (anotar):

- Hombre  Mujer

17. Número cuestionario \_\_\_\_\_

## Anexo 3: Tarjetas usadas

### **TARJETA A**

- 7) TOTALMENTE DE ACUERDO
- 6) BASTANTE DE ACUERDO
- 5) ALGO DE ACUERDO
- 4) NI ACUERDO NI DESACUERDO
- 3) ALGO EN DESACUERDO
- 2) BASTANTE EN DESACUERDO
- 1) TOTALMENTE EN DESACUERDO

### **TARJETA B**

- 5) MUY BUENO
- 4) BUENO
- 3) REGULAR
- 2) MALO
- 1) MUY MALO

## Anexo 4: Pre-survey



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA

Good morning/afternoon, I am Paula García Pinto, student of Business Administration at the “Universitat Politècnica de València” (UPV). The main objective of this interview is to know the opinion of Erasmus students of the UPV. I would really appreciate if you could give me a few minutes to answer some easy and anonymous questions. Many thanks.

1. Are you an Erasmus student at the UPV?  
 Yes     No (End of the interview)
  
2. In which country is your home University?  
 \_\_\_\_\_
  
3. Related to the reason motivated for choosing the UPV, as the destination University. Could you tell me your level of agreement or disagreement with the next statements? *(Interviewer: Read and give the card A):*
  - Prestige of the UPV
  - Simplicity of the admissions process
  - Quality of the Classes
  - To learn Spanish
  - Good climate
  - Low cost of living
  - Favorable recommendations and opinions
  - Geographical distance from your University
  - Touristic attractiveness of the city (natural resources, culture, history)
  - Leisure
  - Transport (good connection)
  - Improve my Personal Development
  - Add value to my Curriculum Vitae
  - Develop my professional future
  - Other reasons (Take note) \_\_\_\_\_
  
4. Who recommended the Universitat Politècnica de Valencia to you?
  - Family
  - Friends
  - Previous students of the UPV
  - No one
  - Another reasons (Take note) \_\_\_\_\_

5. Are you satisfied with your stay at the UPV?  
 Yes     No
  
6. Would you recommend future students to choose the UPV as a destination?  
 Yes (go to the Q8)  No (go to the Q7)
  
7. Please, could you give me the reasons, why you wouldn't recommend the UPV to future students?  
 \_\_\_\_\_
  
8. Have you used the following services offered for Exchange's students by the UPV? *(Interviewer: if he/she has used these services, write "yes" in the first column and ask how value this service with the card B. If she/he has not used it, write "not" and continue with the next service).*

	<i>¿Did she/he use? (Yes or not)</i>	<i>(Write the number of the scale)</i>
Information received before your arrival		
Help by the administrative personal for obtaining certificates or enrollment..		
Library		
Availability of the PC's		
Connection WI-FI on internet		
Information on the web (www.upv.es)		
Sport services		
Language Centre		
Cafeteria in the University		
Service of accomodation		
Photocopying/Printing services		
Stationary shop		
Bookshop		
Hair salon		
Bank		

9. Are there any services you are interested in, but the UPV has not got at the moment?  
 Yes (take note) \_\_\_\_\_  No
  
10. Do you know the Languages Centre of the UPV?  
 Yes (go to the Q11)  No (go to the Q13)

Anexos

11. Value the following points related to the task of your coordinator in the faculty. (*Interviewer: Read and give the card B*):
- Welcome (the first day in the faculty)
  - Coordination with your Universities home tutor.
  - Capacity for solving your problems
  - Availability during the fourth-month
  - Academic orientation offered (timetable, kind of subjects...)

Finally, I am going to ask some socio-demographic questions for the purpose of statistical analysis.

12. Your stay in the UPV is for:
- A semester
  - Two semesters (whole year)

13. In which kind of accommodation are you living in?
- Shared flat
  - Individual flat
  - Residence
  - With a family
  - Other (Please specify): \_\_\_\_\_
14. Could you tell me your year of birth? \_\_\_\_\_

THANK YOU FOR YOUR COOPERATION.

*To be filled out by the interviewer:*

15. Interviewees gender (take note):
- Male       Female
16. Survey's number \_\_\_\_\_
17. Length of the survey: \_\_\_\_\_

## Anexo 5: Survey



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA

Good morning/afternoon, I am Paula García Pinto, student of Business Administration at the “Universitat Politècnica de València” (UPV). The main objective of this interview is to know the opinion of Erasmus students of the UPV. I would really appreciate if you could give me a few minutes to answer some easy and anonymous questions. Many thanks.

1. Are you an Erasmus student at the UPV?

Yes  No (End of the interview)

2. In which country is your home University?  
\_\_\_\_\_

3. Related to the reason motivated for choosing the UPV, as the destination University. Could you tell me your level of agreement or disagreement with the next statements?  
*(Interviewer: Read and give the card A):*

- Prestige of the UPV
- Simplicity of the admissions process
- Quality of the Classes
- To learn Spanish
- Good climate
- Low cost of living
- Favorable recommendations and opinions
- Geographical distance from your University
- Touristic attractiveness of the city (natural resources, culture, history)
- Leisure
- Transport (good connection)
- Improve my Personal Development
- Add value to my Curriculum Vitae
- Develop my professional future
- Other reasons (Take note) \_\_\_\_\_

4. Who recommended the Universitat Politècnica de València to you?

- Family
- Friends
- Previous students of the UPV
- No one
- Another reasons (Take note) \_\_\_\_\_

5. Are you satisfied with your stay at the UPV?  
 Yes  No

6. Would you recommend future students to choose the UPV as a destination?  
 Yes (go to the Q8)  No (go to the Q7)

7. Please, could you give me the reasons, why you wouldn't recommend the UPV to future students?  
\_\_\_\_\_

8. Have you used the following services offered for Exchange's students by the UPV?  
*(Interviewer: if he/she has used these services, write “yes” in the first column and ask how value this service with the card B. If she/he has not used it, write “not” and continue with the next service).*

	<i>¿Did she/he use? (Yes or not)</i>	<i>(Write the number of the scale)</i>
Information received before your arrival (e-mails)		
Help by the administrative personal for obtaining certificates or enrollment		
Library		
Free Access computers		
Connection WI-FI on internet		
Information on the web (www.upv.es)		
Sport services		
Language Centre		
Cafeteria in the University		
Service of accomodation		
Photocopying/Printing services		
Stationary shop		
Bookshop		
Hair salon		
Bank		

Anexos

9. Are there any services you are interested in, but the UPV has not got at the moment?  
 Yes (take note) \_\_\_\_\_  No
10. Do you know the Languages Centre of the UPV?  
 Yes (go to the Q11)  No (go to the Q13)
11. Value the following points related to the task of your coordinator in the faculty. (*Interviewer: Read and give the card B*):
- Welcome (the first day in the faculty)
  - Coordination with your Universities home
  - Capacity for solving your problems
  - Time availability during the fourth-month
  - Academic orientation offered (timetable, kind of subjects...)

Finally, I am going to ask some socio-demographic questions for the purpose of statistical analysis.

12. Your stay in the UPV is for:
- A semester
  - Two semesters (whole year)

13. In which faculty are you studying at the UPV?  
(*Choose only an option*)
- Escuela Técnica Superior de Arquitectura
  - Escuela Técnica Superior de Ingeniería Agronómica y del Medio Natural
  - Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Edificación
  - Escuela Técnica Superior de Ingeniería del Diseño
  - Escuela Técnica Superior de Ingeniería Geodésica, Cartográfica y Topográfica
  - Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática
  - Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos
  - Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Telecomunicación
  - Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales
  - Facultad de Administración y Dirección de Empresas
  - Facultad de Bellas Artes

14. In which kind of accommodation are you living in?
- Shared flat
  - Individual flat
  - Residence
  - With a family
  - Other (Please specify): \_\_\_\_\_

15. Could you tell me your year of birth? \_\_\_\_\_

THANK YOU FOR YOUR COOPERATION.

*To be filled out by the interviewer:*

16. Interviewees gender (take note):  
 Male  Female
17. Survey's number \_\_\_\_\_

## Anexo 6: Used cards

### **CARD A**

- 7) STRONGLY AGREE
- 6) AGREE
- 5) SOMEWHAT AGREE
- 4) NEITHER AGREE OR DISAGREE
- 3) SOMEWHAT DISAGREE
- 2) DISAGREE
- 1) STRONGLY DISAGREE

### **CARD B**

- 5) VERY GOOD
- 4) GOOD
- 3) ACCEPTABLE
- 2) POOR
- 1) VERY POOR