



Universidad Carlos III de Madrid

h

Calidad percibida en los Servicios Universitarios  
Personal Docente e Investigador

h

Informe de Resultados

Curso 2.002-2.003

# Índice

<b>1. Introducción</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Presentación</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Servicios y “Centros de Servicio” chequeados</b> .....	<b>4</b>
<i>Tabla 1: Centros de Servicio utilizados en el informe</i> .....	<b>5</b>
<b>2. Material, métodos y operativa</b> .....	<b>6</b>
<b>1. Cuestionario</b> .....	<b>7</b>
<b>2. Trabajo de campo: operativa utilizada e incidencias</b> .....	<b>7</b>
<b>3. Muestra</b> .....	<b>8</b>
<i>Tabla 2: Universo y Muestra por Centro y Categoría Profesional</i> .....	<b>8</b>
<b>3. Utilización de los servicios</b> .....	<b>10</b>
<b>0. Gráficos generales</b>	
<b>1. Indicadores empleados</b> .....	<b>14</b>
<b>2. Frecuencia de uso: SERVICIOS</b> .....	<b>14</b>
<b>3. Intensidad de uso: USUARIOS</b> .....	<b>15</b>
<b>4. Análisis conjunto Frecuencia/Intensidad</b> .....	<b>16</b>
<b>4. Satisfacción con los servicios y Evolución</b> .....	<b>18</b>
<b>0. Ficha-resumen y gráficos generales</b> .....	<b>19</b>
<b>1. Descripción de la posición general de los servicios</b> .....	<b>23</b>
<i>Tabla 3: ‘Ranking’ de los atributos de calidad percibida</i> .....	<b>26</b>
<b>3. Orientación de servicio/mejora</b> .....	<b>27</b>
<b>4. Diferencias entre colectivos</b> .....	<b>31</b>



<b>5. Incidentes críticos</b> .....	<b>38</b>
1. <i>Descripción y selección de incidentes 2002-2003</i> .....	39
2. <i>Resultados</i> .....	41
<b>6. Resumen de conclusiones</b> .....	<b>43</b>
<b>7. Resultados por Servicio</b> .....	<b>47</b>
<i>Biblioteca</i> .....	48
<i>O.T.R.I.</i> .....	59
<i>CEAES</i> .....	69
<i>Servicios Informáticos</i> .....	77
<i>Mantenimiento y Servicios de Apoyo</i> .....	89
<i>Aulas y Laboratorios</i> .....	101
<i>Reprografía</i> .....	111
<i>Tienda</i> .....	121
<i>Conserjería</i> .....	126
<i>Seguridad</i> .....	137
<i>S.I.J.A.</i> .....	145
<i>Cafetería / Restaurante</i> .....	154
<i>Servicios Administrativos (gestión general)</i> .....	167
<i>Secretaría Departamental</i> .....	183
<b>Anexo: Cuestionario</b> .....	<b>192</b>

# 1

# Introducción

## 1. Presentación

El presente documento constituye el Informe de Resultados de la encuesta de Calidad Percibida en los Servicios Universitarios por el Personal Docente e Investigador correspondiente al Curso 2002-2003. Se trata de la quinta investigación de estas características llevada a cabo sobre este colectivo universitario; durante el curso 1999-2000, fue desarrollada una investigación *cualitativa*, la cual -además del valor investigador en sí- permitió desarrollar un cuestionario validado y estable.

De hecho, el cuestionario aplicado en esta ocasión es

prácticamente el mismo que en la oleada anterior, como veremos en el correspondiente apartado.

La estructura del informe permanece, asimismo, prácticamente estable. En aras de una mayor *manejabilidad* y concisión del informe y dadas las escasas variaciones operativas, metodológicas y de análisis existentes, remitimos al anterior Informe del Curso 2000-2002 para no repetir casi punto por punto las consideraciones generales y los antecedentes de esta investigación.

## 2. Servicios y “Centros de Servicio” chequeados

Tal y como hemos venido haciendo hasta ahora, cada uno de los servicios chequeados es analizado según diferentes variables, tanto referidas a los colectivos analizados, como a los propios servicios.

El concepto de “Centro de Servicio” ya ha sido desarrollado anteriormente, por lo que resumimos diciendo que alude a las responsabilidades directivas, a la asignación de recursos y al sistema organizativo.

Sólo en tres de los servicios (biblioteca, cafetería/restaurante y reprografía) existen centros de servicio “naturales” (instalaciones específicamente dispuestas y diferenciadas para la prestación del servicio). En el resto de los casos no es así, motivo por el cual hemos tenido que adoptar algún criterio; resumimos estos criterios en la siguiente tabla (al tiempo, aprovechamos para presentar la clasificación que hemos realizado de los servicios, siguiendo los criterios que ya apuntamos en el informe cualitativo:

**Tabla 1: Centros de Servicio utilizados en el informe**

SERVICIO	CENTRO DE SERVICIO	SERVICIO	CENTRO DE SERVICIO	SERVICIO	CENTRO DE SERVICIO
<b>Servicios de apoyo a la docencia</b>		<b>Servicios administrativos</b>		<b>Servicios logísticos</b>	
BIBLIOTECA	Biblioteca	GESTIÓN ACADÉMICA	Campus	CAFETERÍA / RESTAURANTE	Cafetería
SERVICIOS INFORMÁTICOS	Centro	RECURSOS HUMANOS	Campus	MANTENIMIENTO	Centro
O.T.R.I.	Campus	GESTIÓN ECONÓMICA	Campus	EQUIPAMIENTOS-SUMINISTROS	Centro
CEAES	Campus	O.R.I.	Campus	LIMPIEZA	Centro
GESTIÓN DE AULAS	Centro	SEGURIDAD-SALUD LABORAL	Campus	CONSERJERÍA / MENSAJERÍA	Centro
SECRETARÍA DEPARTAMENTAL	Centro			TIENDA	Campus
REPROGRAFÍA	Reprografía			SEGURIDAD Y VIGILANCIA	Centro
<p><b>CAMPUS: GETAFE, LEGANÉS, COLMENAREJO</b>  <b>CENTRO: CC.SS.JJ., HUMANIDADES, E.P.S., COLMENAREJO</b></p> <p><b>BIBLIOTECA: MARÍA MOLINER, CONCEPCIÓN ARENAL, REY PASTOR, MIGUEL DE UNAMUNO</b>  <b>REPROGRAFÍA: ADOLFO POSADA, MARÍA MOLINER, CONCEPCIÓN ARENAL, SABATINI, AGUSTÍN DE BETANCOURT, MIGUEL DE UNAMUNO</b>  <b>CAFETERÍA: CENTRAL (Getafe), HUMANIDADES, LUIS VIVES, SABATINI, PADRE SOLER, MIGUEL DE UNAMUNO</b></p>					

Es importante aclarar que, al utilizar el “Centro” como Centro de Servicio y variable de cruce, hemos aislado al personal del Campus de Colmenarejo, detrayéndolo de los Centros (CC.SS.JJ., Humanidades o E.P.S.) A los que realmente están adscritos sus Departamentos, por lo que no existen duplicaciones.

Así, por ejemplo, un docente de un Departamento de la Facultad de Humanidades encuestado en Colmenarejo (y que valora los servicios de este Campus), es incluido en el “Centro” Colmenarejo y NO en Humanidades.

# 2

## Material, métodos y operativa

## 1. Cuestionario

Como ya hemos dicho, el cuestionario utilizado presenta una estructura y contenidos prácticamente idénticos al del utilizado en la anterior investigación.

Las diferencias existentes son de dos tipos:

< Inclusión de nuevos aspectos o atributos:

- Notoriedad y valoración de los servicios “Campus Global” y “Aula Global”, recientemente implantados y en fase de consolidación
- Utilización de la Oficina de Relaciones Internacionales

- Valoración de los Programas Culturales del Auditorio (Información y Calidad/Interés)
- Valoración del mantenimiento de las Aulas, dentro del bloque “Mantenimiento y Servicios de Apoyo)

< Amplia reducción en los “incidentes críticos” chequeados, como consecuencia de los resultados de la anterior investigación. Se ha mantenido, con carácter general, un “incidente” por servicio

El cuestionario utilizado se incorpora como Anexo al presente Informe.

## 2. Trabajo de campo: operativa utilizada e incidencias

El trabajo de campo se ha desarrollado en un período de ciertas *turbulencias*, relacionadas con movilizaciones de la comunidad universitaria (conflicto en Irak), así como con algún conflicto específico de carácter laboral (profesores ayudantes). Ello ha obligado a ampliar el período de campo, que en la anterior oleada fue de tres semanas, hasta cinco semanas (en dos fases: una primera, del 24 de marzo al 11 de abril y otra, segunda, para completar las muestras necesarias, del 22 de abril al 8 de mayo); aun así, la participación del personal docente e investigador ha sido inferior que en anteriores ocasiones, no siendo posible obtener más que 408 encuestas válidas, frente a las 504 del curso 2000-2001.

El método de aplicación del cuestionario ha sido el mismo que en la anterior ocasión, autoadministración asistida, con entrega y recogida personalizadas (hasta el punto y con las limitaciones derivadas de la necesaria garantía de absoluto anonimato de los cuestionarios recogidos). El equipo de campo, conformado por cuatro personas, más una coordinadora de campo (tres de las personas -entre ellas, la coordinadora- habían participado ya en la anterior investigación).

Se entregaron personalmente 914 cuestionarios, lo que supone la localización del 79,9% de la plantilla (1.144 personas). La



muestra final (409 encuestas) supone la recuperación de apenas el 45% de los cuestionarios entregados

No han existido incidencias de campo de ningún tipo, ni expresadas al personal de Eryba, ni -hasta donde sepamos- elevadas a los órganos administrativos de la Universidad.

### 3. Muestra

La operativa anteriormente descrita ha proporcionado, como ya hemos dicho, un total de 408 encuestas útiles. El margen máximo de error para el conjunto de la muestra (36% del universo) se sitúa en el 2%.

La siguiente tabla muestra las diferencias en la estructura del universo y de las muestras:

**Tabla 2: Universo y Muestra por Centro y Categoría Profesional**

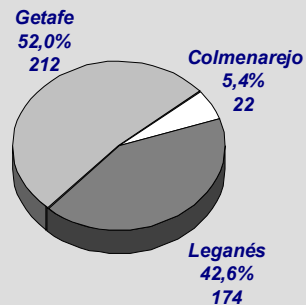
Centro	Universo	Muestra	Diferencia	Categoría	Universo	Muestra	Universo
CC.SS.JJ.	45%	41%	-4	Catedrático	8%	8%	--
Humanidades	11%	14%	+ 3	P.Titular	24%	30%	+ 6
E.P.S.	44%	45%	+ 1	P.Visitante	7%	10%	+ 3
				P.Ayudante	25%	37%	+ 12
				P.Asociado	37%	15%	- 22

Como podrá verse fácilmente, existe una clara infra-representación del profesorado asociado, que constituyendo en torno al 37% de la plantilla de PDI, apenas si supone el 15% de la muestra. En el informe anterior ya describimos de manera prolija las razones que explican este hecho, dado que el pasado año las cifras fueron de 40% de la plantilla y 14% de la muestra. En las

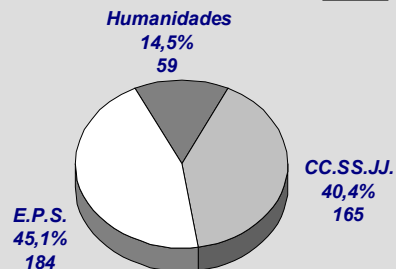
siguientes ilustraciones, resumimos las características principales de la muestra total:

### Muestra por Campus y Centro

Campus

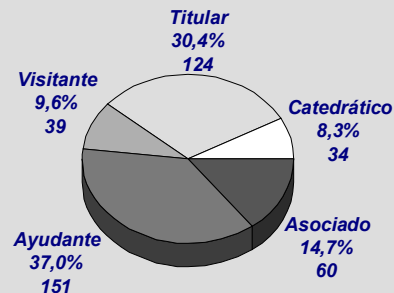


Centro

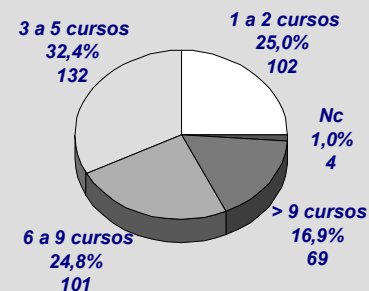


### Muestra por Categoría y Antigüedad

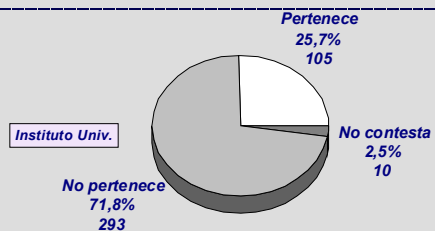
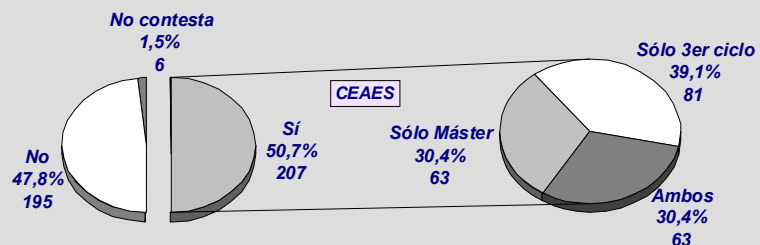
Categoría



Antigüedad



### Muestra por CEAES y Pertenencia a Intituto Universitario



### Muestra por Departamento

Periodismo y Comu.Audiov.	2
Der.Penal. Proc.Hª Der.	4
Ing. Térmica y de Fluidos	4
Física	6
Ns/Nc	7
Ing. Sistemas y Automática	7
T.Señal y Comunicaciones	8
Mecánica M.C. y T.Estruct.	8
Der.Ed. I.Púb. e Fª Der.	8
Ing. Eléctrica	10
Hª Económica e Instituciones	11
Der.Soc. Intern. Privado	12
CC.Materiales e Ing.Met.	13
Ing. Telemática	14
C. Política y Sociología	15
Humanidades y Comunicación	18
Ing. Mecánica	18
Estadística y Econometría	19
Der.Privado	20
Der.Público Estado	22
Matemáticas	23
Tecnología Electrónica	26
Economía de la Empresa	26
Economía	27
Bibliotecología y Doc.	37
Informática	43

PROMEDIO 16,0

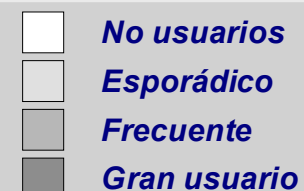
# 3

## Utilización de los servicios

## UTILIZACIÓN DE SERVICIOS (1): RESUMEN

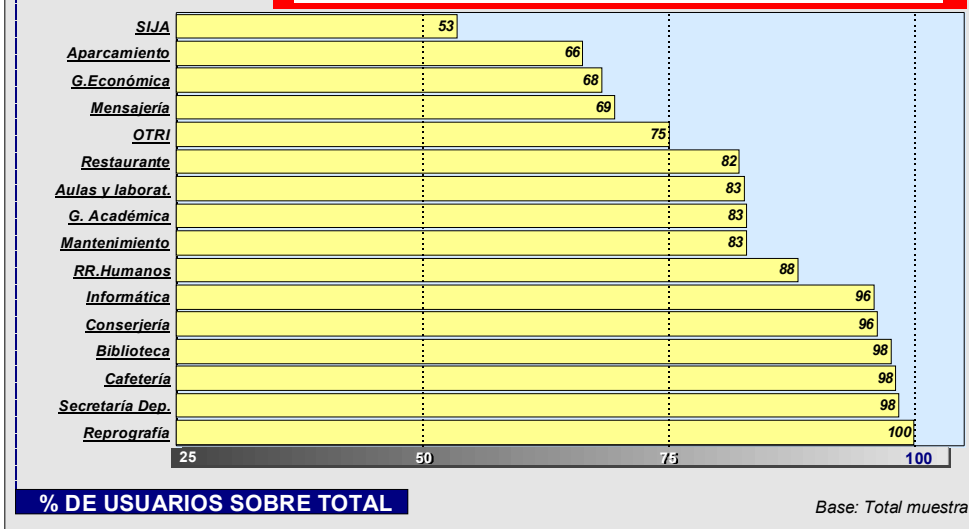
Resumen

<u>Aparcamiento</u>		33	3		24			40
<u>Biblioteca</u>	3	15			51			33
<u>Cafetería</u>	2	20			43			35
<u>Conserjería</u>	3			38		38		21
<u>G. Académica</u>		17			56		17	10
<u>G.Económica</u>			31				55	8 5
<u>Aulas y laboratorios</u>		17			54		18	10
<u>Informática</u>	4			35		36		25
<u>Mantenimiento</u>		15				62	11	10
<u>Mensajería</u>			30			49	13	8
<u>OTRI</u>		25			41		21	12
<u>Reprografía</u>		25			48			28
<u>Restaurante</u>		17		26	28			29
<u>RR.Humanos</u>		12				68	13	7
<u>Secretaría Dep.</u>	2		25		44			30
<u>SIJA</u>				46		33	12	8

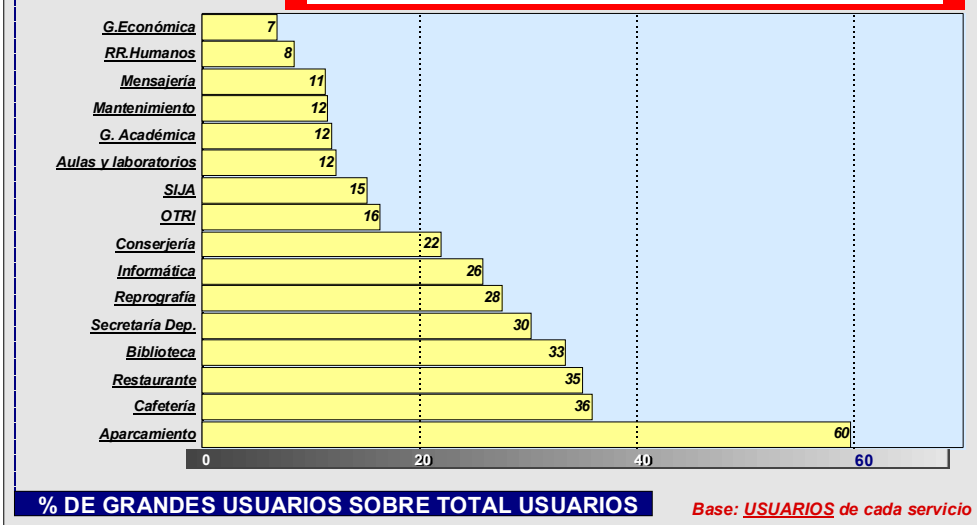


Base: Total muestra

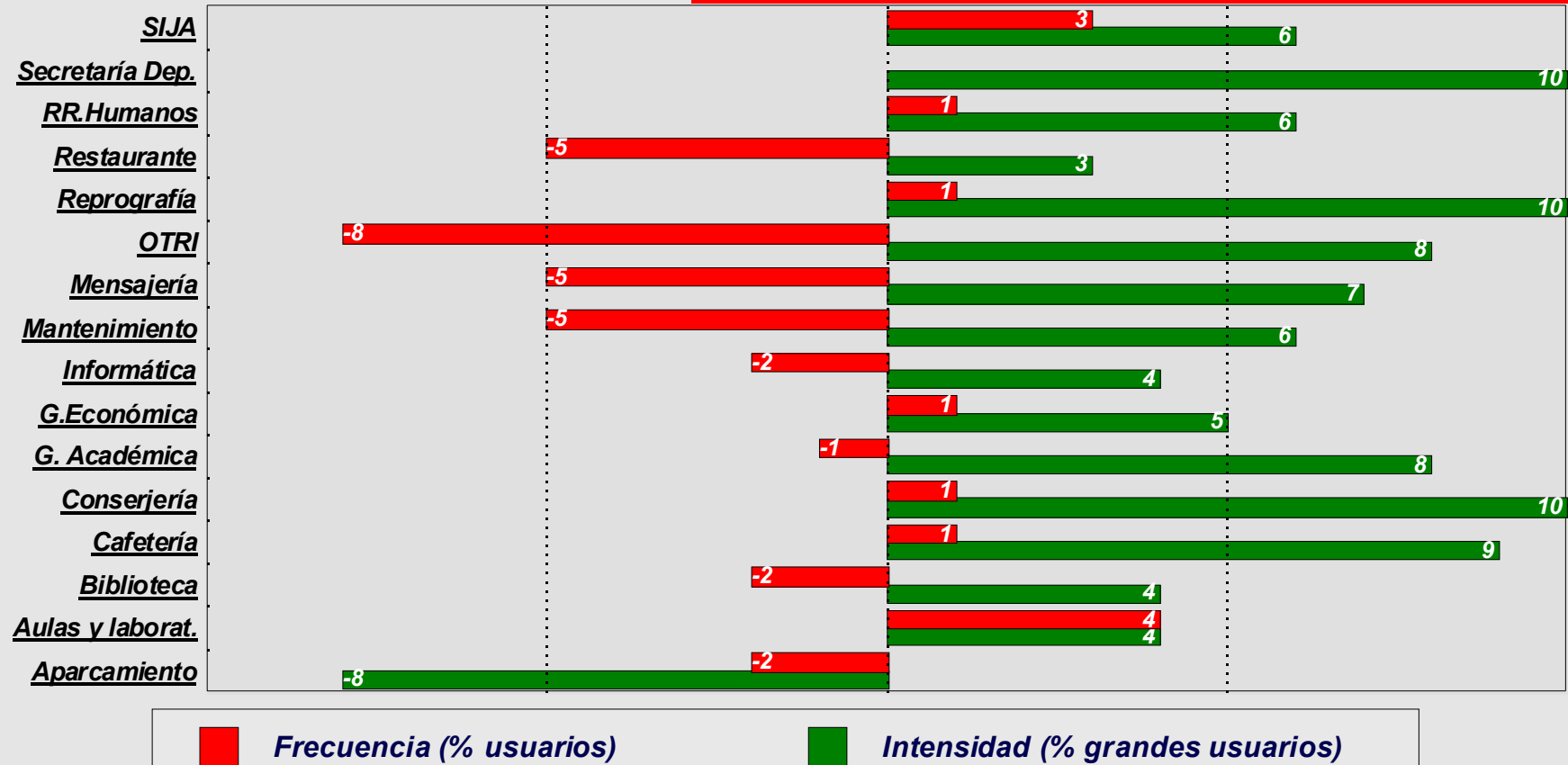
### UTILIZACIÓN DE SERVICIOS (2): FRECUENCIA



### UTILIZACIÓN DE SERVICIOS (3): INTENSIDAD



## Evolución Frecuencia/Intensidad 2001-2003



Base: Total muestra

## 1. Indicadores empleados

Utilizamos dos variables que cualifican la utilización de los servicios:

- **FRECUENCIA:** cuántos utilizan un servicio (Indicador: % de usuarios sobre total entrevistados)
- **INTENSIDAD:** cuánto usan un servicio quienes lo utilizan (Indicador: % de “grandes usuarios” sobre total usuarios)

## 2. Frecuencia de uso: SERVICIOS de utilización...

**Universal** (en torno al 100% de usuarios)

- Reprografía (100%, +1 s/2.000)
- Secretaría Departamental (98%; =)
- Cafetería (98%, +1)
- Biblioteca (98%, -2)
- Servicios Informáticos (96%, -2)
- Conserjería (96%, +1)

**Generalizada** (70%-90%)

- Recursos Humanos (88%, +1)
- Mantenimiento (83%, -5)
- Aulas y Laboratorios (83%, +4)
- Gestión Académica (83%, -1)
- Restaurante (82%, -5)
- O.T.R.I. (75%, -8)
- **Particularizada** (menos de 70%)
- Mensajería (69%, -5)
- Gestión Económica (67%, +1)
- Aparcamiento (66%, -2)
- SIJA (530%, +3)

### 3. Intensidad de uso: USUARIOS...

#### Habituales (mayoría de *grandes usuarios*)

- Aparcamiento (60%, -8)

#### Frecuentes (20%-40% de *grandes usuarios*)

- Cafetería (36%, +4)
- Restaurante (35%, -5)
- Biblioteca (33%, -2)
- Secretarías departamental (30%, +10)
- Reprografía (28%, +10)
- Servicios Informáticos (26%, +4)
- Conserjería (22%, +10)

#### Esporádicos (<20% de *grandes usuarios*)

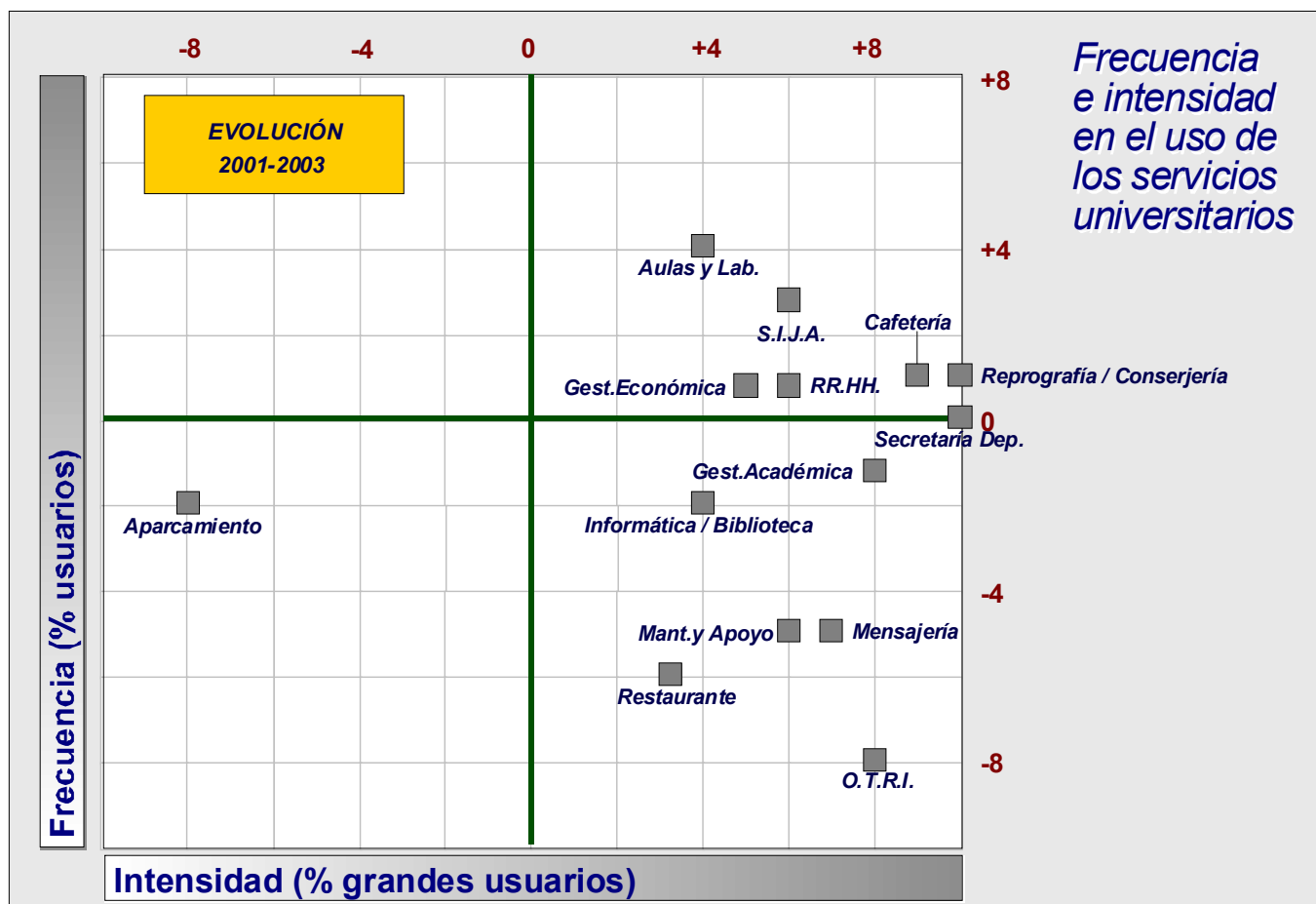
- O.T.R.I. (16%, +8)
- SIJA (15%, +6)
- Aulas y Laboratorios (12%, +4)
- Gestión Académica (12%, +8)
- Mantenimiento (12%, +6)
- Mensajería (11%, +7)
- Recursos Humanos (8%, +6)
- Gestión económica (7%, +5)



#### 4. Análisis conjunto Frecuencia/Intensidad

Si utilizamos simultáneamente ambos criterios -frecuencia e intensidad-, y comparamos la situación actual con la existente

hace dos años, podemos representar gráficamente las tendencias para cada uno de los servicios chequeados:



En general, es perceptible una doble tendencia a la estabilización -e incluso disminución- de la Frecuencia de uso (algo lógico en los servicios de utilización “universal”, pero no otros servicios esenciales, como la OTRI) y, al tiempo, a un importante incremento en la Intensidad (todos los servicios, menos el Aparcamiento, ganan en este indicador). Podríamos resumir esta

doble tendencia como “los mismos o menos clientes, pero con una intensidad de uso mucho más alta”.

A este respecto, proponemos la siguiente clasificación de los servicios:

#### Pierde frecuencia e intensidad

- Aparcamiento

#### Pierden frecuencia, ganan intensidad

- O.T.R.I.
- Restaurante
- Mensajería
- Mantenimiento y Apoyo
- Servicios Informáticos
- Biblioteca
- Gestión Académica

#### Ganan intensidad y frecuencia

- Gestión de Aulas
- S.I.J.A.
- Cafetería
- Reprografía
- Conserjería
- Gestión Económica
- Recursos Humanos
- Secretaría Departamental

# 4

## Satisfacción con los servicios y percepción de Evolución

Indicadores Generales

■ Utilización (variación)

- Frecuencia: - 1,1
- Intensidad: + 5,8

■ Calidad Percibida

- Satisfacción global: 3,50
- Evolución: 3,24
- Orientación a la mejora: 3,46
- Orientación de servicio: 3,54

■ Satisfacción:

- Colmenarejo: 3,70
- CC.SS.JJ.: 3,55
- Humanidades: 3,54
- E.P.S.: 3,42

■ Evolución

- Colmenarejo: 3,60
- Humanidades: 3,36
- CC.SS.JJ.: 3,27
- E.P.S.: 3,14

Indicadores por Centro de Servicio

■ Destaca positivamente

- Limpieza
- Biblioteca
- Conserjería

■ Destaca negativamente

- Tienda / Librería
- CEAES
- Cafetería

MÁS satisfechos

■ Centro

- Colmenarejo

■ Categoría

- P. Asociado
- Catedrático

■ Antigüedad

- 1-2 años

MENOS satisfechos

■ Centro

- E.P.S.

■ Categoría

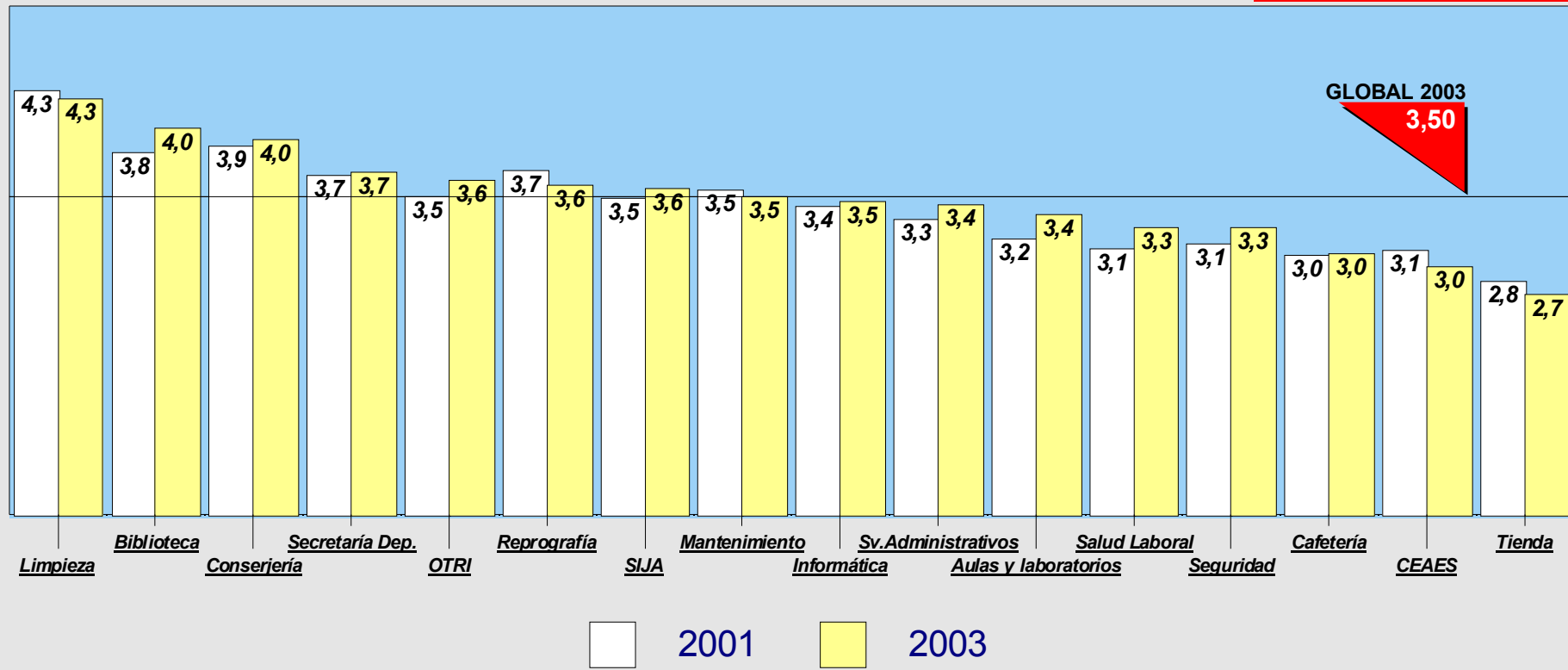
- P. Titular
- P. Visitante

■ Antigüedad

- 3-5 años

	SATISF. GLOBAL	Biblio- Limpieza	Conser- teca	Secre- jería	Secre- tarias	OTRI	Repro- grafía	SIJA	Manteni- miento	Infor- mática	Adminis- tración	Aulas Seguridad	Salud Laboral	Cafe- tería	CEAES	Tienda
2002-2003	3,50	4,27	4,03	3,95	3,69	3,63	3,59	3,55	3,50	3,46	3,43	3,36	3,25	3,25	3,05	2,73
2001-2002	3,43	4,33	3,84	3,89	3,67	3,50	3,70	3,49	3,55	3,42	3,32	3,15	3,13	3,09	3,08	2,83
Tendencia	↑	↓	↑	↑	↓	↑	↓	↑	↓	↓	↑	↑	↑	↑	↓	↓

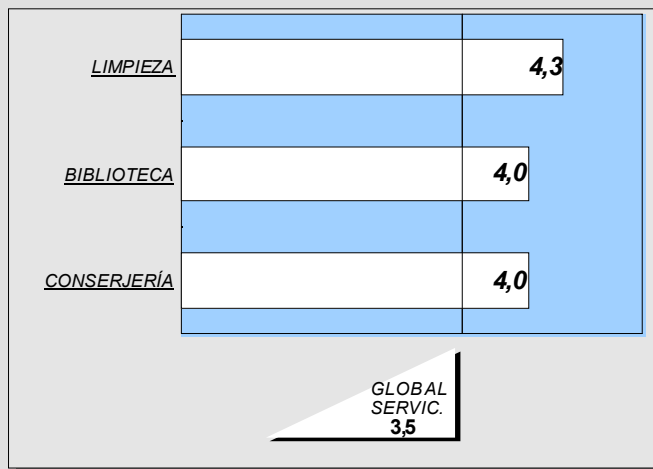
**Total muestra**



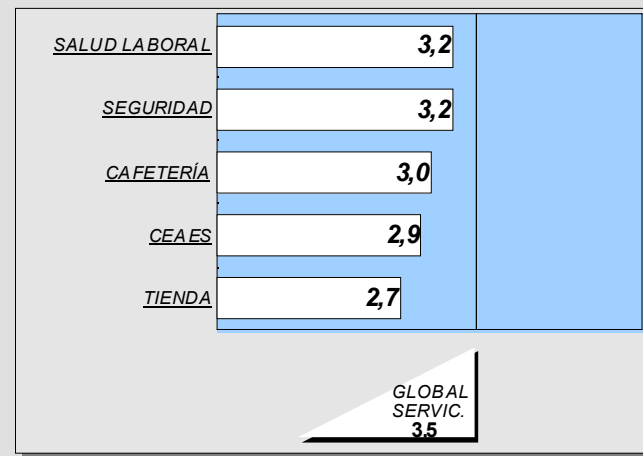
**SATISFACCIÓN AUTOEXPRESADA**

Base: usuarios de cada servicio

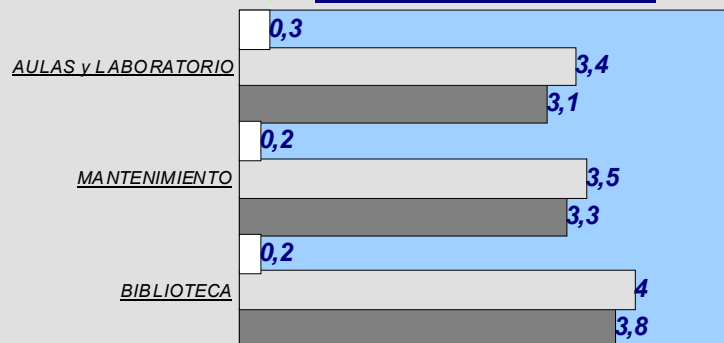
### LOS SERVICIOS MÁS SATISFACTORIOS



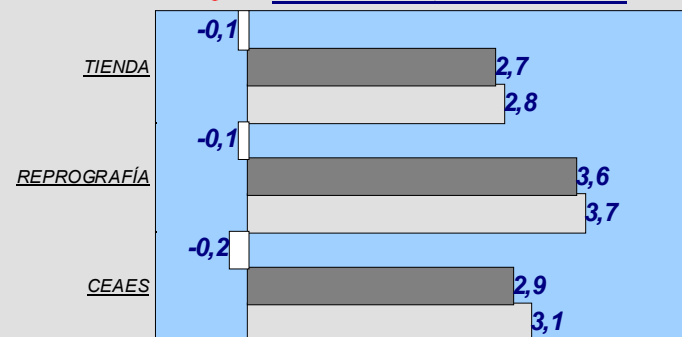
### LOS SERVICIOS MÁS DEFICITARIOS



### MEJORAS MÁS ACUSADAS



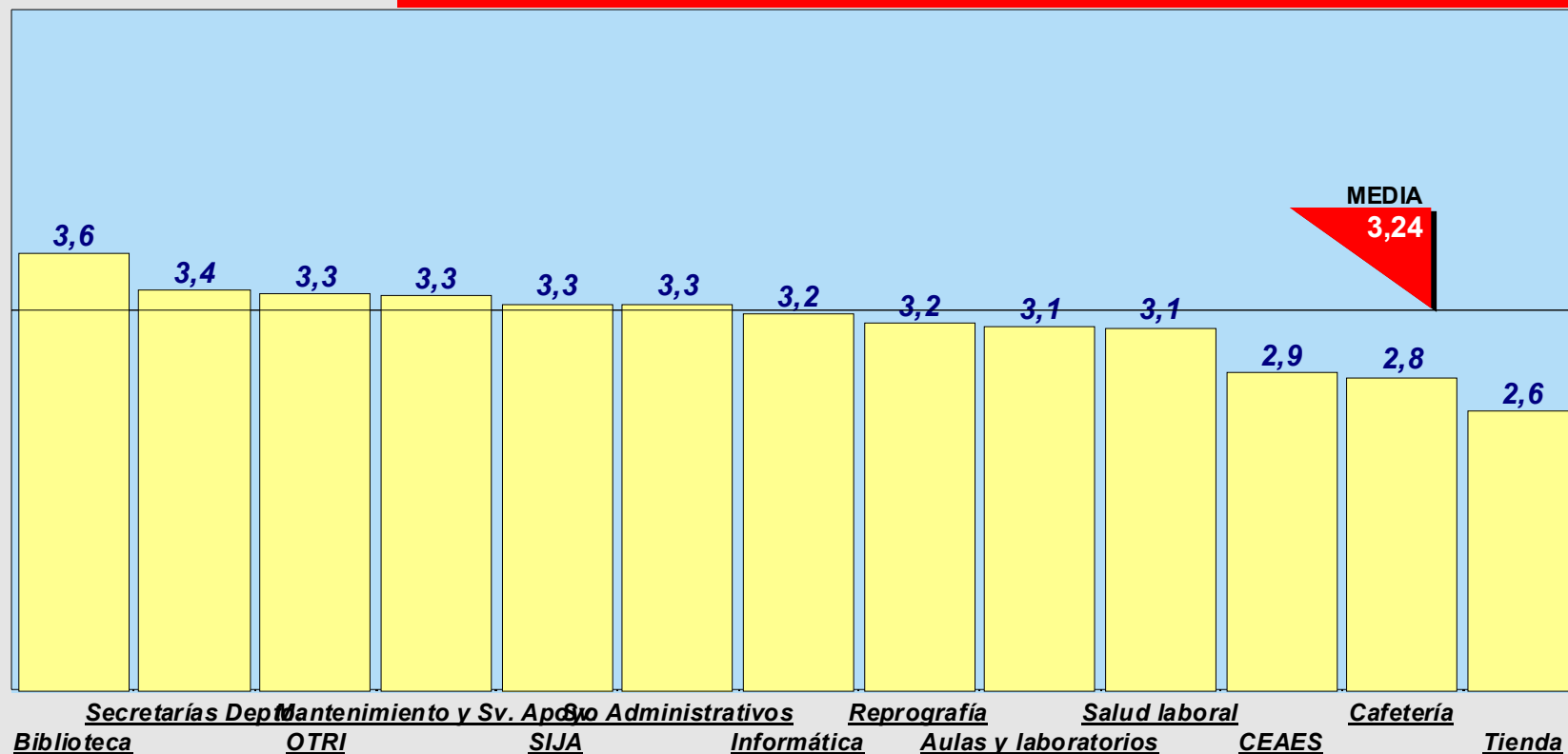
### SERVICIOS QUE EMPEORAN



2003   
  2001   
  Dif.

## Percepción de Evolución de la calidad del servicio

Valoración directa 1 a 5



Base: Total usuarios de cada servicio

## 1. Descripción de la posición general de los servicios

### SATISFACCIÓN:

#### SATISFACCIÓN ALTA

- Limpieza (4,3; -0,1)
- Biblioteca (4,0; +0,2)
- Conserjería (4,0; +0,1)

#### SATISFACCIÓN MEDIA-ALTA

- Secretaría Dep. (3,7; =)
- Reprografía (3,6; +0,1)
- O.T.R.I. (3,6; +0,1)
- S.I.J.A. (3,6; +0,1)
- Mantenimiento (3,5; +0,2)

#### SATISFACCIÓN MEDIA-BAJA

- Sv. Informáticos (3,5; =)
- SIJA
- Administración (3,4; +0,1)
- Gestión Aulas (3,4; +0,2)
- Seguridad (3,3; +0,2)
- Salud Laboral (3,3; +0,2)

#### SATISFACCIÓN BAJA

- Cafetería (3,1; +0,1)
- CEAES (3,0; -0,1)
- Tienda (2,7; -0,1)

### EVOLUCIÓN

#### MEJORA IMPORTANTE

- Biblioteca (3,6)

#### MEJORA MODERADA

- Secretarías Dep. (3,4)
- OTRI (3,3)
- Mantenimiento (3,3)
- S.I.J.A. (3,3)
- Administración (3,3)
- Sv. Informáticos (3,2)

#### ESTANCAMIENTO

- Reprografía (3,2)
- Gestión Aulas (3,1)
- Salud Laboral (3,1)

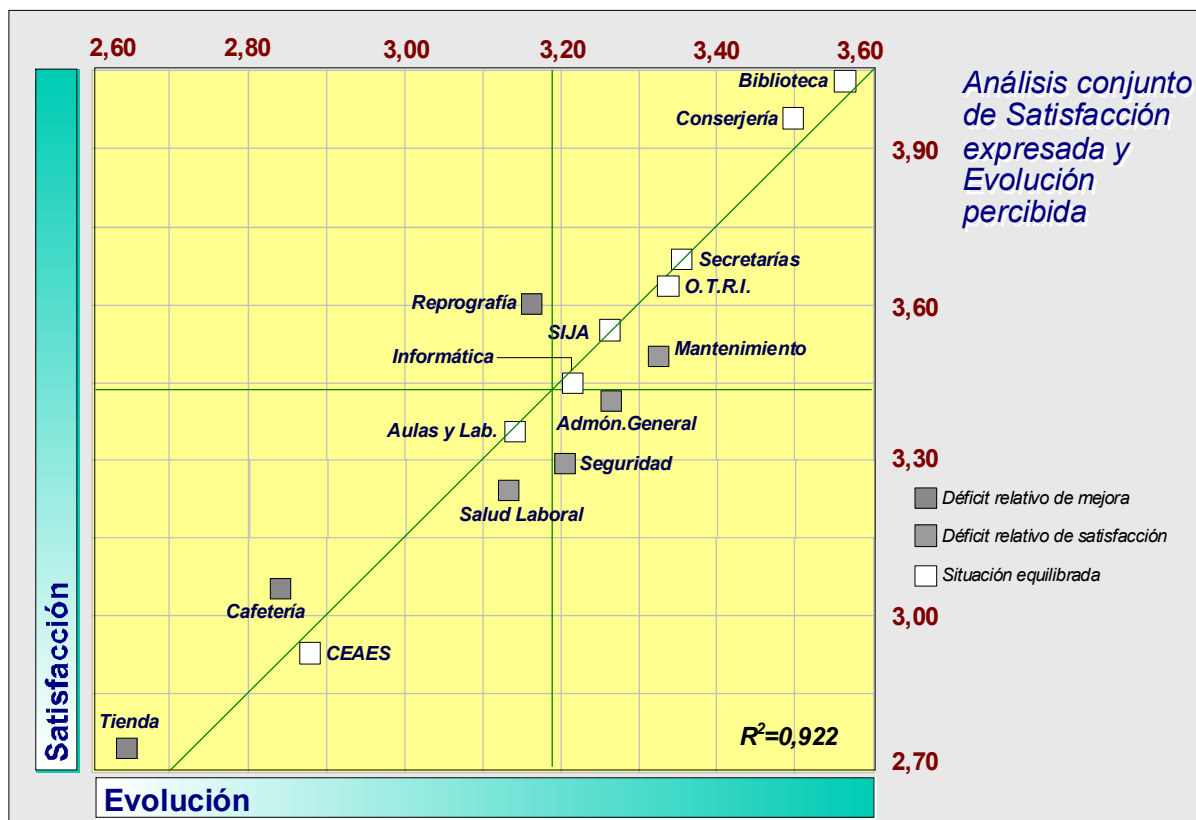
#### EMPEORAMIENTO

- CEAES (2,9)
- Cafetería (2,8)
- Tienda (2,6)



Aunque puede apreciarse, incluso, a simple vista, la alta relación existente entre satisfacción y evolución, la siguiente representación gráfica deja poco margen para la duda

( $R^2=0,92$ ;  $P<0,00$ ): con carácter general, los servicios más satisfactorios suelen asociarse a una evolución hacia la mejora y viceversa.



No obstante, existen dos tipos de excepción, en uno y en otro sentido: (a) servicios a los cuales, por su “posición negativa-en Satisfacción”, les correspondería una mejor “posición en Evolución”; (b) servicios a los cuales, por su “posición -positiva- en evolución, les correspondería una mejor “posición en Satisfacción”.

Esta es la clasificación:

- Servicios que, por su posición deficitaria en Satisfacción, deberían presentar una percepción de mejora más positiva (en rojo, en la ilustración):

- < Tienda
- < Cafetería
- < Reprografía

- Servicios que, por su posición positiva en la percepción de mejora, deberían cosechar una mejor posición en Satisfacción (en verde, en la ilustración):

- < Seguridad y Salud Laboral
- < Seguridad
- < Servicios Administrativos de gestión general
- < Mantenimiento, Equipamientos y Servicios de Apoyo

Finalmente, ofrecemos una tabla con las valoraciones de los 111 indicadores de calidad para el cruce atributo/servicio:

**Tabla 3: 'Ranking' de los atributos de calidad percibida**

Limpieza	4,27	BIB: Fondos biblio/hemero	3,57	INF: Asesoramiento	3,35
CON: Trato personal	4,27	OTRI: Orientación de servicio	3,57	MANT: Horario	3,35
SEC: Trato personal	4,23	OTRI: Orientación de mejora	3,57	INF: Servicio Telefónico	3,34
BIB: Horario	4,12	REP: Medios técnicos	3,57	REP: Orientación a la mejora	3,34
BIB: Trato personal	4,11	Funcionam./Equipamiento Aulas	3,56	OTRI: Horario	3,32
BIB: Profesionalidad	4,10	GEA: Gestión de actas	3,55	MANT: Capacidad de respuesta	3,30
CON: Eficacia	4,09	REH: Trato y atención	3,55	MANT: Sistema de notificaciones	3,29
BIB: Servicios Web/Red	4,03	REP: Orientación de servicio	3,54	REH: Información	3,29
CON: Horario	4,01	CAF: Orientación de servicio	3,53	Suministro Eléctrico	3,28
Conservación de instalaciones	3,99	OTRI: Servicios Web/Red	3,50	REH: Eficacia y agilidad	3,27
BIB: Medios técnicos	3,94	AUL: Orientación de servicio	3,50	INF: Dispositivos/Aplic.enRed	3,26
CON: Mensajería	3,94	OTRI: Eficacia en la gestión	3,49	INF: Horario	3,25
SEC: Profesionalidad	3,86	Suministro Material y Equipos	3,49	Seguridad y Salud Laboral	3,25
BIB: BD y Fondos electrónicos	3,84	INF: Profesionalidad	3,48	CAF: Calidad precio (Cafetería)	3,23
BIB: Orientación de mejora	3,84	MANT: Calidad reparaciones	3,48	SEC: Horario	3,22
CAF: Trato personal	3,84	GEA: Información en Web	3,48	AUL: Reserva aulas informáticas	3,21
REP: Seguridad	3,83	CAF: Horario	3,47	AUL: Resolución de incidencias	3,21
SIJA: Información Prog. Auditorio	3,83	OTRI: Gama de servicios	3,46	AUL: Localización responsables	3,14
BIB: Orientación de servicio	3,82	CAF: Agilidad y rapidez	3,46	CEAES: Trato personal	3,13
OTRI: Trato personal	3,82	SS.Admvos: Orientación Servicio	3,46	SEC: Funciones (satisfacción)	3,12
Aparcamiento	3,82	INF: Información Web	3,45	CAF: Limpieza e higiene	3,09
BIB: Gama de servicios	3,79	AUL: Reserva de aulas docentes	3,45	CAF: Variedad oferta (Cafetería)	3,09
REP: Horario	3,79	SIJA: Instalaciones deportivas	3,45	INF: Actualización	3,07
INF: Trato personal	3,78	GEA: Web apoyo Docencia	3,45	CEAES: Información	3,01
SIJA: Información actividades	3,78	OTRI: Medios técnicos	3,44	SEG: Aparcamiento (vigilancia)	3,01
MANT: Profesionalidad	3,74	INF: Orientación de mejora	3,44	CEAES: Gestión de aulas	3,00
REP: Trato personal	3,74	AUL: Técnicos de laboratorio	3,44	SEG: Localización personal	2,97
CON: Orientación a la mejora	3,73	GEE: Información	3,44	CAF: Orientación a la mejora	2,97
ORI: Trato personal	3,73	OTRI: Iniciativa	3,43	CAF: Tiempos de espera	2,95
BIB: Préstamos	3,71	SS.Admvos: Orientación a mejora	3,42	Climatización	2,89
OTRI: Profesionalidad	3,71	INF: Gama de servicios	3,41	TIE: Gama de productos	2,84
CON: Localización personal	3,71	SEG: Trato personal	3,41	CAF: Calidad precio (Restaurante)	2,83
SIJA: Interés/Calidad Auditorio	3,64	INF: Web de la Universidad	3,40	CAF: Instalaciones	2,74
GEE: Trato personal	3,64	INF: Orientación de servicio	3,40	CAF: Variedad oferta (Restaurante)	2,74
REP: Rapidez	3,60	Ascensores	3,39	CAF: Calidad de los productos	2,71
SEG: Horario	3,60	AUL: Orientación a la mejora	3,39	CEAES: Eficacia administrativa	2,68
SIJA: Gama actividades	3,60	INF: Capacidad de respuesta	3,36	TIE: Agilidad / Plazos	2,56
SIJA: Gama actividades	3,60	GEE: Eficacia y agilidad	3,36	TIE: Precios	2,36

## 2. Orientación de servicio/mejora

Como ya hicimos en la anterior investigación, hemos utilizado otros dos indicadores generales de calidad: la orientación de servicio del personal y hacia la mejora de sus responsables.

Ya advertimos anteriormente que, cuando hemos realizado un análisis de correlaciones entre la satisfacción global de cada servicio y cada uno de los indicadores parciales del bloque correspondiente, siempre han sido estos dos indicadores los que han encabezado el ranking de correlación. En nuestro *modelo conceptual*, derivado tanto de investigaciones generales sobre la calidad percibida, como de la experiencia en este campo, como de las conclusiones de la investigación cualitativa del PDI, hipotetizamos que la percepción *cualitativa* de *calidad* de servicio, en este entorno concreto, era la resultante de la interacción de cuatro *variables*:

- El nivel de recursos asignados/disponibles por cada servicio

- La capacidad de decisión o influencia del usuario sobre la configuración (recursos, servicio, organización...) de cada servicio
- La percepción de *orientación hacia la mejora* de los responsables del servicio
- La *orientación de servicio* o actitud de servicio de los proveedores directos del mismo

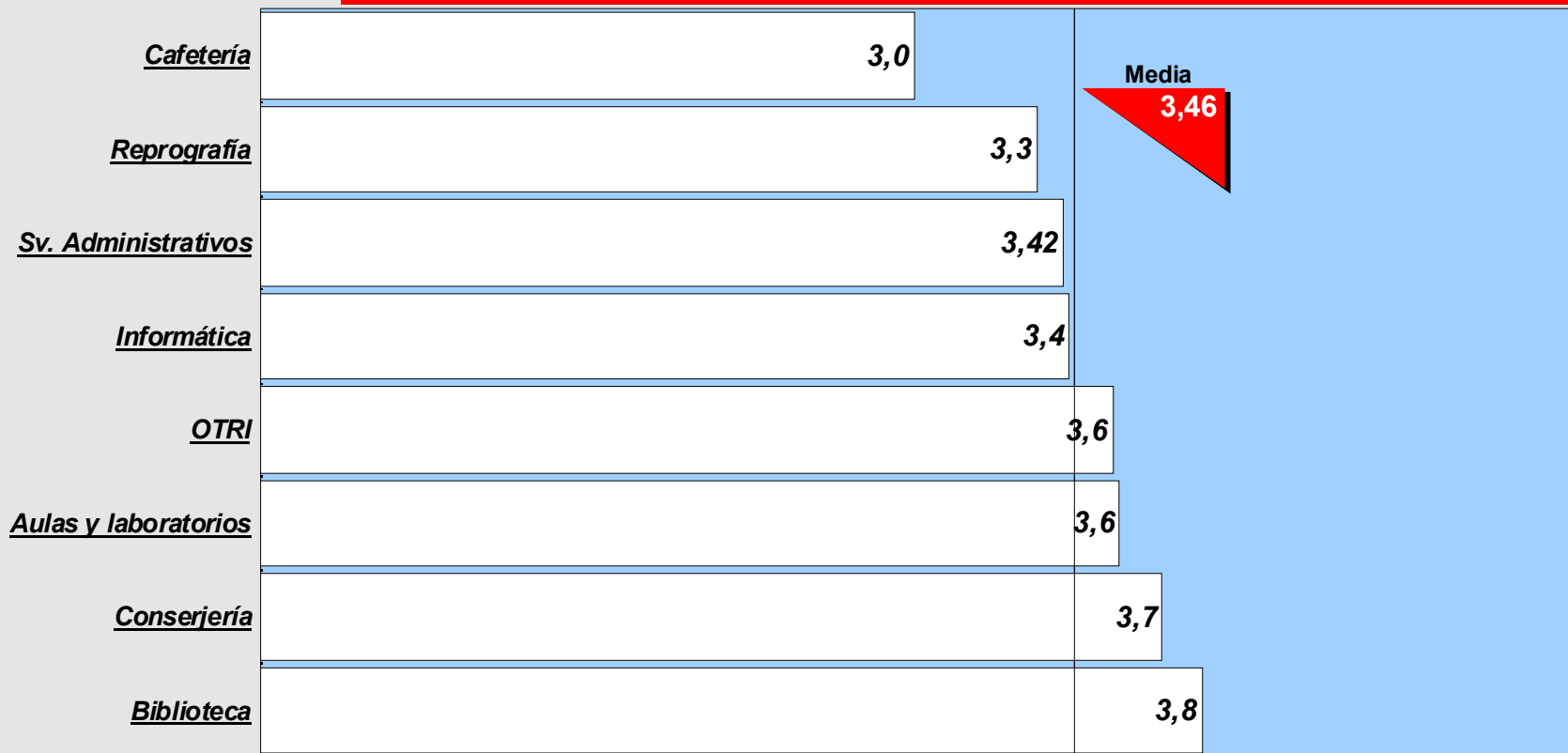
A continuación, ofrecemos los resultados para cada uno de los servicios en cuanto a estas dos variables tan relevantes que cualifican la percepción de responsables y proveedores de los servicios universitarios:

## Orientación de Servicio del Personal

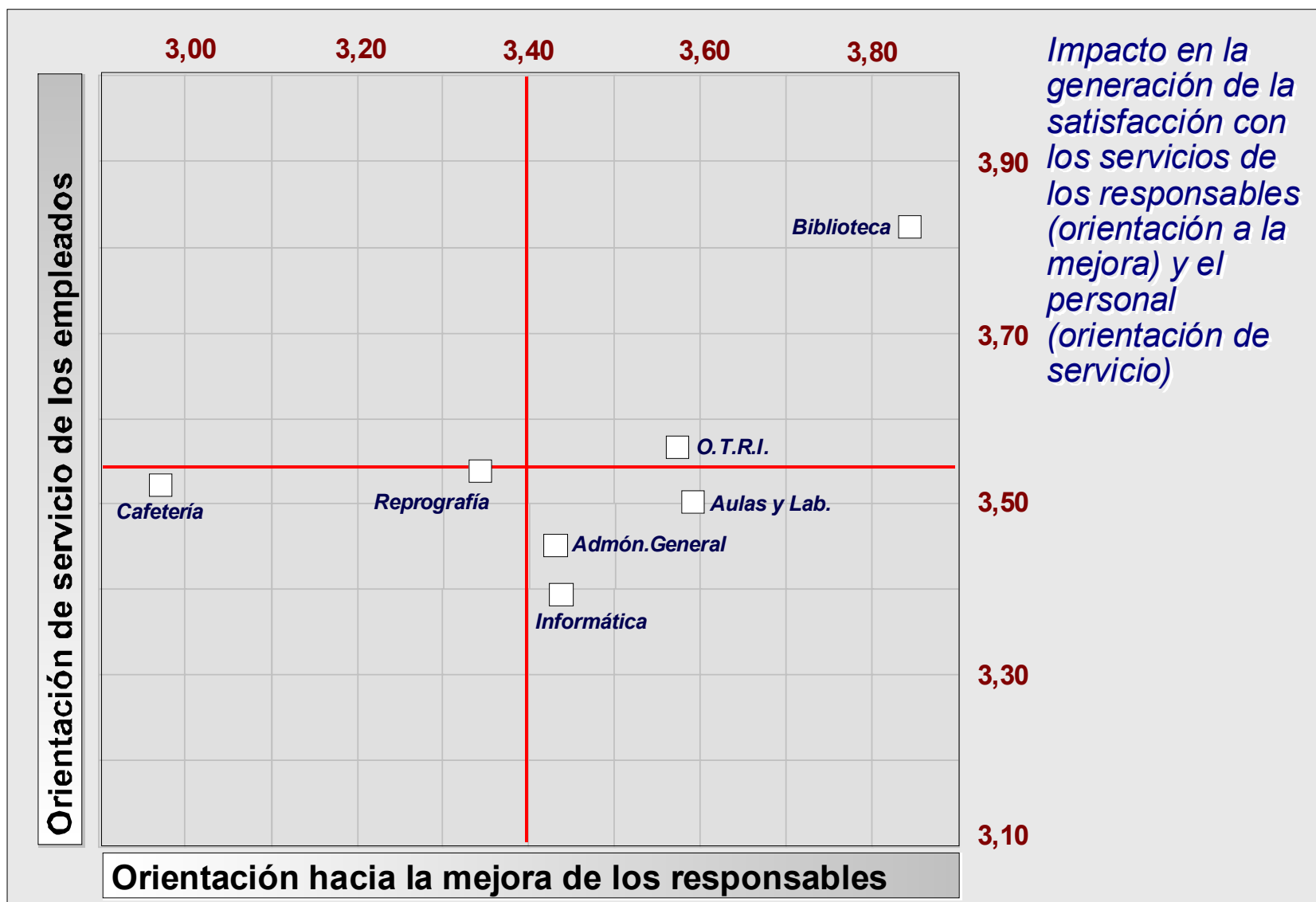


Base: Total usuarios de cada servicio

## Orientación hacia la Mejora de los Responsables



Base: Total usuarios de cada servicio



#### 4. Diferencias entre colectivos

Seguidamente, describiremos las diferencias que existen, en cuanto a la satisfacción (global promediada y con cada uno de los servicios) en función de los diferentes colectivos (variables de cruce) aislables en base la información profesional del cuestionario. Estas variables son:

- Campus
- Centro
- Categoría profesional
- Antigüedad

Debe tenerse en cuenta que el dato de satisfacción global (conjunto de servicios) es promediado a partir de los servicios que cada profesor utiliza y valora, dado que no existe -como ya hemos justificado más arriba- una valoración global directa (autoexpresada).

Del análisis de los gráficos que siguen, la primera conclusión a extraer es que no existen, con carácter general, grandes diferencias entre colectivos, como, por otro lado, cabe esperar cuando se promedian valoraciones tan numerosas. El rango de valoración es de 0,4 puntos.

Donde sí aparecen diferencias es en el análisis detallado de las valoraciones de los diferentes colectivos (centro de servicio y categoría) frente a los servicios concretos. Aparece de nuevo, naturalmente, lo que podríamos denominar *sociología organizacional de la calidad*, destacando factores que tienen mucho que ver - además, naturalmente, de la experiencia de servicio- con la propia posición del evaluador que, lejos de ser un evaluador *objetivo*, lo es plenamente *subjetivo*: tiene sus propias necesidades e intereses, lo que hace que se generen diferentes expectativas frente a un mismo servicio.

Estos resultados ratifican los del curso 2000-2001, en cuanto al diferente grado de *severidad* entre las diferentes categorías de personal...

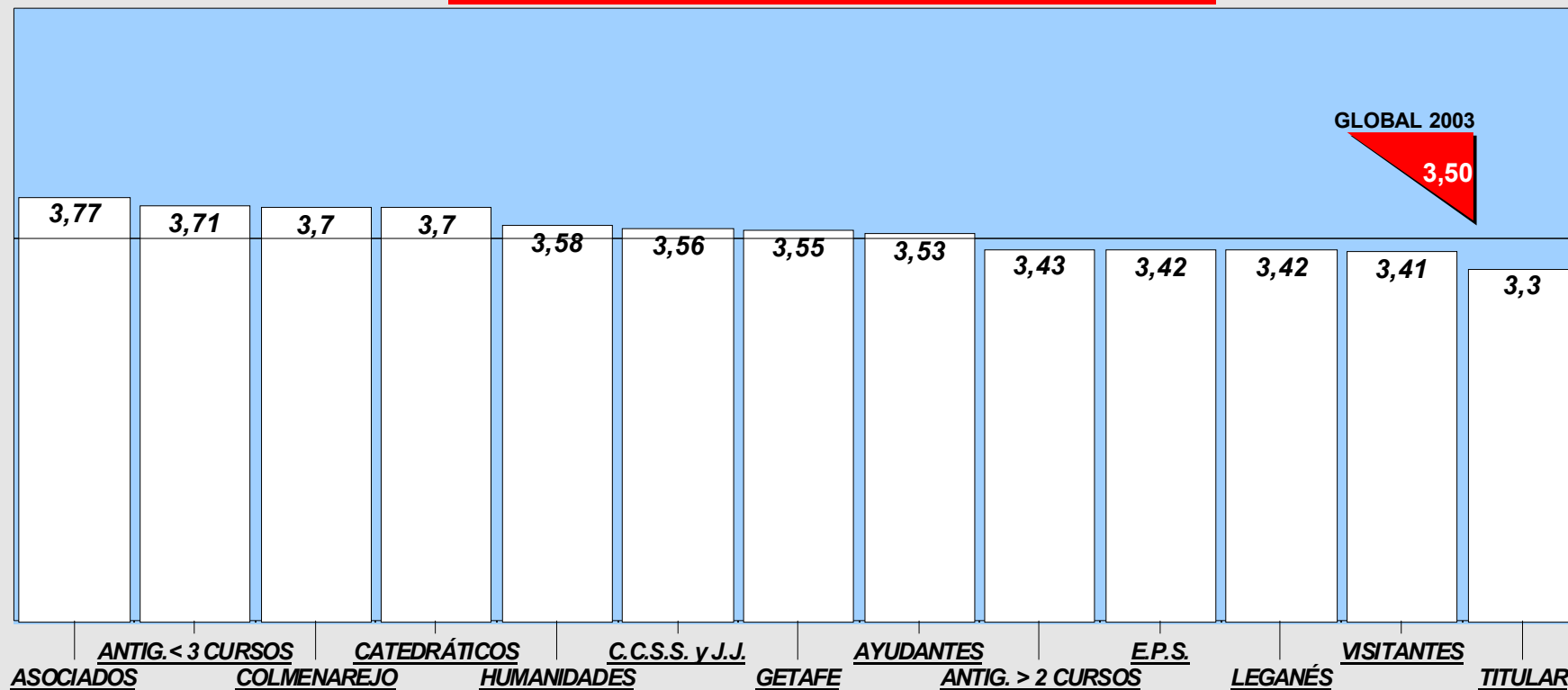
- ASOCIADOS y CATEDRÁTICOS (más benevolentes)
- TITULARES y VISITANTES (más críticos)

Los profesores ayudantes ocupan sus posiciones en uno u otro grupo, pero siempre con valoraciones más *templadas* que sus compañeros de agrupación.

Seguidamente, ofrecemos los resultados comparativos pormenorizados, precedidos de un *mix* de variables general (analizando conjuntamente categoría, campus, centro y antigüedad):



## RESULTADOS POR COLECTIVOS



**SATISFACCIÓN AUTOEXPRESADA**

Base: usuarios de cada servicio

### Campus de Getafe

CEAES	3,0	GLOBAL 3,50
Tienda	3,0	
Cafetería	3,1	
Seguridad	3,1	
Salud laboral	3,3	
Aulas y laboratorios	3,3	
Informática	3,5	
Sv. Administrativos	3,6	
Secretarías Depto.	3,6	
Equip/Suministros	3,6	
Mantenimiento	3,6	
SIJA	3,7	
Conserjería	3,7	
Reprografía	3,8	
OTRI	3,8	
Biblioteca	4,1	

**SATISFACCIÓN AUTOEXPRESADA**

Base: usuarios de cada Servicio

### Campus de Leganés

Tienda	2,5	GLOBAL 3,50
Cafetería	2,9	
CEAES	3,0	
Salud laboral	3,2	
Sv. Administrativos	3,2	
Equip/Suministros	3,2	
Aulas y laboratorios	3,3	
Informática	3,3	
Mantenimiento	3,3	
Reprografía	3,3	
Seguridad	3,4	
OTRI	3,4	
SIJA	3,4	
Secretarías Depto.	3,8	
Biblioteca	3,9	
Conserjería	4,1	

**SATISFACCIÓN AUTOEXPRESADA**

Base: usuarios de cada Servicio

### Campus de Colmenarejo

CEAES	2,4	GLOBAL 3,50
Tienda	2,6	
Seguridad	3,4	
Cafetería	3,4	
Salud laboral	3,4	
Reprografía	3,6	
Secretarías Depto.	3,6	
Equip/Suministros	3,6	
Informática	3,8	
Mantenimiento	3,8	
OTRI	3,8	
Biblioteca	3,9	
Sv. Administrativos	4,0	
Aulas y laboratorios	4,1	
SIJA	4,3	
Conserjería	4,4	

**SATISFACCIÓN AUTOEXPRESADA**

Base: usuarios de cada Servicio

### CC. Sociales y Jurídicas

CEAES	2,8	GLOBAL 3,50
Tienda	3,0	
Seguridad	3,1	
Cafetería	3,1	
Salud laboral	3,3	
Aulas y laboratorios	3,5	
Equip/Suministros	3,5	
Secretarías Depto.	3,5	
Sv. Administrativos	3,5	
Conserjería	3,6	
Informática	3,6	
SIJA	3,7	
OTRI	3,7	
Mantenimiento	3,8	
Reprografía	4,0	
Biblioteca	4,1	

**SATISFACCIÓN AUTOEXPRESADA**

Base: usuarios de cada Servicio

### Humanidades, C y D

Aulas y laboratorios	3,0	GLOBAL 3,50
Tienda	3,0	
Salud laboral	3,2	
Cafetería	3,3	
Seguridad	3,3	
CEAES	3,3	
Informática	3,4	
Reprografía	3,4	
Mantenimiento	3,4	
Sv. Administrativos	3,6	
SIJA	3,7	
Secretarías Depto.	3,8	
Equip/Suministros	4,0	
Conserjería	4,0	
OTRI	4,1	
Biblioteca	4,1	

**SATISFACCIÓN AUTOEXPRESADA**

Base: usuarios de cada Servicio

### Politécnica Superior

Tienda	2,5	GLOBAL 3,50
Cafetería	2,9	
CEAES	3,0	
Salud laboral	3,2	
Sv. Administrativos	3,2	
Equip/Suministros	3,2	
Aulas y laboratorios	3,3	
Informática	3,3	
Mantenimiento	3,3	
Seguridad	3,3	
Reprografía	3,4	
SIJA	3,4	
OTRI	3,4	
Secretarías Depto.	3,8	
Biblioteca	3,9	
Conserjería	4,1	

**SATISFACCIÓN AUTOEXPRESADA**

Base: usuarios de cada Servicio

### Catedráticos

Servicio	Calificación	GLOBAL
CEAES		3,50
Tienda	3,0	
Mantenimiento	3,2	
Cafetería	3,3	
Salud laboral	3,3	
SIJA	3,6	
Equip/Suministros	3,7	
Sv. Administrativos	3,7	
Seguridad	3,7	
Aulas y laboratorios	3,8	
Secretarías Depto.	3,8	
Reprografía	3,9	
OTRI	3,9	
Informática	4,0	
Biblioteca	4,3	
Conserjería	4,4	

#### SATISFACCIÓN AUTOEXPRESADA

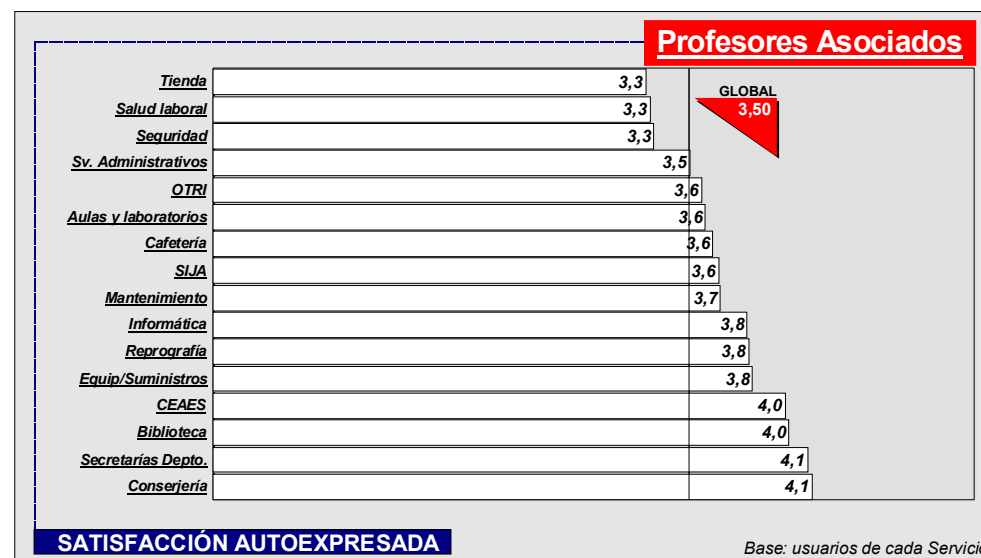
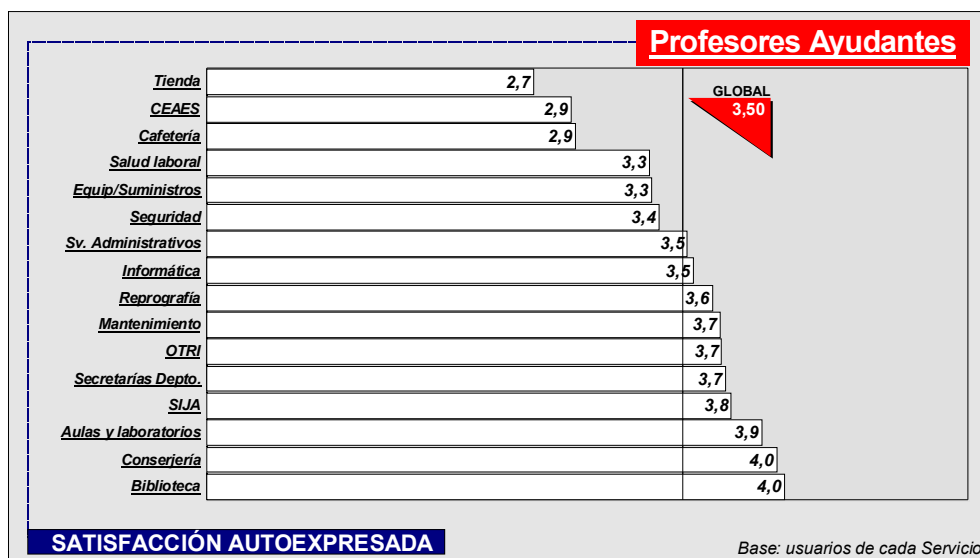
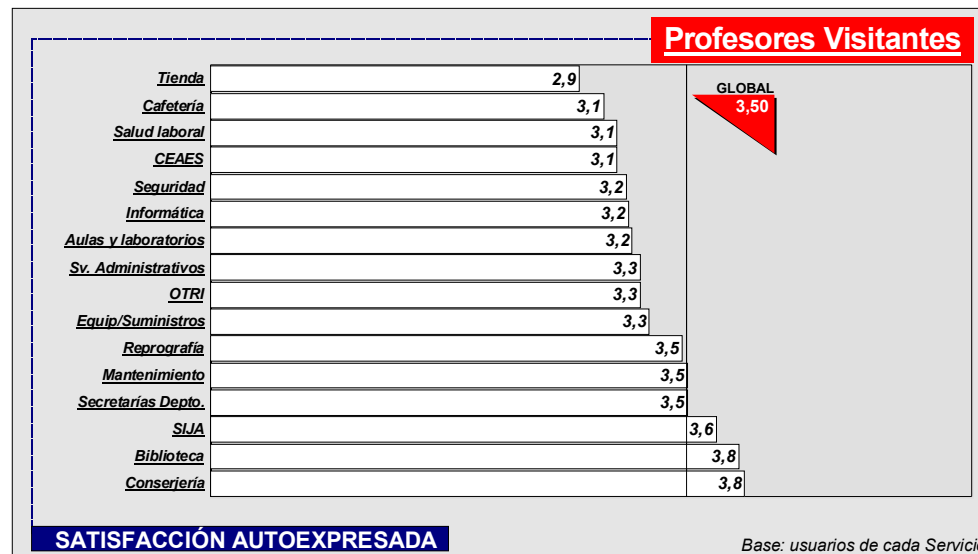
Base: usuarios de cada Servicio

### Profesores Titulares

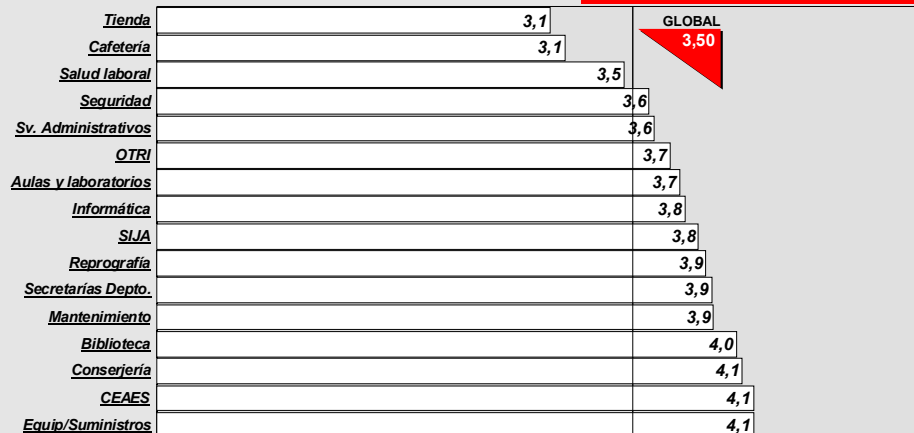
Servicio	Calificación	GLOBAL
Tienda	2,5	3,50
Cafetería	2,9	
CEAES	2,9	
Seguridad	3,0	
SIJA	3,1	
Informática	3,1	
Salud laboral	3,2	
Aulas y laboratorios	3,2	
Mantenimiento	3,3	
Sv. Administrativos	3,3	
Reprografía	3,4	
Equip/Suministros	3,4	
Secretarías Depto.	3,5	
OTRI	3,6	
Conserjería	3,7	
Biblioteca	4,0	

#### SATISFACCIÓN AUTOEXPRESADA

Base: usuarios de cada Servicio



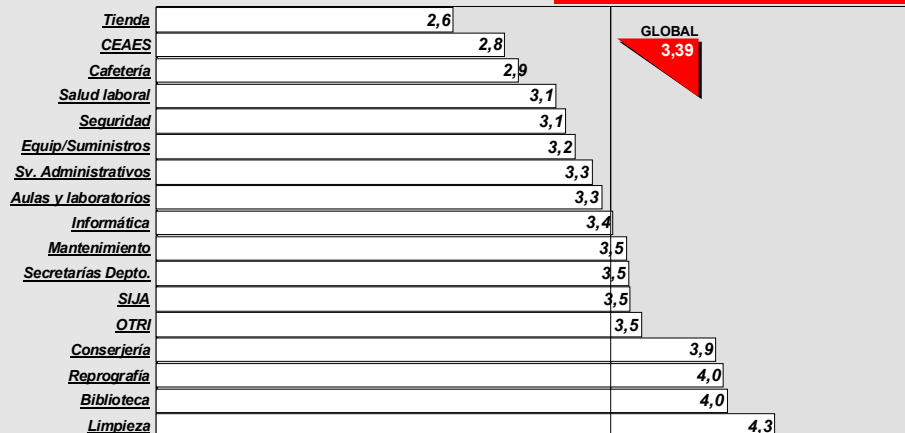
### Antigüedad < 3 cursos



SATISFACCIÓN AUTOEXPRESADA

Base: usuarios de cada Servicio

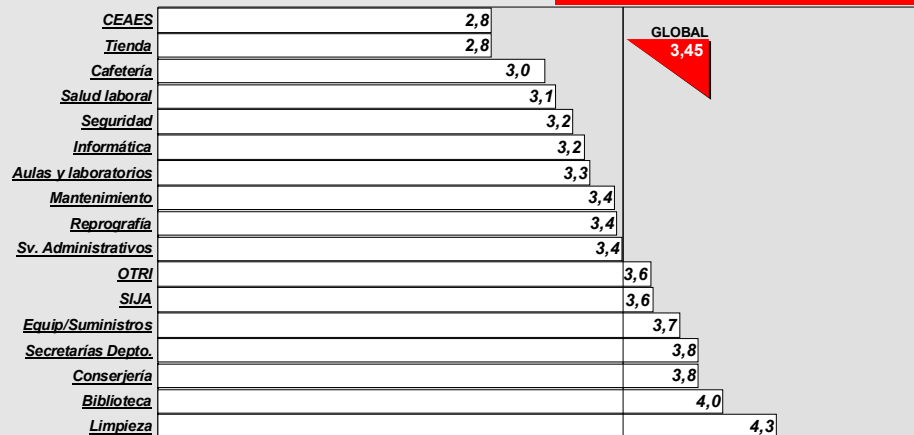
### Antigüedad 3 a 5 cursos



SATISFACCIÓN AUTOEXPRESADA

Base: usuarios de cada Servicio

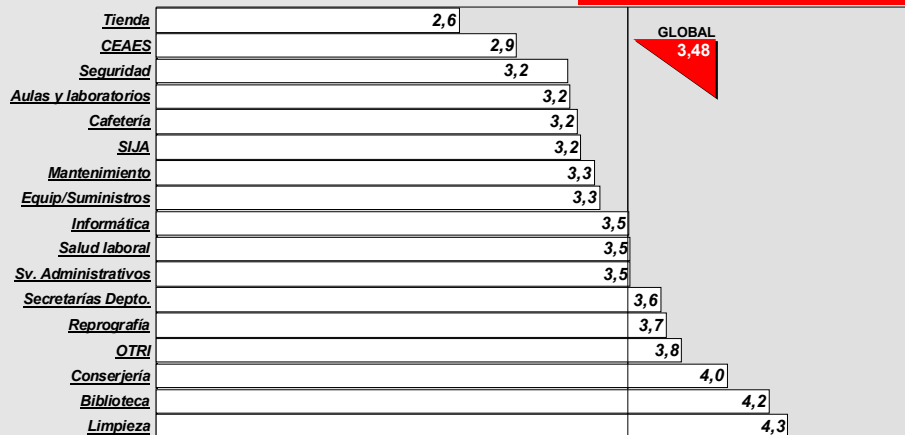
### Antigüedad 6 a 9 cursos



SATISFACCIÓN AUTOEXPRESADA

Base: usuarios de cada Servicio

### Antigüedad > 9 cursos



SATISFACCIÓN AUTOEXPRESADA

Base: usuarios de cada Servicio

# 5

## Incidentes críticos

## 1. Descripción y selección de incidentes 2002-2003

Lo que hemos denominado *incidentes críticos* suponen un intento de aportar a los responsables de los servicios un instrumento para la mejora más focalizado y objetivable que otros indicadores más *clásicos* de calidad. Efectivamente, permiten establecer y, sobre todo, transmitir al personal proveedor directo del servicio, unos objetivos claros y, hasta cierto punto, *objetivos*, como son la reducción en la frecuencia de tales incidentes.

Ya hemos advertido anteriormente de que estos indicadores, al menos en algunos casos, tienen más de *teóricos*, que de *casuísticos*: en cierto sentido, siguen el método (denostado y denostable) del *ensayo-error*, si bien se debe a su carácter *experimental*.

El cuestionario del curso 2000-2001 describía un total de 23 *incidentes críticos* que habían podido ser aislados en la investigación cualitativa. Para la presente *oleada*, decidimos reducir sensiblemente el número, dejando un máximo de uno por servicio y eliminando

aquéllos cuya frecuencia demostró ser mínima.

Para seleccionar los incidentes a chequear, se tuvieron en cuenta dos indicadores:

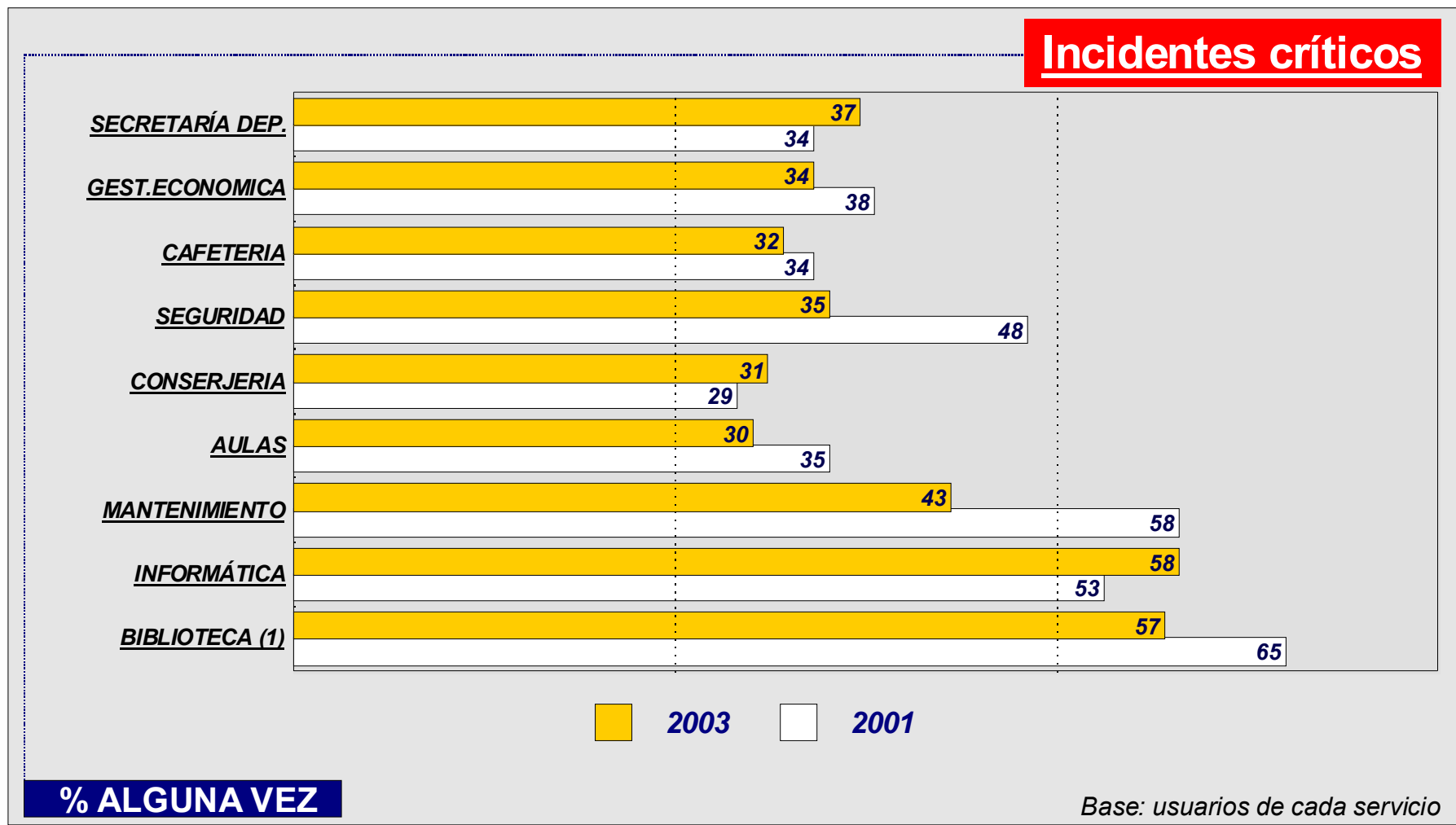
- **Incidencia** (frecuencia de ocurrencia, es decir, porcentaje de entrevistados que declaran haber sufrido la incidencia en alguna ocasión)
- **Impacto** (incidencia estadística en la satisfacción con el Servicio, valorada por el nivel de significación del contraste de Student)

Reproducimos la tabla completa de incidentes de la anterior oleada, resaltando los 9 que han sido finalmente incluidos en esta ocasión:

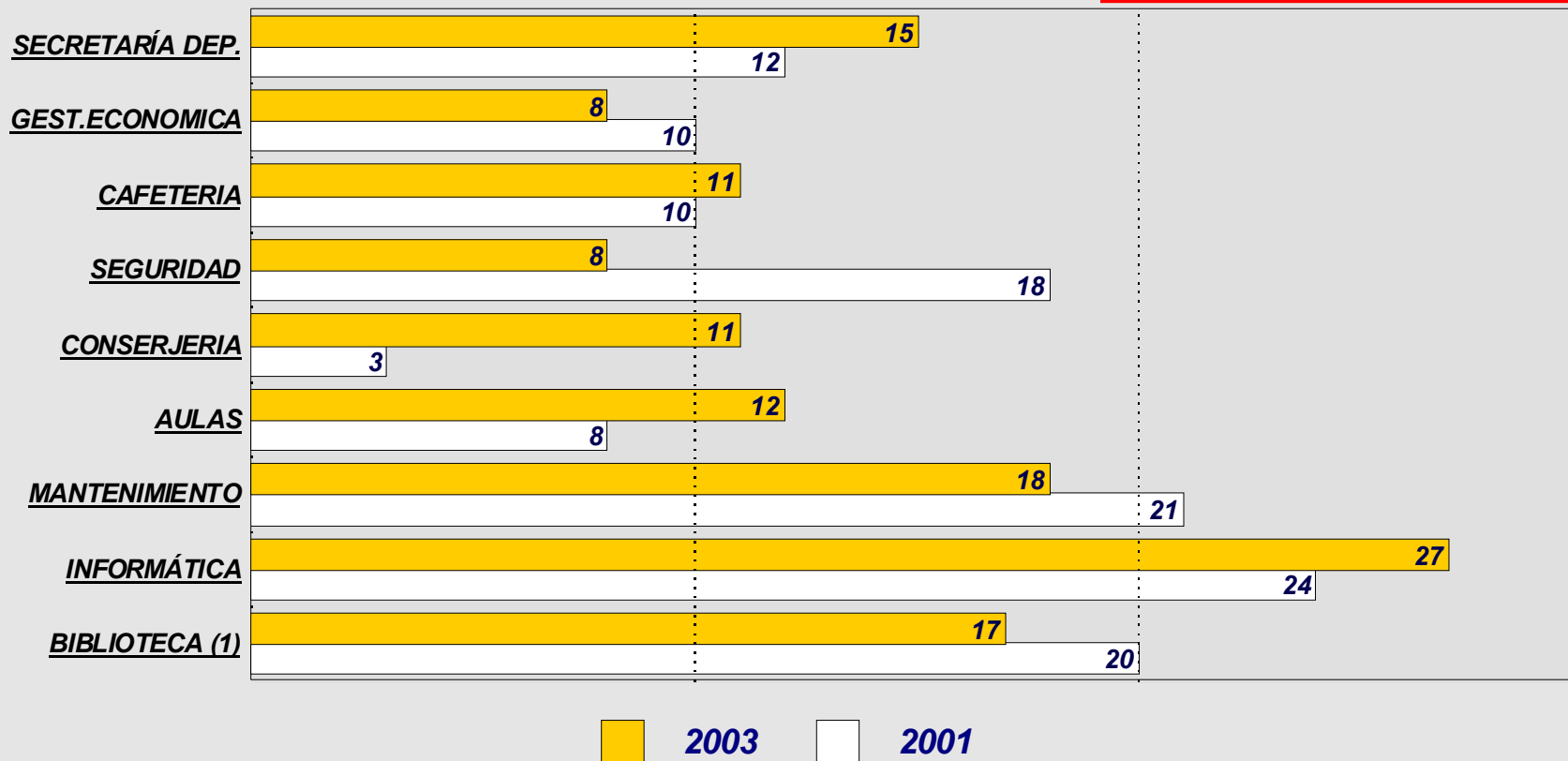


SERVICIO	INCIDENTE	INCIDENCIA	IMPACTO	SELECCIÓN
BIBLIOTECA	<i>D1 (fondos necesitados en préstamo)</i>	ALTA	BAJO	U
	<i>D2 (fondos electrónicos, incompatibilidad de sistemas)</i>	MEDIA	BAJO	
O.T.R.I.	<i>D3 (información fuera de plazo)</i>	MUY BAJA	MEDIO	
	<i>D4 (documentación mal gestionada)</i>	MUY BAJA	MEDIO	
SERVICIOS INFORMÁTICOS	<i>D5 (perjuicios por 'caída' de la red)</i>	ALTA	ALTO	U
	<i>D6 (fallos en servicios de impresión en red)</i>	MUY ALTA	MEDIO	
MANTENIMIENTO Y EQUIPAMIENTOS	<i>D7 (imposible contactar con el personal)</i>	ALTA	MUY ALTO	U
	<i>D8 (problema sin solucionar o solución alternativa)</i>	MEDIA	MUY ALTO	
	<i>D9 (demoras en equipamiento de locales)</i>	MEDIA	ALTO	
APARCAMIENTO	<i>D10 (plaza ocupada por otro vehículo)</i>	BAJA	MEDIO	
AULAS Y LABORATORIOS	<i>D11 (imposible reservar aula)</i>	MEDIA	MUY ALTO	U
	<i>D12 (no funciona algún dispositivo o instalación)</i>	MEDIA	MEDIO	
	<i>D13 (suspensión/retraso de actividad por local cerrado)</i>	BAJA	MUY ALTO	
CONSERJERÍA	<i>D14 (tarea sin realizar o realizada personalmente)</i>	MEDIA	ALTO	U
	<i>D15 (extravío de correspondencia)</i>	BAJA	ALTO	
REPROGRAFÍA	<i>D16 (acceso por terceros de material para fotocopiar)</i>	MUY BAJA	SIN BASE	
SEGURIDAD	<i>D17 (dificultad en localización del personal)</i>	ALTA	MUY ALTO	U
TIENDA	<i>D18 (desabastecimiento por retrasos en entrega de material)</i>	ALTA	MUY ALTO	
CAFETERÍA	<i>D19 (protesta/rechazo de producto)</i>	MEDIA	MUY ALTO	U
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	<i>D20 (pagos retrasados por encima del plazo previsto)</i>	MEDIA	ALTO	U
	<i>D21 (errores en nómina)</i>	MUY BAJA	BAJO	
SECRETARÍAS DEPARTAMENTALES	<i>D22 (tarea realizada personalmente)</i>	MEDIA	MUY ALTO	
	<i>D23 (secretaría cerrada dentro de horario de funcionamiento)</i>	MEDIA	MUY ALTO	U

## 2. Resultados



## Incidentes críticos



**% CON FRECUENCIA**

Base: usuarios de cada servicio

# 6

## Resumen de Conclusiones

- La frecuencia de uso de los servicios (% usuarios) muestra una ligera tendencia a la disminución, básicamente en los servicios OTRI, Mensajería y Restaurante. Sólo Aulas/Laboratorios y SIJA presentan una ligera tendencia alcista
- Por el contrario, la intensidad de uso (% grandes usuarios) experimenta un considerable incremento en los servicios con menor intensidad; así, el 'rango' entre servicios con mayor y menor intensidad, que en 2001 era 68-2 (66), se sitúa ahora en 60-7 (53)
- En definitiva, la tendencia -semejante a la detectada entre estudiantes- es 'menos usuarios + usuarios más intensos'. ¿Ello podría querer decir que los usuarios menos 'dependientes' tienden a buscar alternativas? Creemos que sí
- La media general de satisfacción con el conjunto de los servicios experimenta una ligera -pero consistente- mejoría; la media pasa de 3,43 (2001) a 3,50 (2003).
- 12 de los 17 servicios chequeados mejoran y sólo 5 empeoran
- Los servicios que más mejoran son:
  - Aulas y laboratorios
  - Biblioteca
  - Servicios de Mantenimiento y Apoyo
  - Salud laboralA pesar de esta evolución favorable, el servicio de Salud Laboral, sigue posicionado en la banda "baja" de valoraciones, 0,2 puntos por debajo de la media global de satisfacción con el conjunto de los servicios.
- Los servicios que empeoran son:
  - Centro de Ampliación de Estudios (CEAES)
  - Reprografía
  - Tienda/Librería

- Los colectivos de PDI más satisfechos con la calidad global de los servicios son:
  - Profesores Asociados y Catedráticos
  - Con antigüedad inferior a 3 cursos
  - Asignados al Campus de Colmenarejo
- El grupo más crítico, es el profesorado Titular
- La percepción de evolución de la calidad de los servicios durante los dos últimos años es prácticamente idéntica a la que observamos en 2001, con un valor medio de 3,20
- Los servicios que máyor percepción de mejora presentan son:
  - Biblioteca
  - Conserjería
  - Secretarías departamentales
- Hay tres servicios que, a juicio de sus usuarios, han empeorado:
  - CEAES
  - Cafetería
  - Tienda

- El 95% del PDI conoce el portal web 'Campus Global' que, de promedio, obtiene una valoración de 3,2. La Escuela Politécnica Superior es el centro que peor valoración realiza
- El porcentaje de conocimiento de 'Aula Global' es significativamente menor (84%), si bien la valoración de sus conocedores/usuarios es similar a la de 'Campus Global'. De nuevo, la E.P.S. es el centro más crítico
- El perfil de mejores valoradores de ambos servicios es el del profesor asociado de CC.SS.JJ. recientemente incorporado a la UC3M; el perfil de los más críticos es el de profesor titular de Leganés con antigüedad media en la Universidad
- Los 'incidentes críticos', casi con carácter general, han experimentado una disminución que, en algunos servicios es notable. El único incidente que se desvía significativamente de esta tendencia son las 'caídas' no programadas de la red informática, que aumentan, tanto en frecuencia ('alguna vez'), como en intensidad ('a menudo')
- Resulta justo destacar la sensible mejoría que experimenta el servicio de Seguridad, que ha visto reducida muy notablemente, tanto la frecuencia, como la intensidad
- Dos de los servicios chequeados (Aulas y Secretarías departamentales), al tiempo que incrementan ligeramente la frecuencia de sus incidentes críticos, experimentan un significativo incremento en la intensidad