



“GALLUP partner in Spain”

Estudio de medición de los niveles de calidad percibida por el alumnado, PAS y el profesorado en el funcionamiento de los servicios de la Universidad.

**Informe de la investigación cuantitativa
(Personal Docente e Investigador,
curso 2011-2012).**

**EXPEDIENTE N°: 2009/0000670
Ref. Int. 1SE09PA**

Universidad

Para: Carlos III de Madrid

Ref.: 11097-09037



**Universidad
Carlos III de Madrid**

Madrid, Noviembre 2011

investigación social • análisis de mercado • estudios de opinión

Pz. Sta. M^o Soledad Torres Acosta, 2 - 4^o C. 28004 Madrid
Tel. 91 206 10 00 | Fax 91 206 10 01 | www.simplelogica.com | inf@simplelogica.com

Índice

1. Introducción	4
1.1. Cambios en la composición de los servicios	4
2. Objetivos.....	6
3. Metodología	7
3.1. Características técnicas	8
3.2. Muestra teórica – realizada.....	10
4. Conclusiones	11
5. Utilización de los servicios	14
5.1. Utilización de los servicios	14
5.2. Intensidad en el uso de los servicios	16
5.3. Frecuencia e intensidad del uso de los servicios	18
6. Valoración general de los servicios de la UC3M.....	20
6.1. Satisfacción general con los servicios	20
6.2. Percepción de la evolución de la calidad de los servicios.....	22
6.3. Importancia de los servicios sobre la satisfacción general.....	24
7. Análisis por servicio	28
7.1. Campus Global	28
7.2. Informática y comunicaciones	31
7.3. Secretaría de departamento	34
7.4. Biblioteca	37
7.5. Servicios de gestión de apoyo a la docencia	40
A) Apoyo a la docencia y gestión de Grado	43
B) Apoyo a la docencia y gestión de Posgrado	46
C) Servicio de relaciones internacionales –SERINT-	49
7.6. Servicios administrativos (Gestión General)	52
A) Recursos humanos.....	55
B) Gestión económica.....	58
7.7. Conserjería.....	61
7.8. Aula global 2	64
7.9. Cafetería y Restaurante.....	67
7.10. Reprografía	70
7.11. Parque científico	73
7.12. Servicio de investigación	76

7.13. Auditorio – Aula de las artes.....	79
7.14. Centro de servicios, actividades y recursos para estudiantes (Espacio estudiantes).....	83
7.15. Servicio de comunicación institucional.....	87
7.16. Campus: Instalaciones, equipamientos y espacios	89
A) Centro de atención y soporte (CASO).....	89
B) Mantenimiento, equipamientos y servicios.....	91
C) Aulas y espacios compartidos	94
7.17. Otros servicios externos	97
8. Incidencias en el servicio.....	99
A) Fondos de la biblioteca no disponibles.....	100
B) Caídas de la Red Informática.....	101
C) Reserva de aulas y espacios docentes.....	102
D) Conserje ilocalizable.....	103
E) Secretaría de departamento cerrada	104
F) Dificultades para localizar al personal de Seguridad del Campus	105
G) Calidad deficiente en Cafetería	106
H) Demora de pagos en Gestión económica.....	107
I) CASO ilocalizable al teléfono.....	108
9. Cuestionario.....	109

1. Introducción

La Universidad Carlos III de Madrid, dentro del Plan de Mejora de la Calidad de la Universidad en la docencia, investigación y servicios, ha encargado a Simple Lógica Investigación S.A. la realización de la quinta investigación cuantitativa entre el personal docente e investigador, para conocer su opinión sobre el funcionamiento de la Administración Universitaria y sus servicios.

Esta investigación comenzó a realizarse en el curso 2001-2002, tras un estudio cualitativo exploratorio previo que, en aquel momento, sirvió entre otras cosas, para el diseño inicial del cuestionario.

En el segundo trimestre del curso 2011-2012 Simple Lógica ha realizado un último estudio cualitativo que ha permitido enriquecer y actualizar el cuestionario existente, de manera que se recogieran los nuevos servicios prestados por la Universidad Carlos III de Madrid (en adelante UC3M) y se incluyeran algunos *sucesos críticos*, ejemplos concretos de aspectos a mejorar cuya incidencia merece la pena medir.

En esta edición, se realiza por primera vez un análisis de la importancia de los distintos servicios para el profesorado, que permitirá posicionarlos en una matriz estratégica de actuación. Por lo demás, Simple Lógica se ha mantenido fiel al modelo existente en aras de posibilitar la comparación de los datos.

1.1. Cambios en la composición de los servicios

En este último curso se han producido algunos cambios que conviene tener en mente al comparar los resultados de esta oleada con la precedente. En algunos casos se trata de la incorporación de algunos servicios (como es el caso de la *Comunicación institucional*); en otros de la supresión de otros, tales como el de la *Tienda-librería* o la *Oficina de información científica*.

Asimismo, se constituyen por primera vez en servicios independientes los de *Parque científico* –la antigua OTRI- y el *Servicio de investigación*, - antes UGI-; que en ediciones anteriores se integraban junto con la Oficina de información científica en la OTRI.

También se han separado en dos servicios distintos los antiguos Servicios administrativos y de Gestión general, que incluían los de: Gestión académica, CEAES, ORI, Recursos Humanos y Gestión económica. Así, en esta edición aparecen por una parte, los *Servicios de gestión y de apoyo a la docencia*, que incluye: *Apoyo a la docencia y gestión de Grado* (antigua Gestión académica), *Apoyo a la docencia y gestión de Posgrado* (antiguo CEAES) y *SERINT* (antigua ORI). Y por otra los *Servicios administrativos de Gestión general*, que comprenden: *Recursos humanos y Gestión económica*.

Pero donde se han producido cambios de gran calado, que afectan a la comparación de los resultados es en el *Espacio Estudiantes*, cuyas anteriores atribuciones se han desglosado en dos servicios independientes: *Espacio de Estudiantes* y *Auditorio-Aula de las artes*. Por otra parte, *Espacio de estudiantes*, además de ocuparse de las actividades e instalaciones deportivas, desempeña ahora labores de orientación para estudiantes, asociacionismo y voluntariado y becas de colaboración de la propia universidad y de otras entidades distintas del Ministerio de educación.

Por tanto, no es posible comparar los datos de utilización con los de ediciones anteriores. Para tener una cierta comparación de los datos de valoración de los usuarios, la satisfacción media con el servicio en cursos pasados se calcula a partir de las medias de los atributos referidos a las actividades de aquellos atributos referidos a las mismas que se recogían en el SIJA¹.

En cuanto a *Auditorio-Aula de las artes*, la satisfacción media con el servicio en el pasado curso se calcula a partir de las medias de los atributos referidos a las actividades culturales y del Auditorio que se recogían en el capítulo de Espacio Estudiantes (SIJA)².

¹ Atributos del antiguo SIJA, con cuyo promedio se comparan los actuales de *Espacio Estudiantes*: Calidad-precio de las actividades deportivas, Instalaciones deportivas, y los indicadores genéricos de calidad de servicio del SIJA atribuibles tanto a sus actividades culturales como a las deportivas: Información de las actividades, Orientación de servicio y Orientación a la mejora de sus responsables.

² Atributos del antiguo SIJA, con cuyo promedio se comparan los actuales de *Auditorio-Aula de las artes*: Calidad-precio de las actividades culturales, Instalaciones culturales, Programación del auditorio, Oferta de servicios culturales, y los indicadores genéricos de calidad de servicio del SIJA atribuibles tanto a sus actividades culturales como a las deportivas: Información de las actividades, Orientación de servicio y Orientación a la mejora de sus responsables.

2. Objetivos

El objetivo principal del estudio es medir la satisfacción del personal docente e investigador con los servicios de la Universidad y su evolución a lo largo del tiempo.

Dicho objetivo se articula a través de los siguientes puntos:

- Grado de utilización de los distintos servicios
- Medición de la satisfacción a propósito de cada uno de los aspectos relevantes en la prestación de cada servicio
- Valoración global de la satisfacción con los servicios de la universidad en su conjunto y con cada uno de ellos en particular
- Medición de la importancia de los distintos servicios a la hora de explicar la satisfacción global con el conjunto de servicios de la Universidad y del peso de los aspectos relevantes de cada servicio sobre la satisfacción general con el mismo.
- Detección de los aspectos a mejorar en cada servicio
- Identificación de quejas o problemas concretos (“sucesos críticos”) y medición de su incidencia

Todos estos objetivos han de cubrirse a través de muestras estadísticamente significativas tanto para el conjunto del personal docente e investigador, como por centro de destino y categoría docente.

3. Metodología

Dichos objetivos se han cubierto mediante la auto-cumplimentación on-line de las encuestas, apoyada por la visita en persona para entregar y posteriormente recoger los formularios impresos en papel. Los cuestionarios³ con todo su contenido estructurado en una serie de bloques temáticos y preguntas con opciones de respuesta predeterminadas, fueron distribuidos según la planificación de las cuotas de entrevistas a conseguir por centro de destino y categoría docente.

Al igual que en ocasiones anteriores, el número mínimo de entrevistas establecido era de 400 y se procedió a la selección aleatoria inicial de un 50% del PDI. Sin embargo, en esta ocasión se ha optado por utilizar también el correo electrónico, canal de comunicación habitual de la universidad con su personal. Así pues, se enviaron invitaciones para responder on-line el cuestionario a 950 docentes e investigadores, seguidos de dos recordatorios enviados días después.

Esta recogida virtual se complementó con una visita personal del equipo de encuestación a los despachos de quienes no cumplimentaron el cuestionario a través de la Web. Aquí, sin embargo, hemos de decir que el éxito fue escaso, dada la dificultad de localizar a los profesores, incluso pese a contar con el apoyo del personal de secretaría de sus departamentos. Tan sólo el 10% de las entrevistas válidas se obtuvo a través de las visitas personales.

Asimismo, cubrir las cuotas necesarias de participación del PDI no resultó fácil. La participación inicial de la Escuela Politécnica Superior (Leganés) fue superior a la inicialmente prevista, en tanto que la de Colmenarejo y especialmente, la del profesorado Asociado fue inferior. Por este motivo, fue necesario hacer un nuevo lanzamiento on-line para incluir a la totalidad del PDI de Colmenarejo y del profesorado Asociado que inicialmente había caído dentro del 50% que se excluyó.

³ Puede consultarse el cuestionario utilizado en el anexo I.

3.1. Características técnicas

Las principales características técnicas, con arreglo a las cuales se ha realizado la encuesta son las siguientes:

- **Universo:** El personal docente e investigador trabajando en el curso 2011-2012 en la Universidad (compuesto por 2.009 personas).
- **Ámbito:** Los tres campus de la Universidad Carlos III.
- **Fechas de campo:** Del 3 de Octubre al 25 de Noviembre de 2011.
- **Muestra:** 463 entrevistas.
- **Tasa de respuesta:** 41,1% (463 entrevistas obtenidas a partir de 1.226 docentes e investigadores).
- **Muestreo:** Estratificado proporcional por centro de destino y categoría docente. Selección aleatoria inicial del 50% y de la totalidad del PDI de Colmenarejo y del profesorado Asociado.
- **Entrevistas:** Auto-administradas, con una duración de 6-7 minutos.

Para ello, se procedió al envío por correo electrónico de la invitación a responder a la encuesta facilitando el acceso al cuestionario on-line. Tras enviar dos recordatorios solicitando la participación con un intervalo de cinco a siete días, se procedió a visitar personalmente los departamentos del PDI seleccionado que no había cumplimentado on-line el cuestionario. Los entrevistadores fueron distribuyendo los cuestionarios en papel al PDI correspondiente que se encontraba en su despacho. En caso de ausencia reiterada, se contó con el apoyo de las secretarías de departamento para facilitar la entrega y recogida de los cuestionarios cumplimentados. Y en su defecto, se depositaron los cuestionarios en los casilleros del PDI.

- **Supervisión/control de calidad:** 11% del total de las entrevistas y alcanzando al 100% de los entrevistadores participantes, realizada in-situ y mediante re-llamada telefónica por parte de Simple Lógica.
- **Márgenes de error:** Para datos globales, una situación de máxima heterogeneidad ($p=q=0,5$) y un nivel de confianza del 95,5%, el margen de error para el conjunto de la Universidad Carlos III: $\pm 4,08\%$.



- **Ponderación:** los datos obtenidos han sido ponderados para ajustarlos a la distribución real del PDI en base a: centro de destino y categoría docente.
- **Instituto responsable:** SIMPLE LÓGICA INVESTIGACIÓN S.A. miembro de AEDEMO y acogido al código deontológico internacional ICC/ESOMAR de Marketing e Investigación social.

3.2. Muestra teórica – realizada

Muestra teórica - realizada

	(2011-2012)		MUESTRA TEÓRICA mínima		MUESTRA REALIZADA			Desviaciones (% muestra - % PDI)	
	Nº de docentes/ investigadores	%	n	%	n	%	+ - % error muestral		
CENTRO-DESTINO	FCSyJ (G)	807	40,2	161	40,0	166	35,9	6,92	- 4,3
	Humanidades (G)	268	13,3	54	13,4	54	11,7	8,60	- 1,7
	EPS (L)	837	41,7	168	41,7	222	47,9	5,76	6,3
	Colmenarejo	97	4,8	20	5,0	21	4,5	8,60	- 0,3
CATEGORÍA DOCENTE	Catedrático	152	7,6	32	7,9	47	10,2	12,16	2,6
	Prof. titular	458	22,8	91	22,6	113	24,4	8,17	1,6
	Prof. visitante	128	6,4	25	6,2	31	6,7	15,70	0,3
	Contratado Doctor	17	0,8	3	0,7	5	1,1	38,73	0,2
	Ayudante Doctor	142	7,1	29	7,2	41	8,9	13,22	1,8
	Ayudante	382	19,0	77	19,1	78	16,8	10,11	2,2
	Prof. asociado	729	36,3	146	36,2	148	32,0	7,34	4,3
TOTAL	2.009		403		463		4,08		

Pese a que la muestra teórica era de 400 docentes e investigadores, se incluyeron en el análisis también aquellas entrevistas que se cumplimentaron incluso cuando ya se había cubierto la cuota, con el fin de no desdeñar la colaboración de los participantes. Por este motivo se supera ampliamente la cuota establecida para los colectivos de mayor participación, el PDI de la EPS y el profesorado Titular. En cambio fue necesario hacer un lanzamiento adicional para complementar las entrevistas obtenidas inicialmente en Colmenarejo y al profesorado Asociado.

4. Conclusiones

- El personal docente e investigador (PDI) utiliza un promedio de 11 servicios distintos este curso. Los servicios que cuentan con un mayor volumen de usuarios son: Campus Global y Aula Global 2, Informática y Secretaría de departamento (todos ellos utilizados por más del 95%). Y los más minoritarios son: el Parque científico, el Auditorio-Aula de las artes, Espacio estudiantes y SERINT
- La gran mayoría de los servicios analizados mantiene en líneas generales su volumen de usuarios con respecto al curso 2007-2008. Sin embargo se incrementan muy significativamente la intensidad del uso de Aula Global 2 por parte del PDI (14,9 puntos más que en 2007-2008), hasta llegar a contar con un 53,5% de grandes usuarios en la actualidad.
- Mejora significativamente la satisfacción general con los servicios (3,92), ascendiendo 4 décimas con respecto a 2007-2008; y situándose en el nivel más alto hasta la fecha. Por lo general, los Asociados y quienes llevan en la universidad menos de cinco cursos son quienes mejor valoran los distintos servicios. Mientras que Catedráticos y Titulares se muestran menos satisfechos.
- Los servicios mejor valorados son: Biblioteca y Conserjería, con puntuaciones por encima de 4 sobre 5. En cambio, el peor valorado (3,08) sigue siendo el de Apoyo a la docencia y gestión de Posgrado (el antiguo CEAES), aunque mejora dos décimas con respecto a 2007-2008. El nivel de satisfacción de la gran mayoría de los servicios ha mejorado con respecto a 2007-2008; y muy especialmente lo hacen los de: Seguridad, Aula Global 2, Campus Global, Recursos humanos y los Servicios administrativos en su conjunto.
- La importancia de los servicios considerados sobre la satisfacción global directa es escasa, estando directamente relacionados con su experiencia docente cuatro entre los cinco más relevantes: Aula Global 2, Aulas y espacios compartidos, Mantenimiento, Campus Global y Recursos Humanos. Y son los que, por ese orden, tienen mayor importancia para docentes e investigadores. Campus global se encuentra entre los puntos fuertes de los servicios de la UC3M. En cambio los

demás estarían entre sus puntos débiles, ya que son servicios cuyo desempeño genera niveles de satisfacción por debajo de la media y son importantes para el PDI. A ellos deben encaminarse los esfuerzos de mejora.

- Desciende la frecuencia de aparición de ocho de los nueve sucesos críticos, exponentes de un mal funcionamiento de los servicios. El Centro de Atención y Soporte (CASO) es también este curso el servicio que menos incidencias ha tenido: el 18,6% del PDI se ha visto afectado. Y por el contrario, la Biblioteca sigue siendo el servicio con el que más PDI ha tenido alguna incidencia: el 43,5%. Aunque éste es el servicio que más mejora en porcentaje de PDI afectado con respecto a hace tres cursos.

Estos son los sucesos críticos:

- Fondos de la biblioteca no disponibles: sufrida en el pasado curso 2010-2011 por el 43,5% que necesitó algún material existente en los fondos de la Biblioteca pero no pudo acceder a él durante días por estar en préstamo.
- Caídas no programadas de la red informática, hasta el punto de que el 42,2% ha tenido que repetir trabajos ya realizados o se le han producido daños o deficiencias en procesos en curso.
- Imposibilidad de reservar el aula o espacio docente adecuado para la fecha y hora en que se necesitaba, padecida por el 36,9% de los docentes e investigadores. Esta es la única incidencia que ha aumentado con respecto a hace tres cursos.
- Conserje ilocalizable: El 35,5% del PDI, tras intentar localizar sin éxito a un conserje, ha optado por realizar personalmente el encargo, buscar ayuda de terceros o dejarlo sin realizar.
- Secretaría de departamento cerrada dentro de su horario de funcionamiento: sufrida por el 34,5%.
- Dificultades para localizar al personal de Seguridad del Campus para entrar o salir en horarios poco habituales, cosa que ha supuesto pérdidas de tiempo para el 27% del PDI.

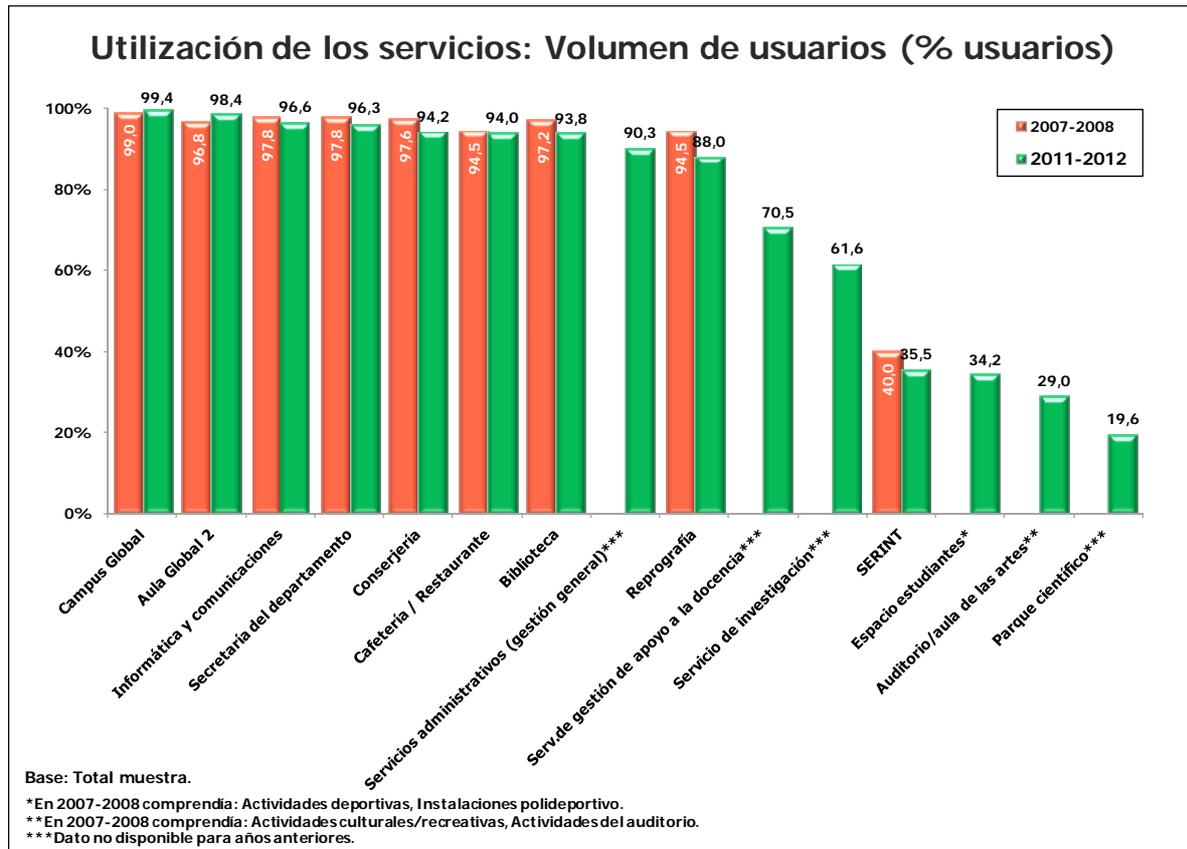
- Calidad deficiente en los productos de la Cafetería, padecida por el 26,1% de los docentes e investigadores, que han llegado a protestar o rechazar algún producto por su deficiente calidad, aspecto o temperatura.
- Demora de pagos en concepto de dietas, conferencias, etc. sensiblemente por encima del plazo previsto: situación que ha afectado al 21,7% del PDI.
- Y finalmente, la incidencia menos extendida sería la imposibilidad de contactar telefónicamente con el CASO para comunicar alguna incidencia o reclamar alguna tarea o reparación pendiente. Al 18,6% le ha ocurrido.

5. Utilización de los servicios

Para analizar la utilización de los servicios universitarios, y su evolución se van a considerar dos dimensiones: el volumen de usuarios y la intensidad. Así, por *volumen* se entenderá que es el porcentaje del total de docentes e investigadores que afirman utilizar cada servicio. Y por *intensidad* el porcentaje de los usuarios habituales –o *grandes usuarios*– de cada servicio, según se definen ellos mismos.

5.1. Utilización de los servicios

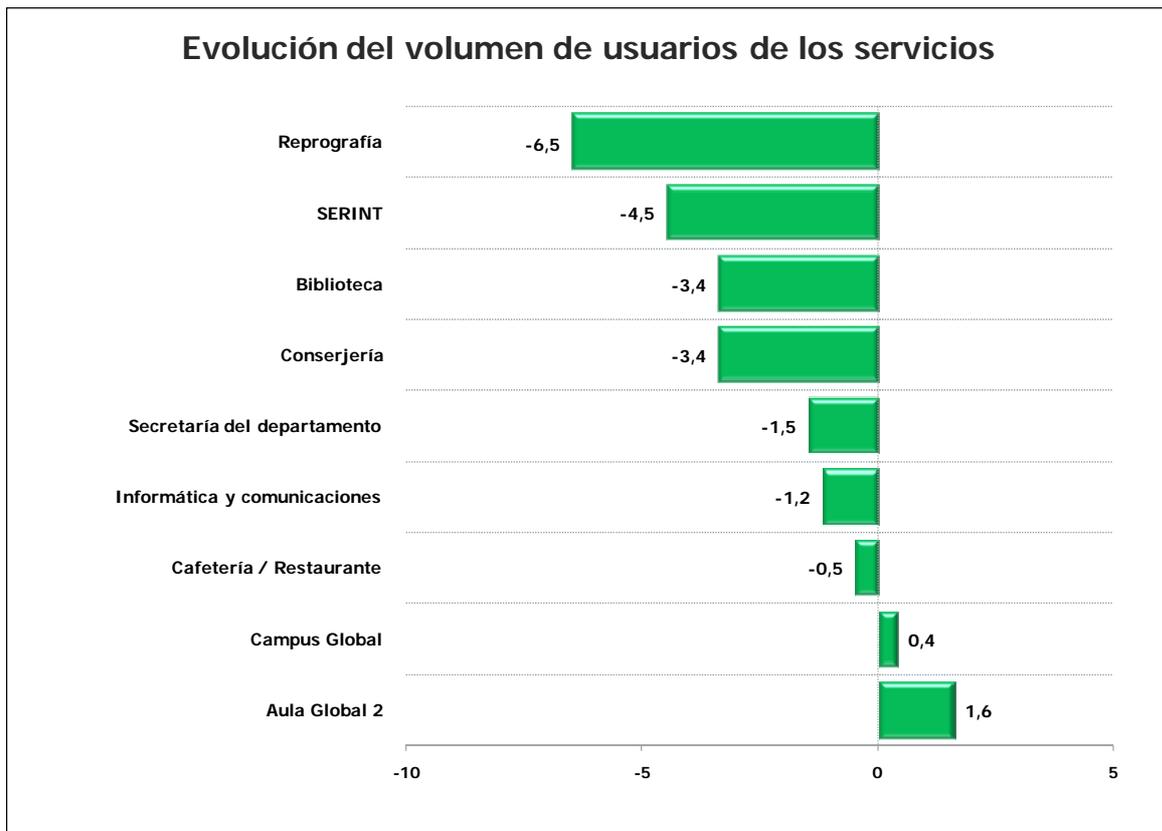
Los servicios que cuentan con un mayor volumen de usuarios son: Campus Global y Aula Global 2, Informática y Secretaría de departamento (todos ellos utilizados por más del 95% del personal docente e investigador, en adelante PDI); seguidos de Consejería, Cafetería, Biblioteca y Servicios administrativos de gestión general (utilizados por más del 90% del colectivo). Por el contrario, los que resultan más minoritarios, al ser utilizados por entre un 35,5% y un 19,6% de los docentes e investigadores de la UC3M, son el Parque científico, el Auditorio-Aula de las artes, Espacio estudiantes y SERINT.



En el presente curso 2011-2012 los docentes e investigadores han utilizado un promedio de 11 servicios distintos⁴; siendo los usuarios más extensivos los docentes e investigadores de Humanidades, los profesores Titulares y Catedráticos, los que llevan trabajando más de 10 cursos en la UC3M y los que pertenecen a algún instituto universitario, que han utilizado entre 11,6 y 12,3 servicios distintos. En cambio, los docentes e investigadores adscritos a Colmenarejo y los profesores Asociados son los que hacen uso de una menor variedad de servicios: entre 10,3 y 9,8.

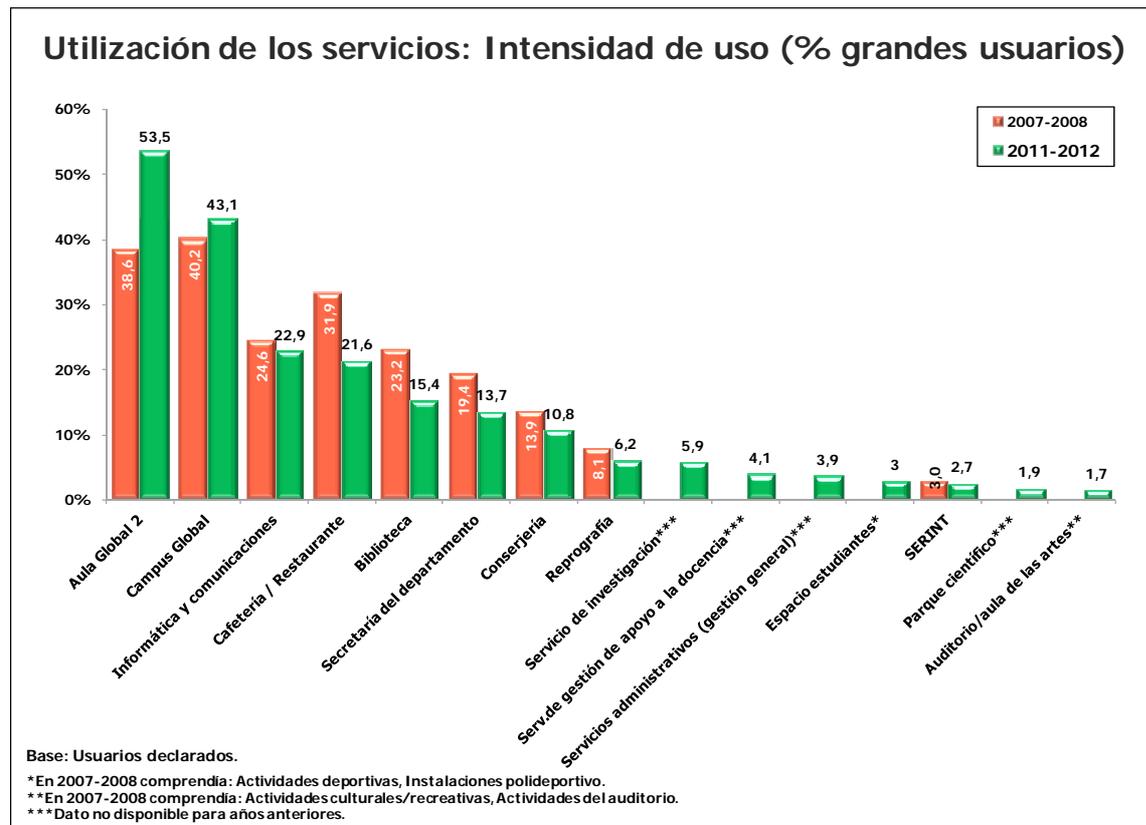
La gran mayoría de los servicios analizados mantiene en líneas generales su volumen de usuarios con respecto al curso 2007-2008.

⁴ Sin contar los de: Campus y Comunicación institucional; que los de uso universal.



5.2. Intensidad en el uso de los servicios

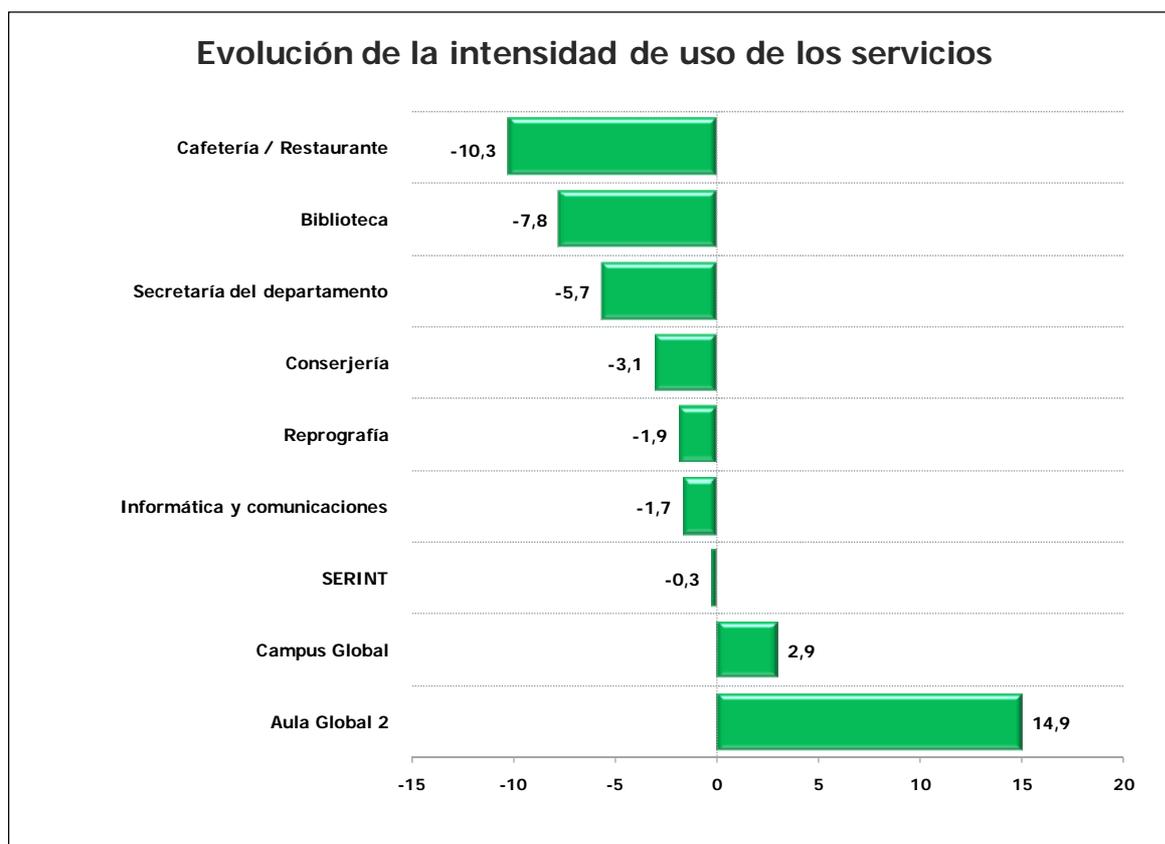
Los servicios que cuentan con un mayor porcentaje de "grandes usuarios", según se definen los propios entrevistados, son: Aula Global 2 y Campus Global (53,5% y 43,1% respectivamente). A continuación se encuentra Cafetería e informática, con porcentajes de grandes usuarios en torno al 22%. Mientras que tan sólo entre un 1,7% y un 3% del PDI utilizaría los servicios del Auditorio, Parque científico y Espacio Estudiantes de forma intensiva.



Atendiendo a las características del PDI, se aprecia que los docentes e investigadores destinados al centro de Humanidades son quienes utilizan con más frecuencia los servicios de Biblioteca (32,1%), Conserjería (26,4%) y SERINT (8,7%). En cambio el PDI de la EPS es el colectivo que utiliza con más asiduidad los Servicios de investigación (8,5%) y del Parque Científico (4%).

En cambio, el PDI adscrito al Campus de Colmenarejo es el que menos utilización parece hacer de los servicios.

En cuanto a la evolución del uso general de la intensidad del uso de los distintos servicios, cabe señalar un descenso generalizado en el volumen de grandes usuarios, que llega a los 10,3 puntos en el caso de la Cafetería. Por el contrario, se incrementa muy significativamente la intensidad del uso de Aula Global 2 por parte del PDI (14,9 puntos más que en 2007-2008), hasta llegar a contar con un 53,5% de grandes usuarios en la actualidad.

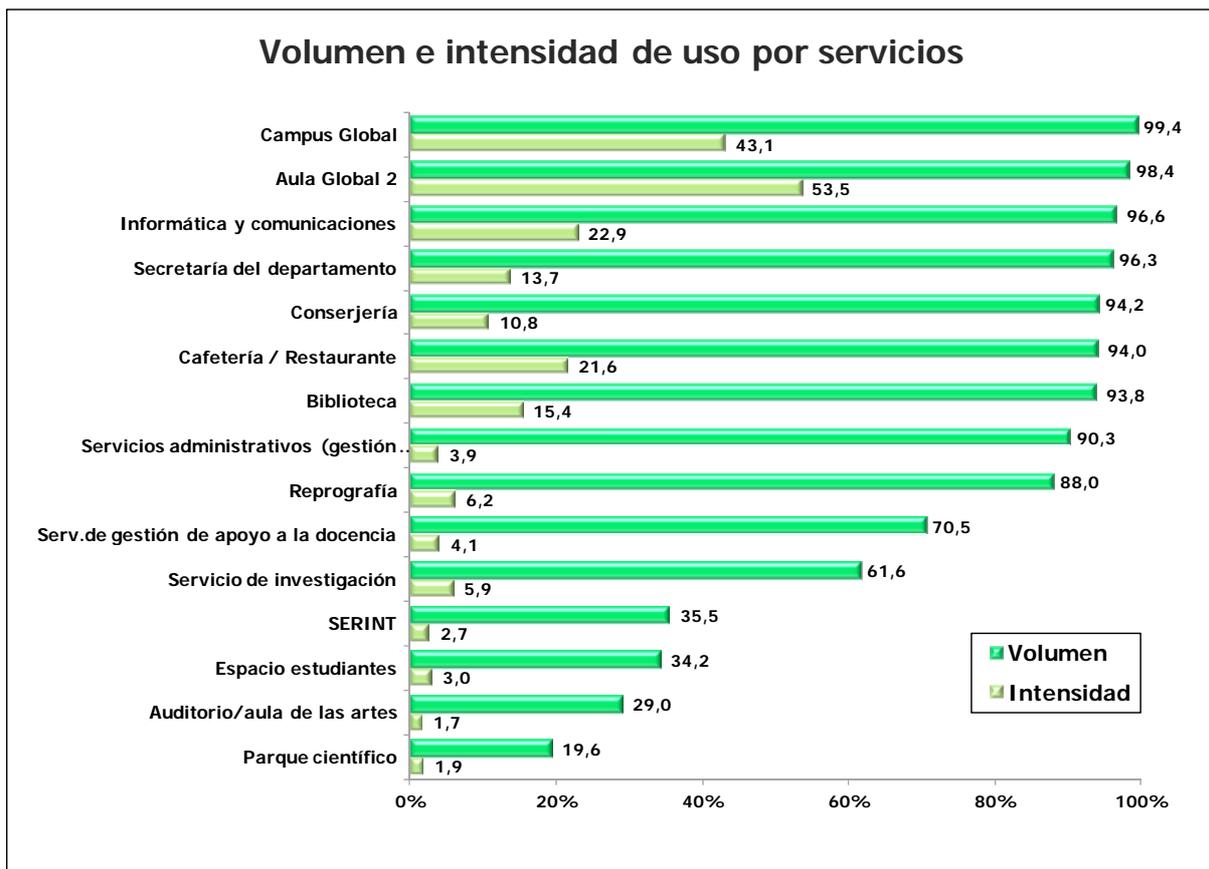


5.3. Frecuencia e intensidad del uso de los servicios

En resumidas cuentas, si tuviéramos que identificar cuáles son los servicios que más y que menos se utilizan, tanto por su volumen de usuarios como por su intensidad, nos encontramos con cuatro grupos:

- Los servicios universales, que son utilizados por la práctica totalidad de los docentes e investigadores ($\geq 98,4\%$) y con un mayor porcentaje de grandes usuarios ($\geq 43,1\%$): Aula Global 2 y Campus Global.
- Los servicios mayoritarios, a los que acude la práctica totalidad de los docentes e investigadores ($\geq 93,8\%$) pero con menor intensidad ($\geq 10,8\%$): Informática, Cafetería, Biblioteca, Secretaría de departamento y Conserjería.
- Los servicios muy utilizados ($\geq 70,5\%$), aunque por un volumen moderado de docentes e investigadores ($\geq 3,9\%$): Gestión y apoyo a la docencia, los administrativos y de gestión general, la Reprografía y el Servicio de investigación.

- Los servicios minoritarios, a los que acude un pequeño porcentaje de docentes e investigadores ($\leq 35,5\%$) con una periodicidad esporádica (tan sólo el $\leq 3\%$ son grandes usuarios): Parque científico, Auditorio-Aula de las artes, Espacio Estudiantes y SERINT.

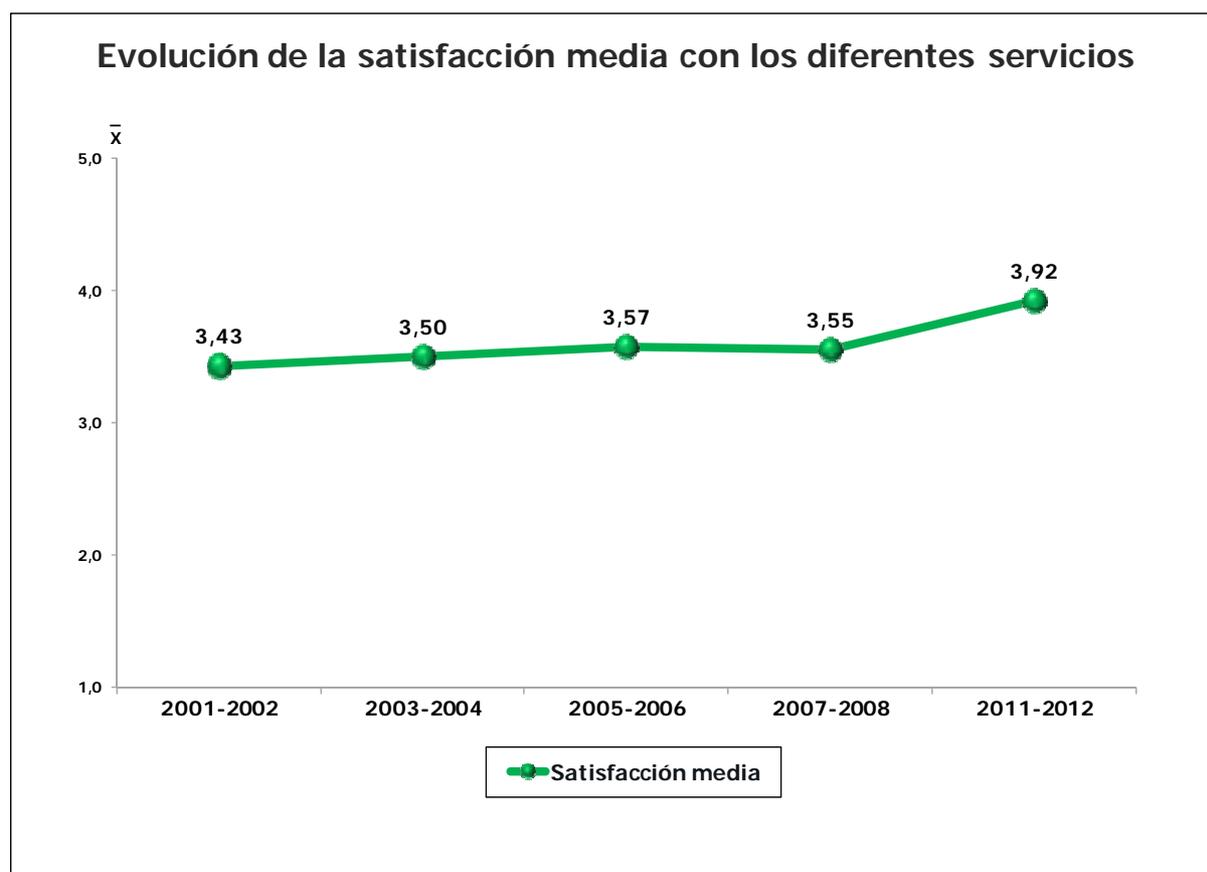


6. Valoración general de los servicios de la UC3M

6.1. Satisfacción general con los servicios

La media de la satisfacción de los dieciocho servicios no docentes medidos se sitúa en los 3,92 puntos sobre una escala de 1 a 5 puntos. Por lo que su calidad podría calificarse de *bastante satisfactoria*.

La satisfacción general asciende significativamente (casi 4 décimas) con respecto a la registrada en 2007-2008, registrándose el nivel más alto de los registrados desde que comenzó a medirse en el curso 2001-2002. Desde ese momento, con 3,43 puntos, la tendencia ha ido evolucionando al alza de forma sostenida hasta la fecha.



Quienes manifiestan una postura general más crítica hacia los servicios no educativos de la universidad son los docentes e investigadores adscritos a

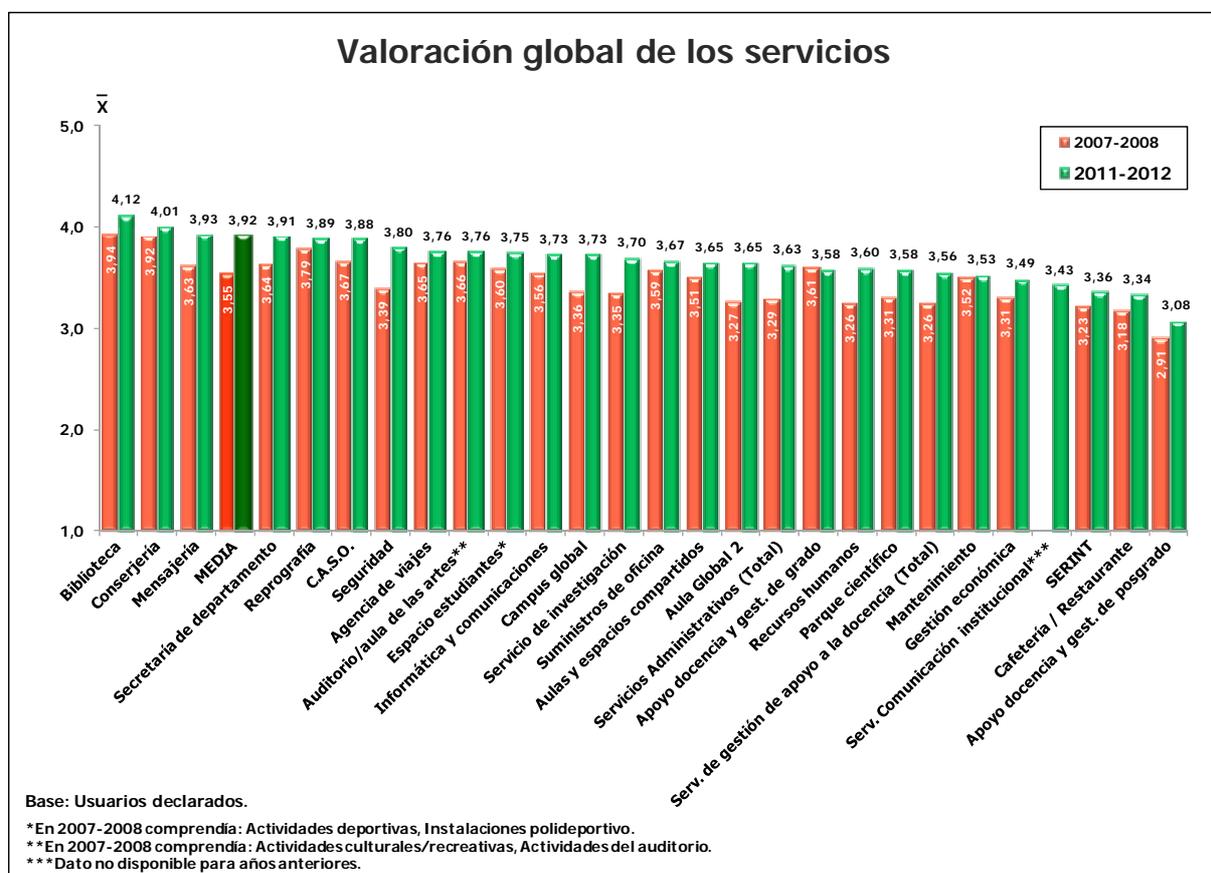
Humanidades (3,82), los Catedráticos y Titulares (3,50 y 3,78 puntos respectivamente) y quienes llevan más de 10 cursos en la UC3M (3,78).

Por el contrario, los más satisfechos son los docentes e investigadores Asociados (4,14) y los que llevan menos de cinco cursos (4,07).

Los servicios mejor valorados siguen siendo los de: Biblioteca y Conserjería, con puntuaciones por encima de los 4 puntos sobre 5.

Un segundo grupo de servicios, cuya satisfacción se sitúa en torno a la media global, es el formado por: Mensajería (3,93) y Secretaría de departamento (3,91).

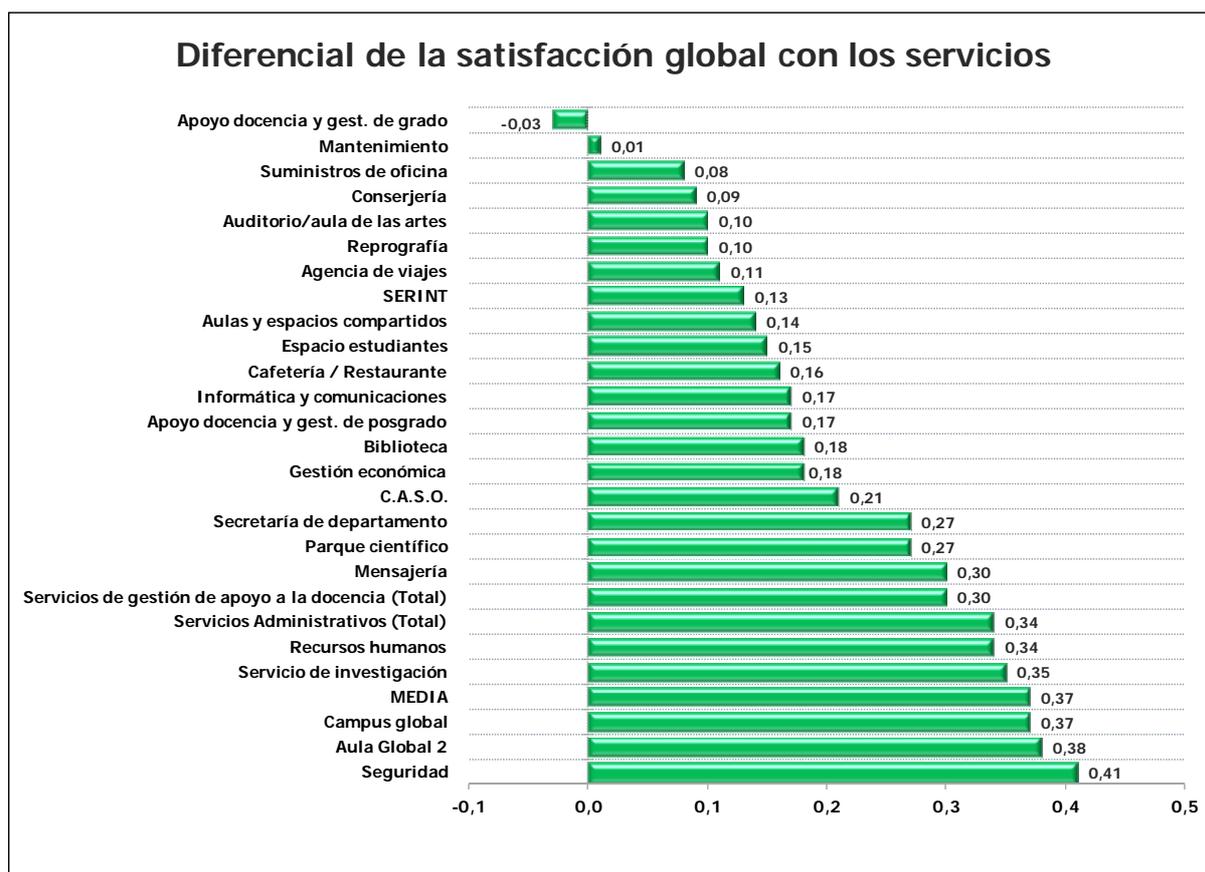
Los restantes servicios se sitúan todos por debajo de la media, aunque con puntuaciones por encima de los 3 puntos, siguen resultando satisfactorios. De hecho, el peor valorado (3,08) sigue siendo el de Apoyo a la docencia y gestión de Posgrado, aunque mejora dos décimas con respecto a 2007-2008.



En términos generales, los niveles de satisfacción han variado menos de 4 décimas en estos últimos cuatro cursos.

Todos los servicios, salvo el de Apoyo a la docencia y gestión de Grado (la antigua Gestión Académica) que permanece prácticamente igual, han experimentado ascensos. Destacaríamos especialmente la mejora de la valoración de: el servicio de Seguridad, Aula Global 2, Campus Global, Recursos humanos y los Servicios administrativos en su conjunto, cuyos niveles de satisfacción mejoran entre 3 y 4,1 décimas con respecto a 2007-2008.

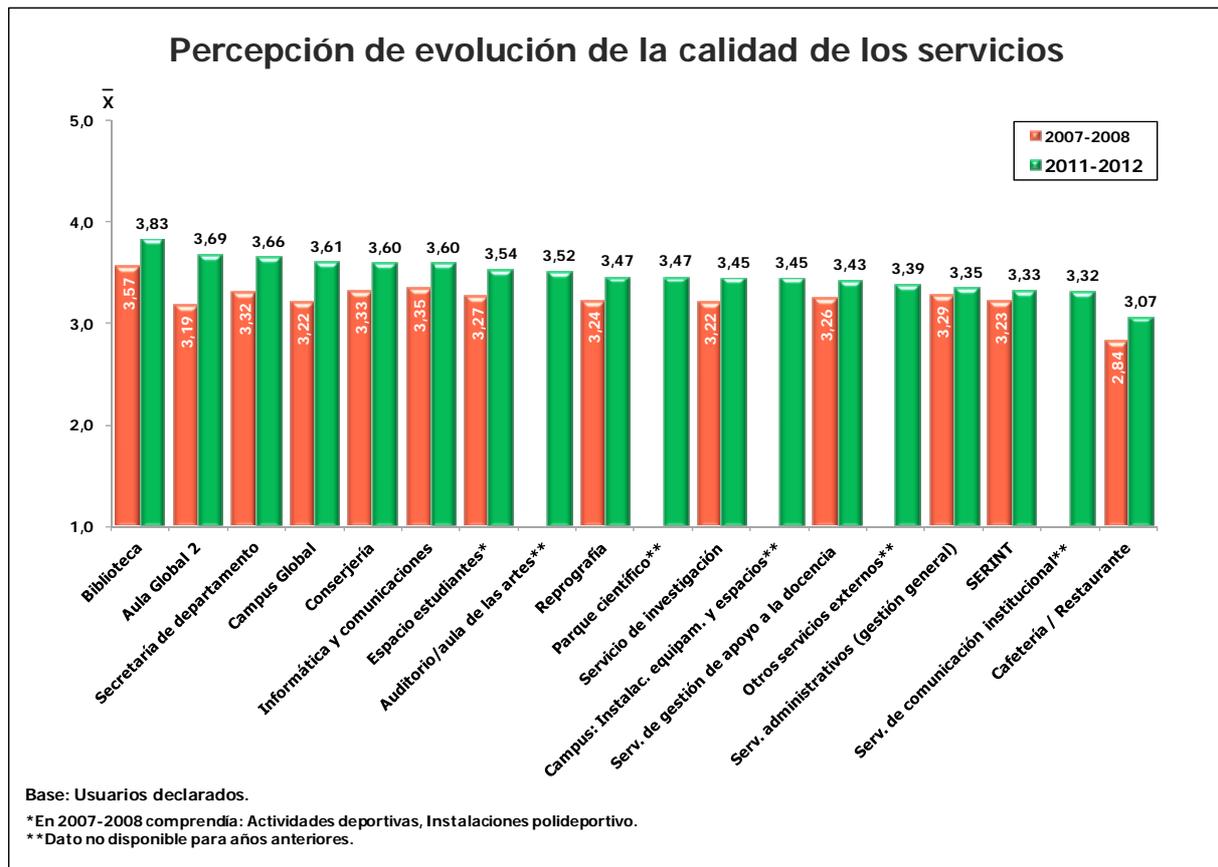
Con respecto la última medición, no desciende significativamente la valoración de ninguno de los servicios analizados.



6.2. Percepción de la evolución de la calidad de los servicios

Del mismo modo, la percepción de la evolución de los servicios es favorable: alcanza una media de 3,49 puntos sobre una escala de 1 a 5, en la que 1

significa que el servicio va “bastante a peor” y 5 “bastante a mejor”. Y es que, en opinión de los docentes e investigadores consultados, la calidad de la mayoría de los servicios se ha mantenido (con puntuaciones entre los 3,83 puntos de Biblioteca y los 3,07 de Cafetería).



Al comparar la percepción actual de la calidad de los servicios con la registrada en el curso 2007-2008, destaca especialmente el caso de Aula Global 2 y Campus Global, cuya evolución se percibe como muy favorable, y son las que más ascienden (5 y 4 décimas con respecto a la anterior medición). Por el contrario, las que menos varían son las del SERINT y los Servicios administrativos (o Gestión General), que apenas mejoran una décima.

6.3. Importancia de los servicios sobre la satisfacción general

En esta edición del estudio se incluye por primera vez el análisis de la importancia que los distintos servicios no docentes tienen sobre la satisfacción general.

Para ello se ha incorporado una pregunta al final del cuestionario para recoger la satisfacción global directamente justo, de manera que los docentes e investigadores emitieron su juicio en base a todos los servicios que habían venido valorando detalladamente a lo largo de toda la entrevista. Esta pregunta ha servido de contraste, o variable dependiente, para calcular la influencia de cada servicio sobre la satisfacción general mediante un análisis bivariable de regresión⁵.

⁵ Dada la disparidad del volumen de usuarios entre unos servicios y otros, no era viable realizar un modelo de regresión que considerase todos los servicios conjuntamente. Por lo que se ha optado por ir calculando la regresión de cada servicio como variable independiente con respecto a la satisfacción general directa como variable dependiente. Y los resultados se ponderan finalmente en función del volumen del PDI que utilizan y valoran cada servicio.

Servicios universitarios determinantes de la Calidad Percibida por el PDI de los Servicios Generales de la UC3M 2011-2012

Valoraciones globales de los servicios:	Valoraciones medias 2011-2012			Influencia de cada servicio sobre la satisfacción general				
	Docentes e investigadores que dan una valoración de 1 a 5	Medias de valoración (de 1 a 5)	Ranking	β estandar. x 10	Ranking	Coef. Ponderación (Docentes e investigadores que valoran/muestra total)	β estandar. ponderada	Ranking
Aula Global 2	448	3,65	16	4,366	1	0,968	4,22	1
Aulas y espacios compartidos	431	3,65	15	4,126	3	0,931	3,84	2
Mantenimiento	442	3,53	20	3,685	6	0,956	3,52	3
Campus Global	454	3,73	11	3,551	8	0,981	3,48	4
Recursos Humanos	393	3,60	17	3,675	7	0,850	3,12	5
Informática y comunicaciones	419	3,73	12	3,319	10	0,906	3,01	6
Comunicación institucional	397	3,43	22	3,304	11	0,858	2,83	7
Secretaría de departamento	431	3,91	4	2,936	14	0,931	2,73	8
Biblioteca	422	4,12	1	2,825	15	0,912	2,58	9
CASO	392	3,88	6	2,960	13	0,847	2,51	10
Cafetería-Restaurante	431	3,34	24	2,509	18	0,931	2,34	11
Conserjería	429	4,01	2	2,510	17	0,927	2,33	12
Gestión económica	315	3,49	21	3,398	9	0,680	2,31	13
Apoyo docencia y Gestión de Grado	275	3,58	19	3,865	4	0,594	2,30	14
Reprografía	382	3,89	5	2,524	16	0,826	2,08	15
Servicio de Investigación	225	3,70	13	4,172	2	0,485	2,02	16
Suministros de Oficina	330	3,67	14	2,371	19	0,713	1,69	17
Seguridad y Vigilancia	389	3,80	7	2,003	22	0,840	1,68	18
Apoyo docencia y Gestión de Posgrado	233	3,08	25	3,112	12	0,503	1,56	19
Mensajería	338	3,93	3	2,123	21	0,729	1,55	20
Agencia de Viajes	267	3,76	8	1,776	24	0,576	1,02	21
Espacio Estudiantes	128	3,75	10	2,308	20	0,277	0,64	22
SERINT	131	3,36	23	1,942	23	0,282	0,55	23
Parque Científico	57	3,58	18	3,740	5	0,124	0,46	24
Auditorio-Aula de las Artes	107	3,76	9	1,667	25	0,231	0,38	25
Promedio total		3,68	*	2,99		0,714	2,19	

* Nótese que en este Promedio Global se incluyen por separado los servicios de Gestión de grado, Gestión de posgrado y el SERINT, pero no el global de Gestión de apoyo a la docencia. Asimismo, se incluyen los servicios de Recursos humanos y Gestión económica, pero no el global de Servicios administrativos (Gestión General).

Lo primero que merece la pena señalar es lo bajo de las puntuaciones β de regresión que tan sólo en cinco servicios superan los 3 puntos. Se trata de: Aula Global 2, Aulas y espacios compartidos, Mantenimiento, Campus Global y Recursos Humanos. Y son los que, por ese orden, tienen mayor importancia para los docentes e investigadores. Nótese que los cuatro primeros están directamente relacionados con su experiencia docente, *lo que realmente es sustancial para un profesor universitario*⁶.

Los menos relevantes para el PDI son los de: Auditorio-Aula de las Artes, el Parque Científico, SERINT y Espacio Estudiantes.

Al poner en relación la valoración que recibe cada servicio con su importancia sobre la satisfacción general directa se obtiene un cuadrante, cuyos ejes

⁶ Interpretación de la investigadora

aparecen divididos por su puntuación media correspondiente (3,68 en el caso de la valoración y los 2,19 en el de la importancia). Asimismo, con el fin de resultar una representación gráfica más clara, la escala oscila entre las puntuaciones máximas y mínimas registradas para cada uno de sus ejes.

En este sentido, se construye una matriz estratégica formada por cuatro cuadrantes:

- Los puntos fuertes: se trata del cuadrante superior derecho, en el que se sitúan los servicios con una valoración e importancia por encima de sus respectivas medias. Serían por tanto, los servicios que más directamente condicionan la satisfacción general, y a propósito de los cuales, los usuarios se muestran más contentos. Sin embargo no hay que bajar la guardia, y los esfuerzos deben encaminarse a incrementar la valoración de los usuarios.

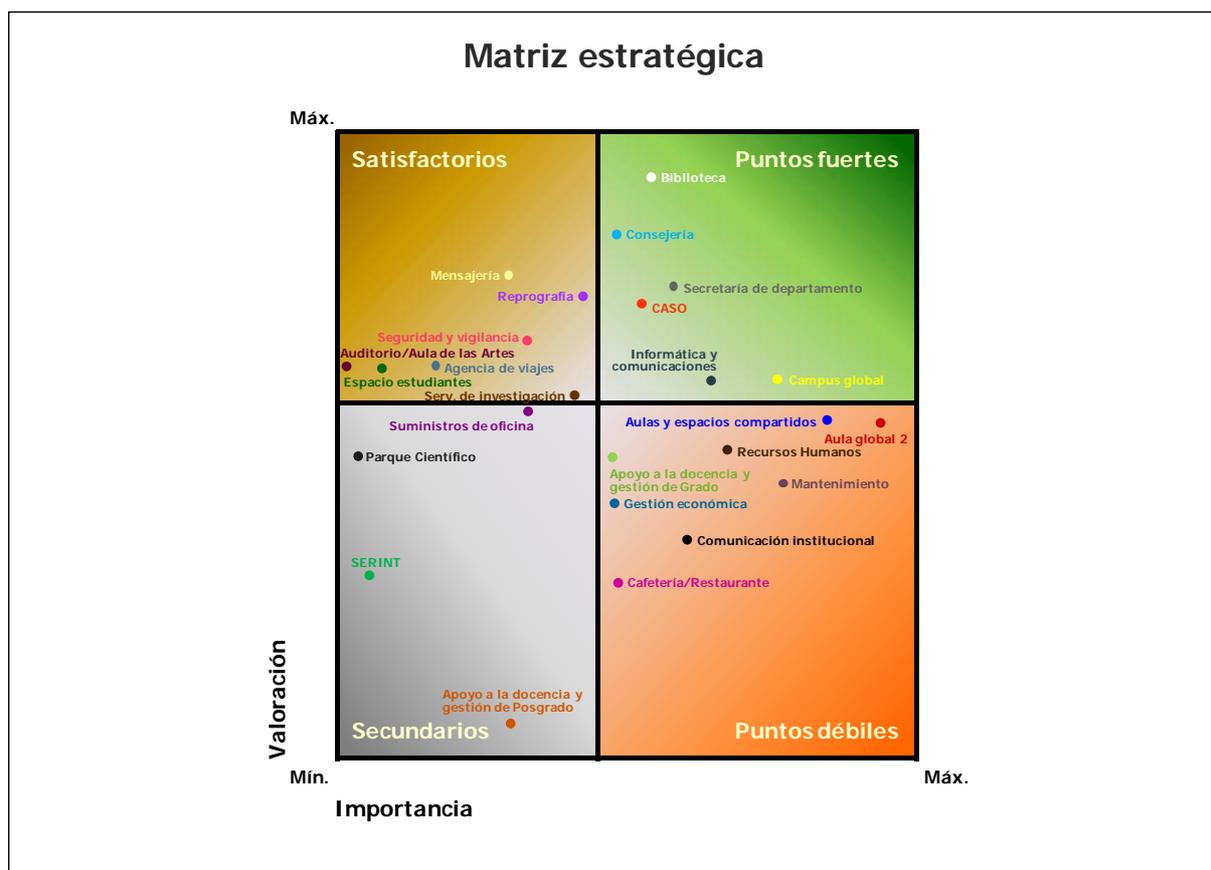
En este cuadrante se encuentran: Biblioteca, Secretaría de departamento, CASO, Conserjería, Campus Global e Informática y comunicaciones.

- Los puntos débiles: se encuentran reflejados en el cuadrante inferior derecho. Se trata de servicios que pese a ser importantes para los docentes e investigadores, su desempeño genera niveles de satisfacción por debajo de la media. A ellos deben encaminarse los esfuerzos de mejora.

En este cuadrante se identifican las oportunidades de mejora a aplicar a numerosos servicios: Aula Global 2 y Aulas docentes y espacios compartidos son los menos débiles del cuadrante, al ser los que más importancia generan sobre la satisfacción general y tener valoraciones sólo ligeramente inferiores a la media de todos los servicios.

Les siguen, por una parte Recursos humanos y Mantenimiento y por otra Apoyo a la docencia y gestión de Grado y Gestión económica. Mientras que Cafetería y especialmente Comunicación institucional son los que más habrían de mejorarse.

- **Los satisfactorios:** son aquellos que se encuentran en el cuadrante superior izquierdo. Reciben valoraciones por encima de la media, aunque su contribución a la satisfacción general es escasa. Se trata de: Mensajería, Reprografía, Seguridad y vigilancia, Auditorio-Aula de las artes, Espacio Estudiantes, Agencia de viajes y Servicio de investigación.
- **Los secundarios:** en el cuadrante inferior izquierdo se encuentran servicios cuyas valoraciones están por debajo de la media. Sin embargo esto no supone un gran riesgo, ya que su influencia sobre la satisfacción general del conjunto de los docentes e investigadores es también escasa. Se trataría de: los suministros de oficina, Parque científico, SERINT y Apoyo a la docencia y gestión de Posgrado.

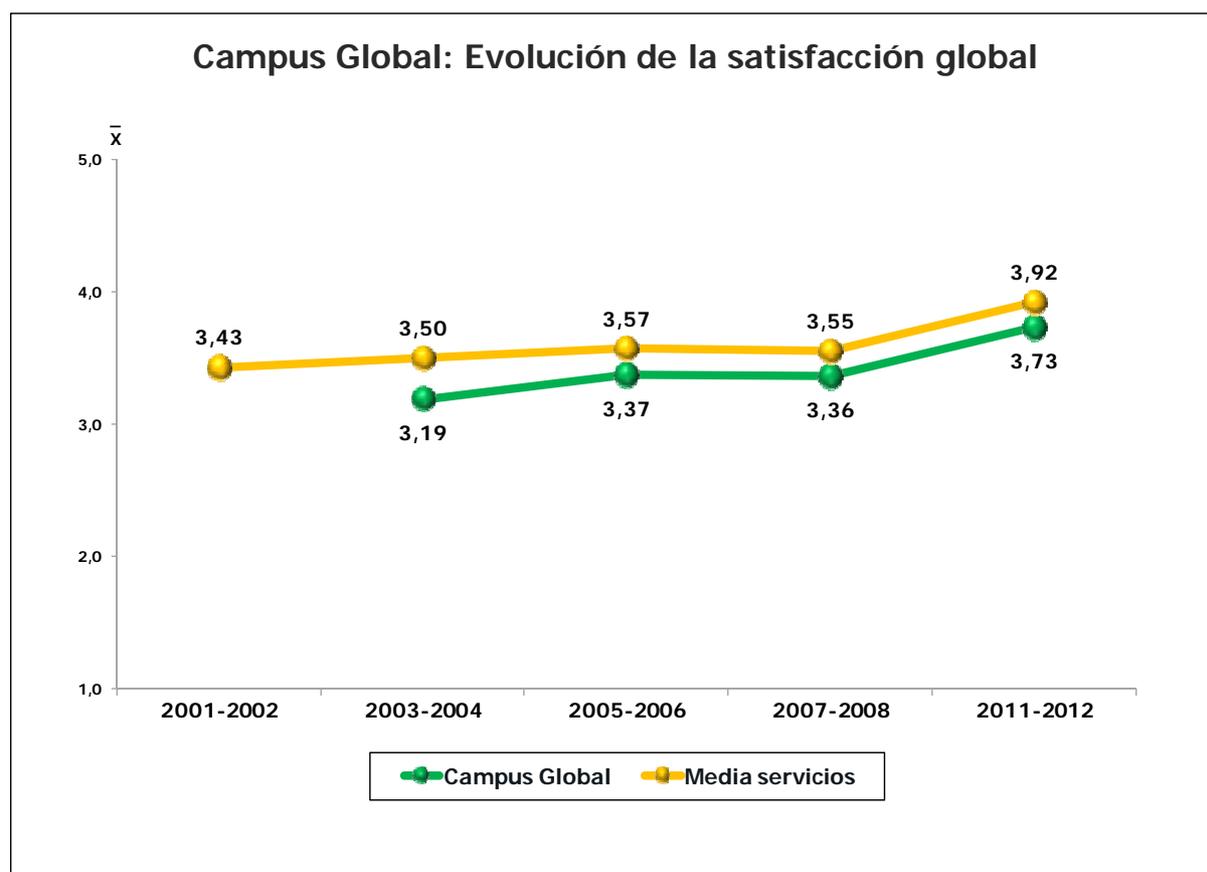


7. Análisis por servicio

7.1. Campus Global

La práctica totalidad del profesorado y personal investigador (99,4%) utiliza Campus Global, e incluso un 43,1% se define como gran usuario. Los colectivos que utilizan con más asiduidad este servicio son los profesores Titulares y quienes llevan en la UC3M más de 10 cursos, de los cuales el 57,1% y el 54,7% respectivamente se declara gran usuario.

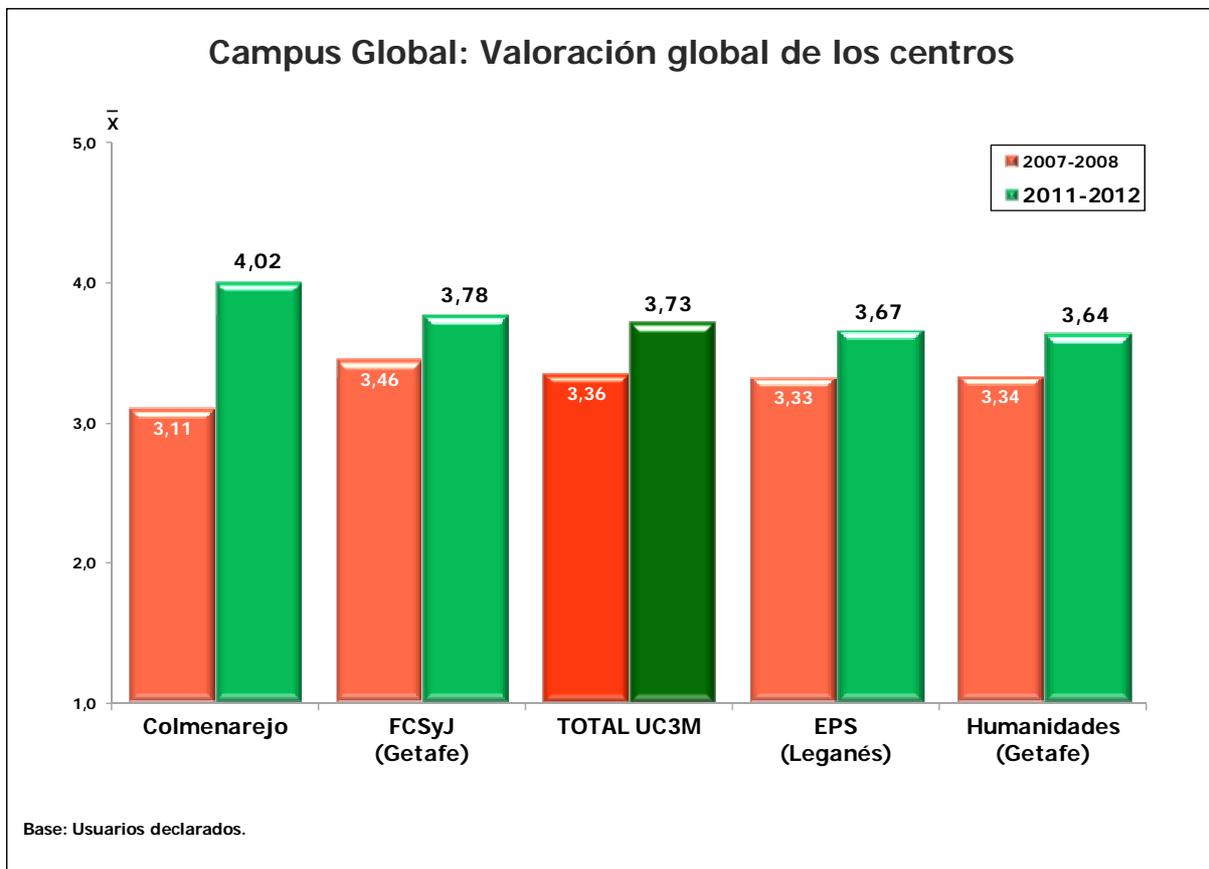
No hay diferencias estadísticamente significativas con respecto a la utilización de Campus Global en el curso 2007-2008. Únicamente cabría señalar el ligero incremento de 2,9 puntos porcentuales en el volumen de grandes usuarios.



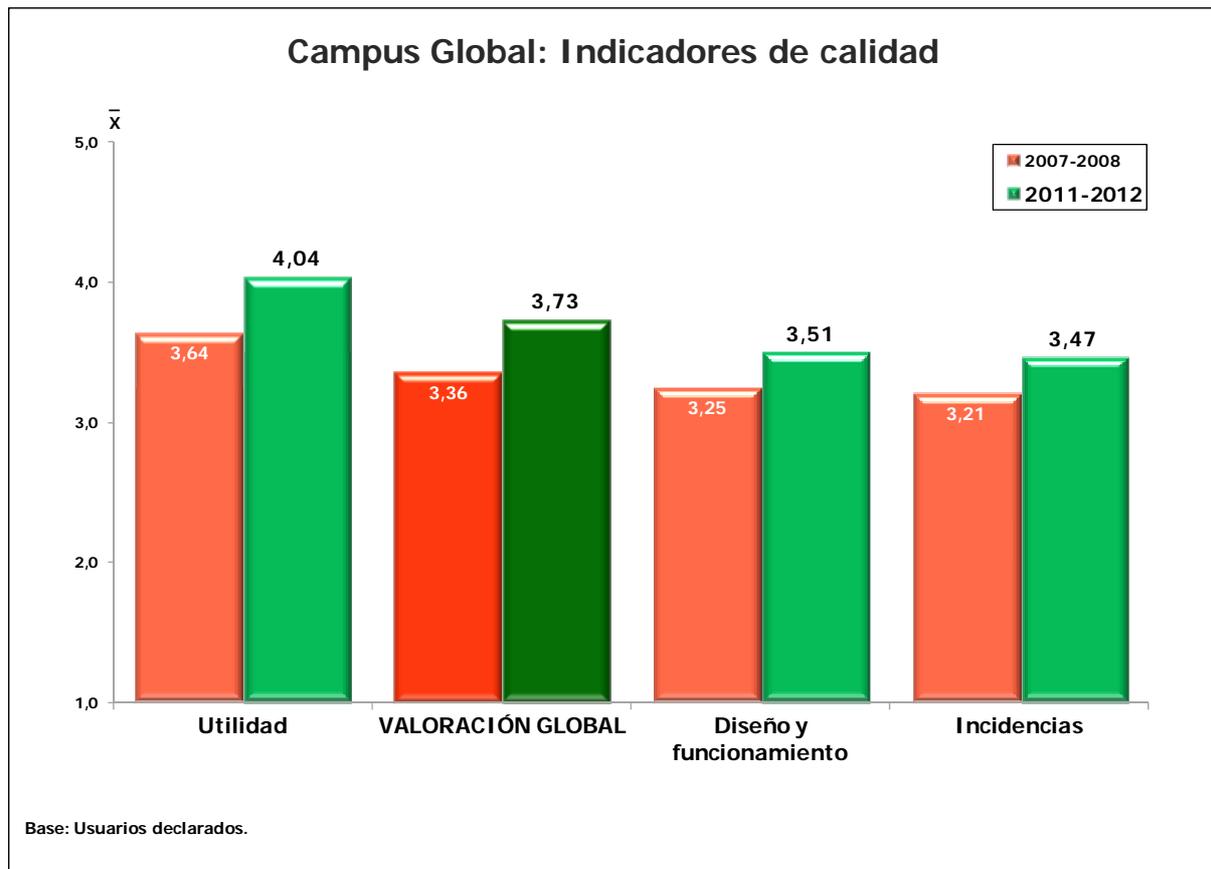
La satisfacción general con el servicio de Campus Global se ha incrementado casi cuatro décimas con respecto al curso 2007-2008, alcanzándose la puntuación

más alta de las registradas hasta el momento: 3,73 puntos en una escala de 1 a 5, en la que 1 significa "muy insatisfecho" y 5 "muy satisfecho".

Los colectivos más satisfechos son los profesores Ayudantes, Asociados y Visitantes, con valoraciones entre los 3,78 y 3,94 puntos; así como los profesores que llevan en la universidad menos de 5 cursos (3,96). Por el contrario, los más críticos son los Catedráticos y Titulares, con puntuaciones significativamente inferiores (3,14 y 3,51 respectivamente) y los que tienen más de 10 años de antigüedad (3,52).



No se aprecian diferencias estadísticamente significativas en cuanto a la valoración de Campus Global entre los distintos centros de destino de los docentes e investigadores. Sí lo son en cambio, la evolución experimentada en todos los centros con respecto a hace cuatro cursos, especialmente en Colmenarejo, donde se registra un ascenso de 9,1 décimas.

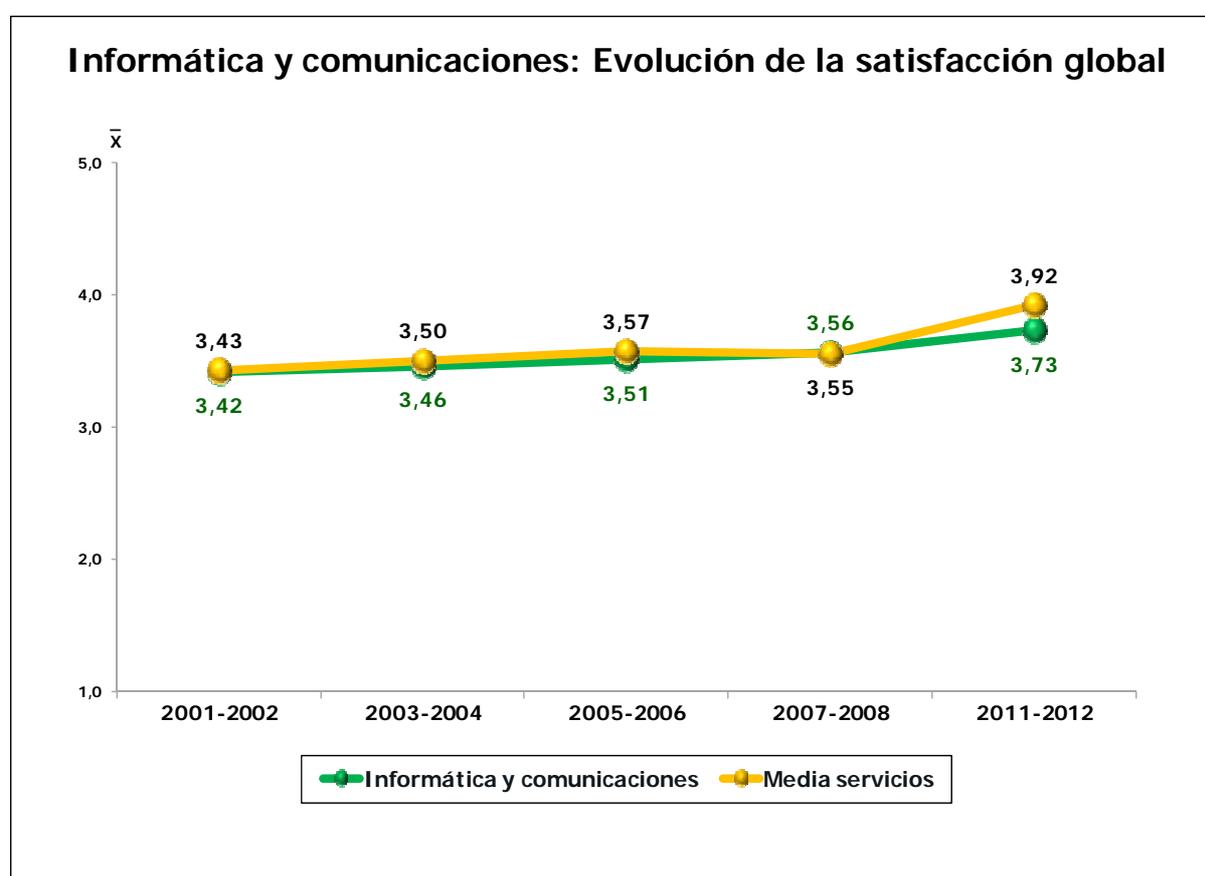


La utilidad sigue siendo el atributo mejor valorado de Campus Global, con una puntuación de 4,04. Es el único de los tres aspectos del servicio que se encuentra por encima de la media global del mismo. La agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias es nuevamente el atributo menos satisfactorio (3,47).

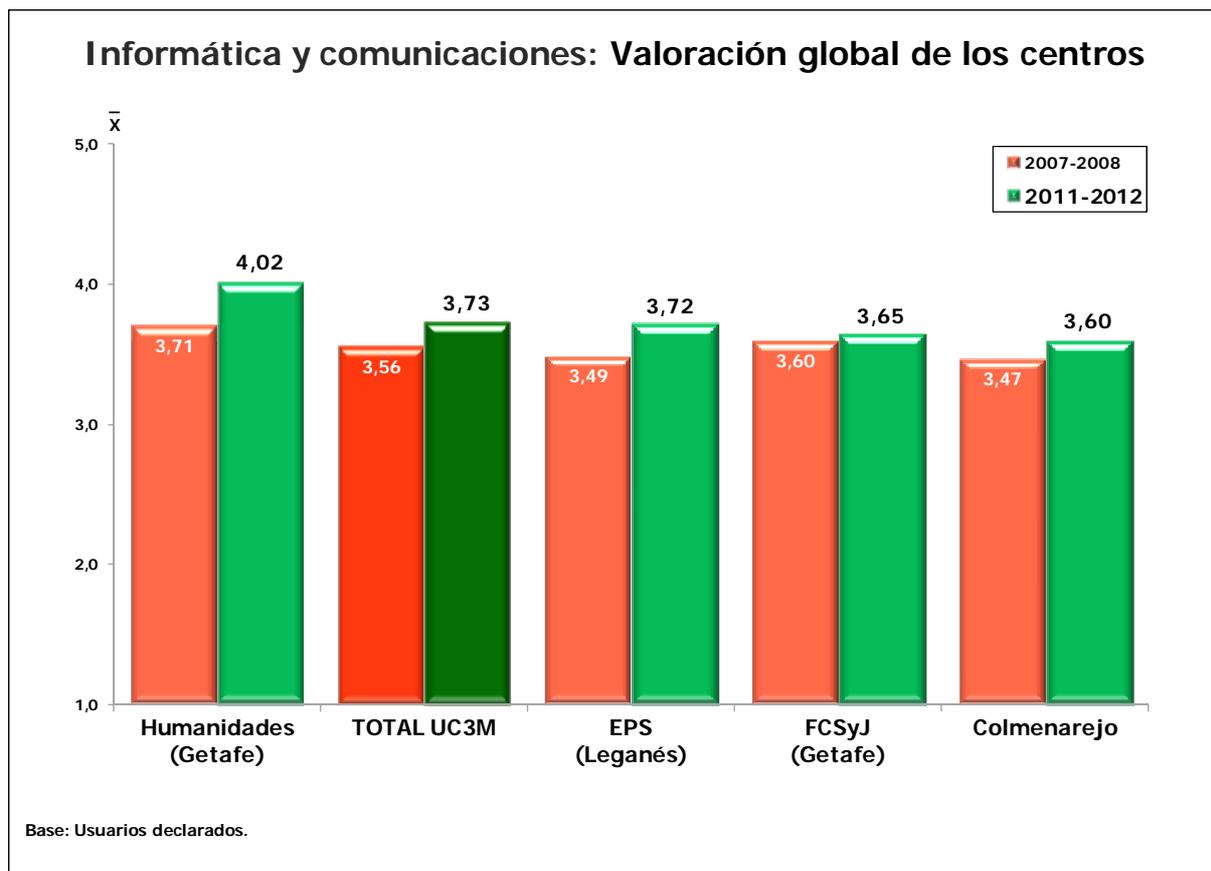
Con respecto al curso 2007-2008, mejoran notablemente todos los aspectos analizados.

7.2. Informática y comunicaciones

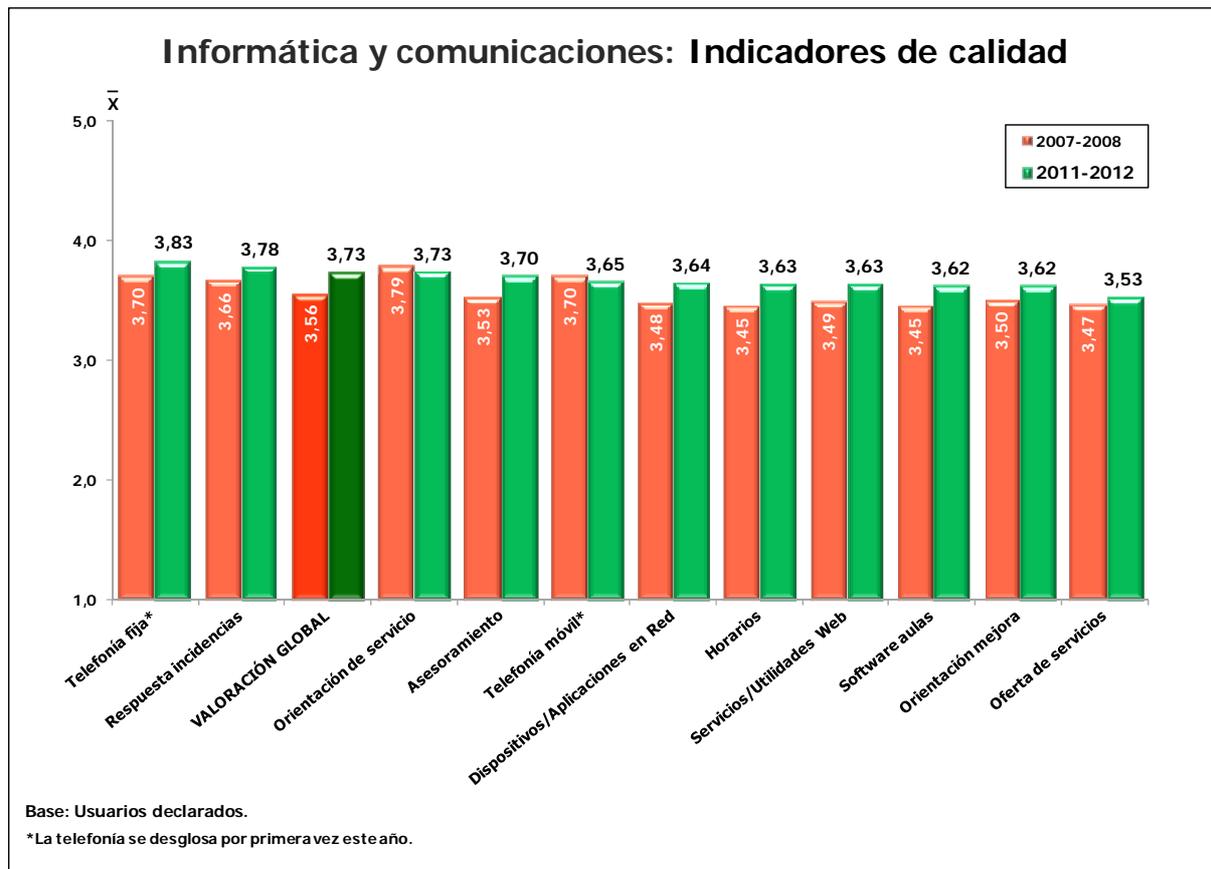
Es uno de los servicios de utilización prácticamente universal: el 96,6% del PDI se define como usuario del mismo: frecuente (39,8%), esporádico (33,9%) o incluso como gran usuario (22,9%). Los colectivos que se consideran más asiduos del servicio son los profesores Titulares, los Visitantes y los que llevan trabajando en la UC3M más de 10 cursos ($\geq 30,3\%$); significativamente más que los profesores Asociados (12,3%).



La satisfacción con el servicio de Informática y comunicaciones sigue incrementándose de manera sostenida desde que en el curso 2001-2002 comenzó a medirse. De hecho, en este tiempo ha pasado de los 3,42 puntos sobre 10 a los actuales 3,73 alcanzando su máximo nivel hasta la fecha.



Se encuentran significativamente más satisfechos los docentes e investigadores destinados al centro de Humanidades (4,02 puntos).

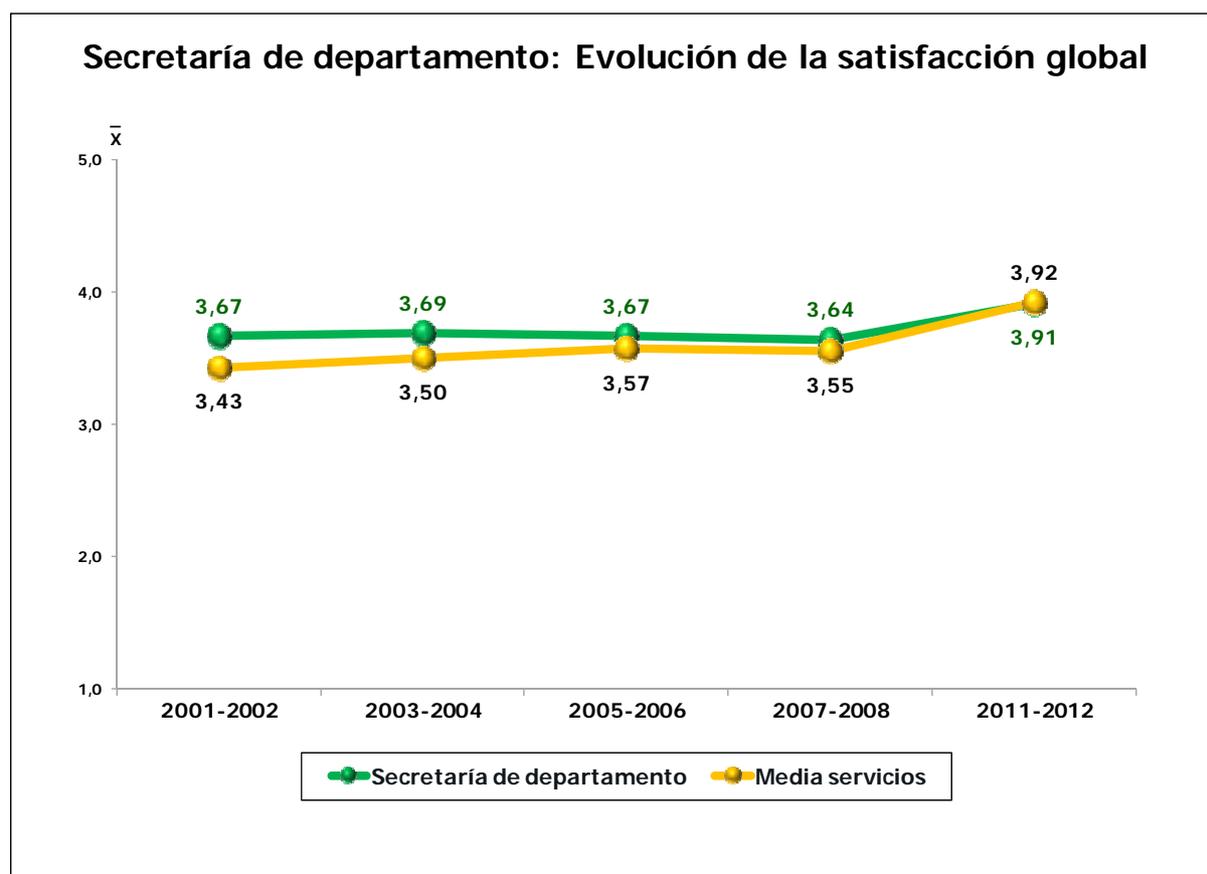


Los aspectos más satisfactorios del servicio de Informática y comunicaciones son, por este orden, el funcionamiento de la telefonía fija, la agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias y la orientación de servicio del personal y la capacidad de asesoramiento (con puntuaciones entre los 3,83 y los 3,73 puntos de media). También se valora muy positivamente, aunque ya por debajo de la media general del servicio, la capacidad de asesoramiento y claridad en las explicaciones (3,7 puntos). Por el contrario, la variedad e interés de la oferta y gama de servicios reciben la valoración más baja (3,53).

Todos los atributos del servicio mejoran significativamente con respecto al curso 2007-2008. Nótese que en aquel momento no se diferenciaba la telefonía fija de la móvil, por lo que se ha procedido a asignar los 3,7 puntos que alcanzaba la telefonía en general a cada uno de los dos tipos, luego descenso de media décima en la móvil debe tratarse con cautela.

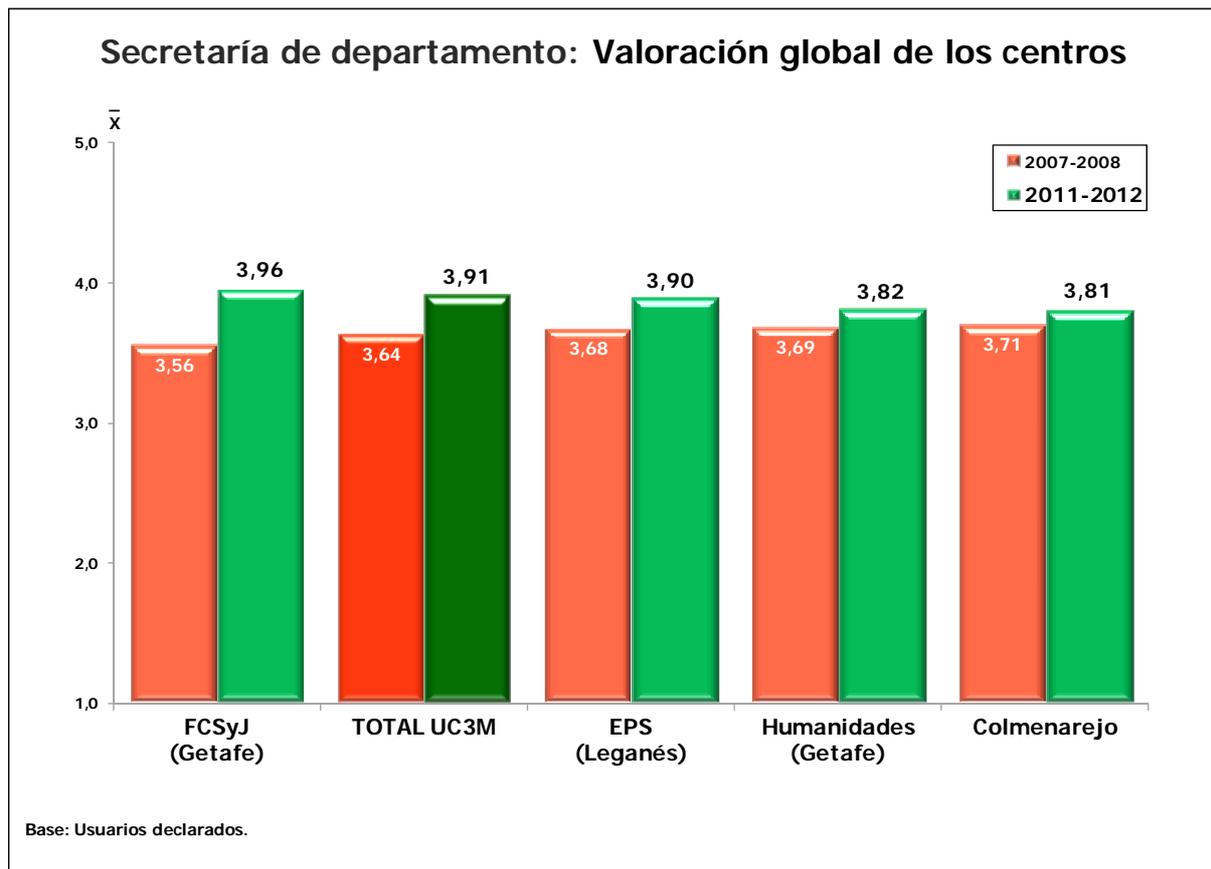
7.3. Secretaría de departamento

También este servicio es prácticamente utilizado por todo el PDI (96,3%): el 45,6% es usuario esporádico –especialmente en Colmenarejo-, el 36,9% lo utiliza con frecuencia y el 13,7% se define como gran usuario. Se utiliza con mayor intensidad en Humanidades (donde el 20,4% de sus docentes e investigadores se define como gran usuario), entre el profesorado Titular (29,7%) y entre los que tienen mayor antigüedad (24,1%). Por el contrario, los usuarios menos intensivos se encontrarían entre quienes llevan menos de cinco cursos en la UC3M (6,3%), el profesorado Asociado (2,6%) y en Colmenarejo, donde ninguno de los consultados se considera gran usuario de la secretaría de departamento.

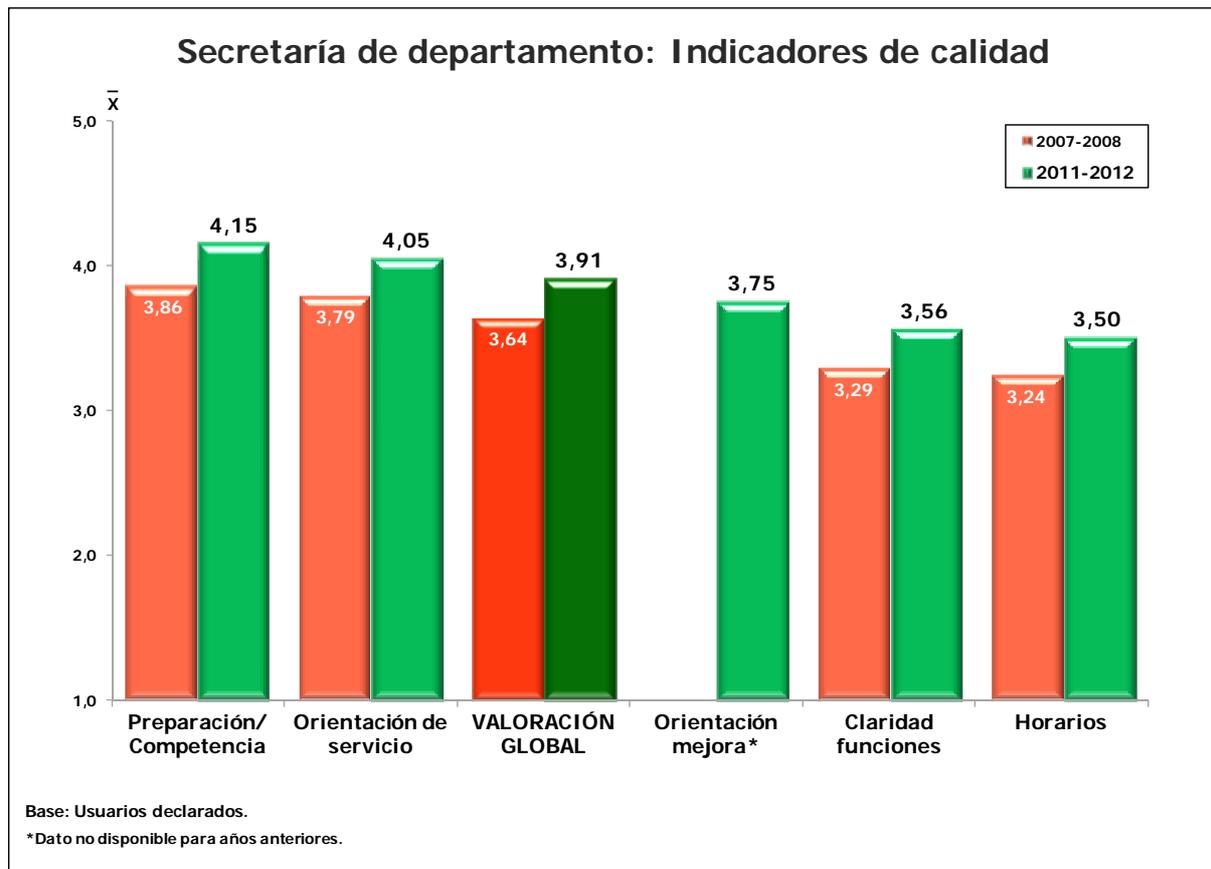


Es el cuarto servicio mejor valorado, con una puntuación de 3,91, muy próxima a la media general de satisfacción con los servicios. Asimismo, mejora significativamente la valoración de las Secretarías de departamento, con un ascenso de casi 3 décimas con respecto al curso 2007-2008.

Profesores visitantes, Ayudantes doctor y Asociados ($\geq 4,04$) así como los que llevan menos de 5 cursos (4,12) son quienes mejor valoran el servicio; significativamente mejor que sus colegas de más antigüedad (3,66) y que los Catedráticos (3,38).



Los más satisfechos con la secretaría de su departamento son los del centro de FCSyJ (3,96), si bien no se trata de una diferencia estadísticamente significativa. Asimismo, todos los centros de destino mejoran con respecto a 2007-2008, permaneciendo más estable Colmenarejo, cuyo incremento es de apenas una décima.

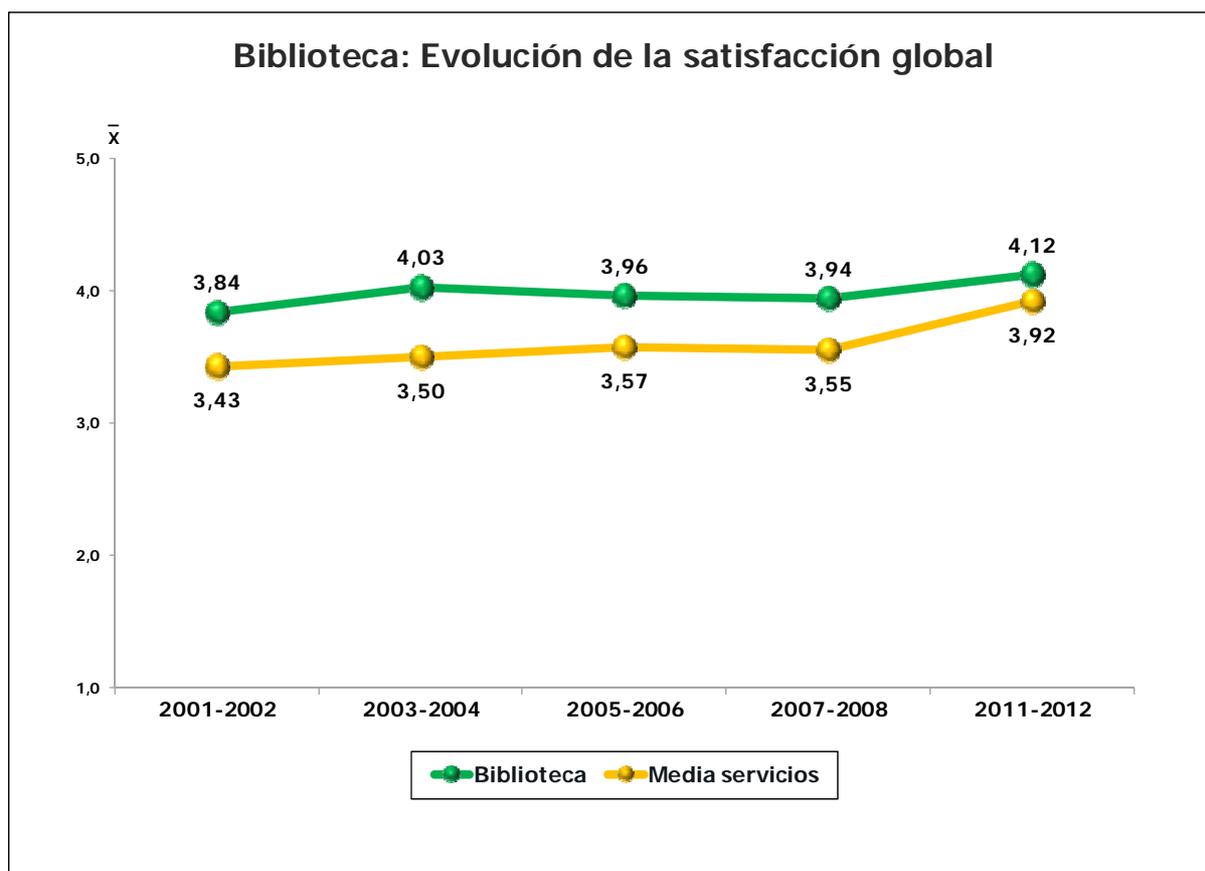


La preparación y competencia profesional y la orientación de servicio que transmite el personal de las secretarías de los distintos departamentos siguen siendo los atributos mejor valorados (con 4,15 y 4,05 puntos respectivamente están ampliamente por encima de la media general del servicio). En cambio, los aspectos menos satisfactorios son nuevamente los horarios de servicio y la claridad en la definición de las funciones de apoyo al PDI (3,5 y 3,56 puntos respectivamente).

7.4. Biblioteca

Sigue siendo uno de los servicios más utilizados por parte del PDI, al contar con un 93,8% de usuarios: el 36,3% de los profesores e investigadores son usuarios esporádicos, el 42,1% frecuentes y el 15,4% grandes usuarios. En el centro de Humanidades y entre el profesorado Titular es donde se registran porcentajes de grandes usuarios significativamente más altos (32,1% y 28,4%); mientras que tan sólo el 5% de los profesores Asociados se define como gran usuario de la Biblioteca.

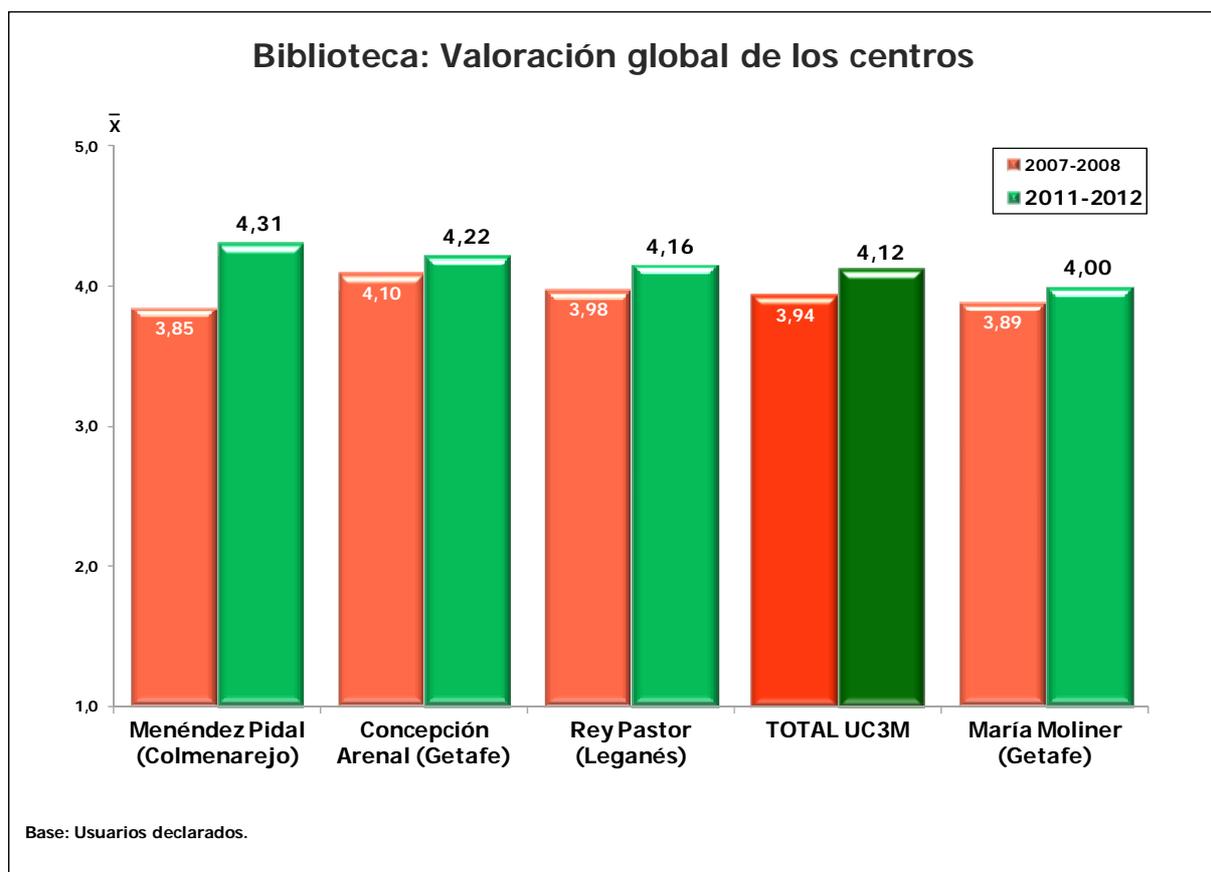
Desciende levemente el volumen de usuarios de la Biblioteca (en torno a tres puntos), sin embargo es mucho mayor (7,8 puntos porcentuales) la caída en el porcentaje de grandes usuarios de la misma.



La Biblioteca es un curso más el servicio más satisfactorio de todos los analizados, recibiendo una puntuación de 4,12 puntos sobre 5, y dos décimas por

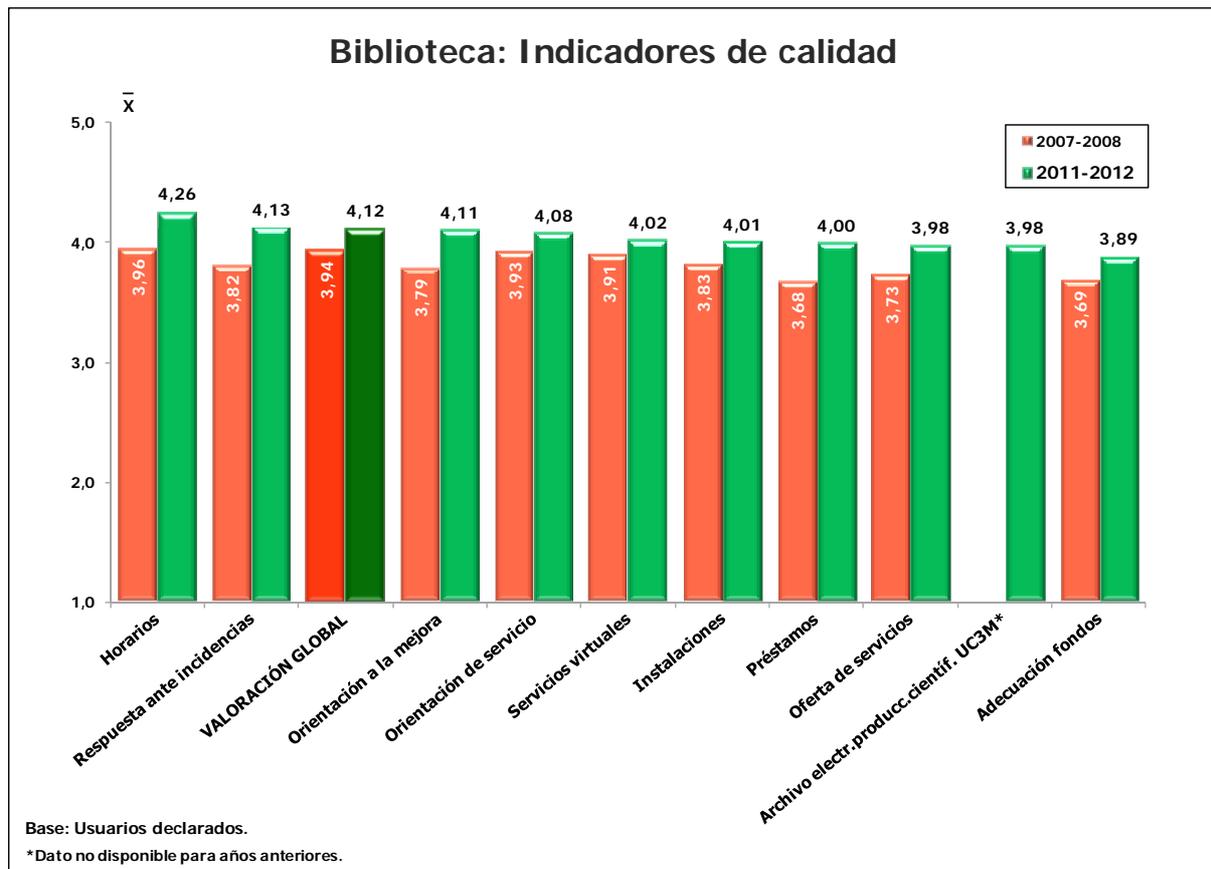
encima de la satisfacción global con todos los servicios. Es también la valoración más alta que recibe este servicio hasta el momento, que mejora casi dos décimas respecto al curso 2007-2008.

No se aprecian diferencias significativas por categoría docente ni antigüedad de los consultados en cuanto a la satisfacción del servicio de Biblioteca.



La Biblioteca María Moliner de Getafe es la que registra la valoración más baja de todos los centros (4 puntos), mientras que la Menéndez Pidal de Colmenarejo (con 4,31 puntos) es la mejor valorada. Sin embargo dichas diferencias no son estadísticamente significativas.

Asimismo, mejoran levemente las valoraciones registradas a propósito de todos los centros.

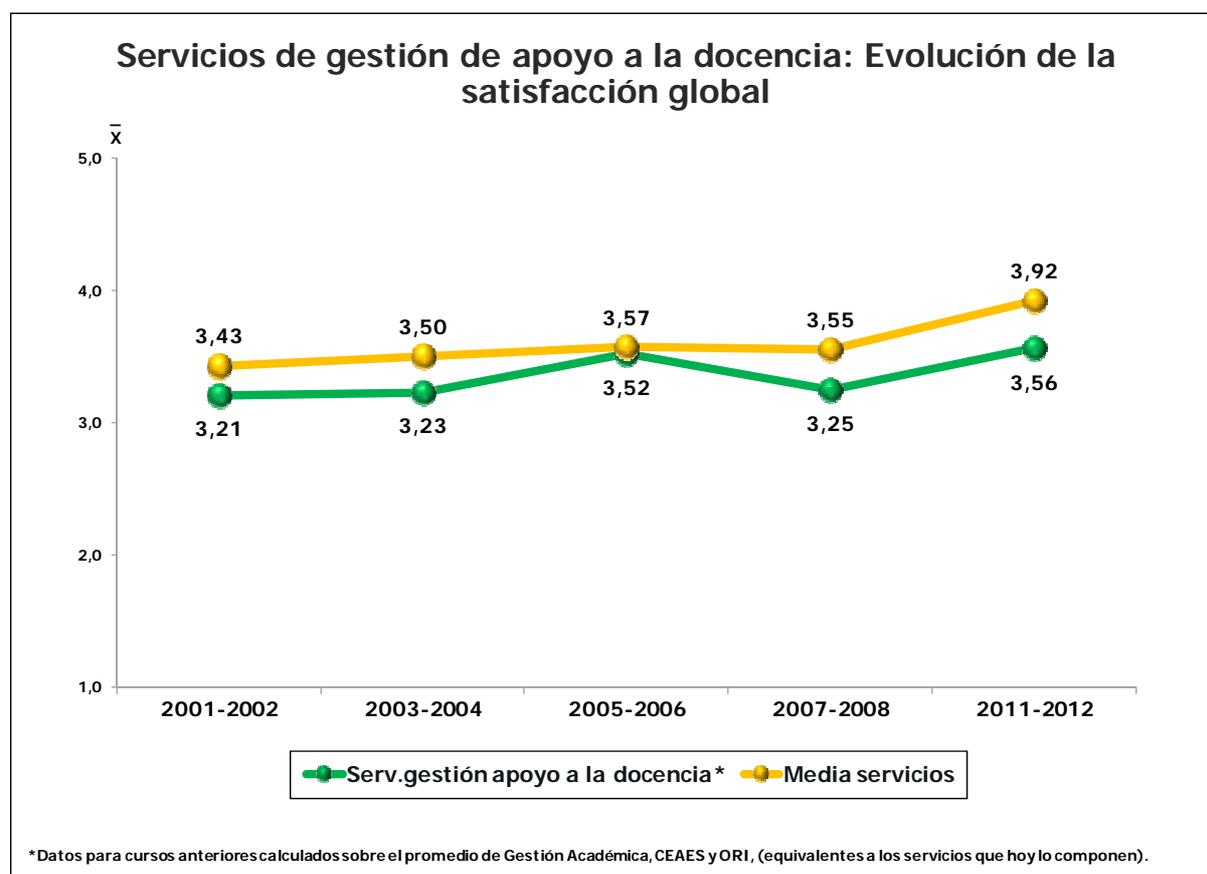


Los horarios de servicio de las Bibliotecas (valorados con 4,26 puntos) y su agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias (4,13) son los aspectos mejor valorados del servicio, al quedar por encima de la media general. En cambio, la adecuación de las colecciones de libros, revistas o materiales audiovisuales (3,89), el archivo repositorio electrónico de la producción científica de la UC3M junto con la variedad e interés de su oferta o gama de servicios (con sendas valoraciones medias de 3,98), son los aspectos menos satisfactorios del servicio de Biblioteca. No obstante, todos ellos mejoran levemente con respecto al curso 2007-2008.

7.5. Servicios de gestión de apoyo a la docencia

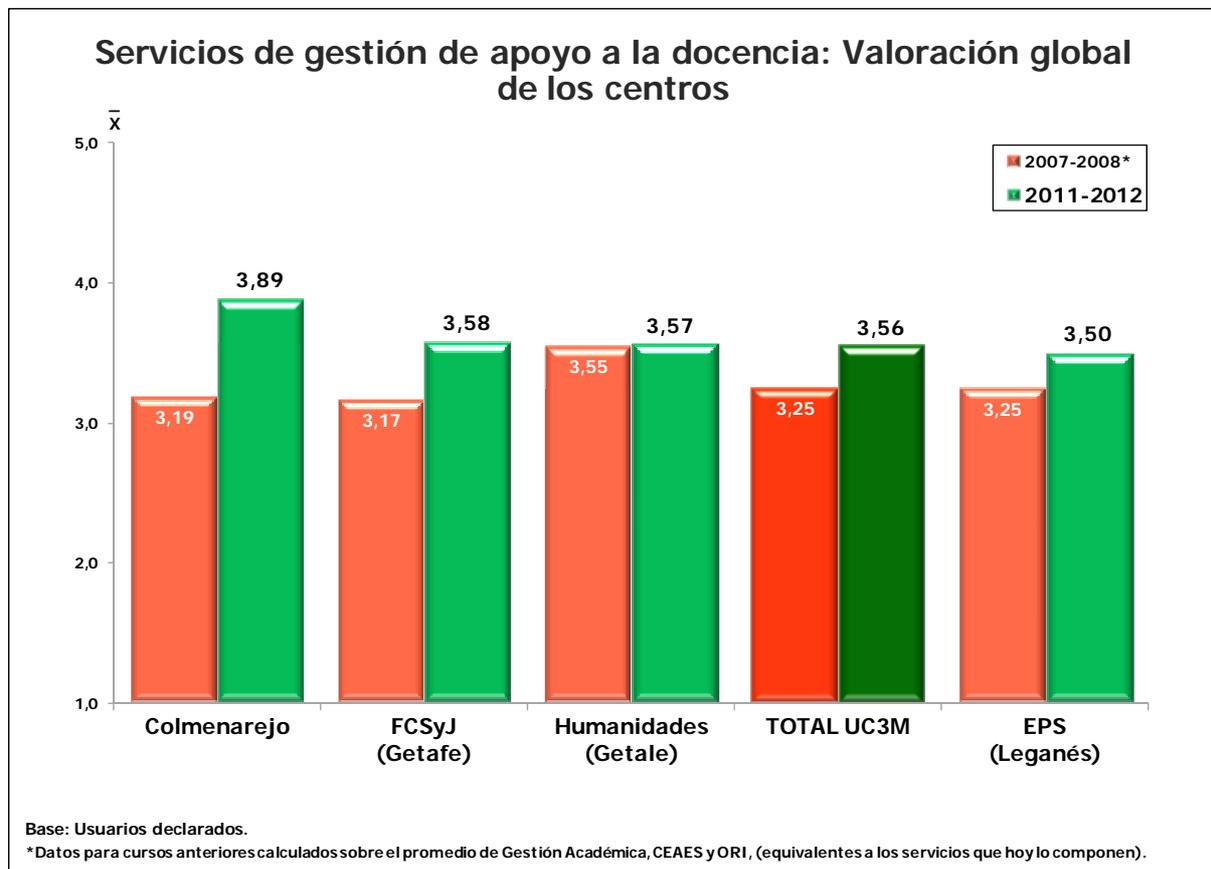
Según se señalaba en la introducción, los Servicios de gestión de apoyo a la docencia constituyen por primera vez un servicio independiente que se escinde de los antiguos Servicios administrativos y de Gestión general. Así, en esta edición los *Servicios de gestión y de apoyo a la docencia* incluyen: *Apoyo a la docencia y gestión de Grado* (antigua Gestión académica), *Apoyo a la docencia y gestión de Posgrado* (antiguo CEAES) y *SERINT* (antigua ORI).

El 70,5% del PDI utiliza alguno de los servicios de gestión de apoyo a la docencia: el 51% lo hace de forma esporádica, el 15,4% frecuente y el 4,1% con asiduidad. El PDI destinado en la FCSyJ es el que cuenta con un menor volumen de usuarios (61,3%), sin embargo los profesores Titulares son los principales usuarios del mismo, del que hacen uso el 88,1%, e incluso el 10,2% se declara gran usuario de los Servicios de gestión y apoyo a la docencia.

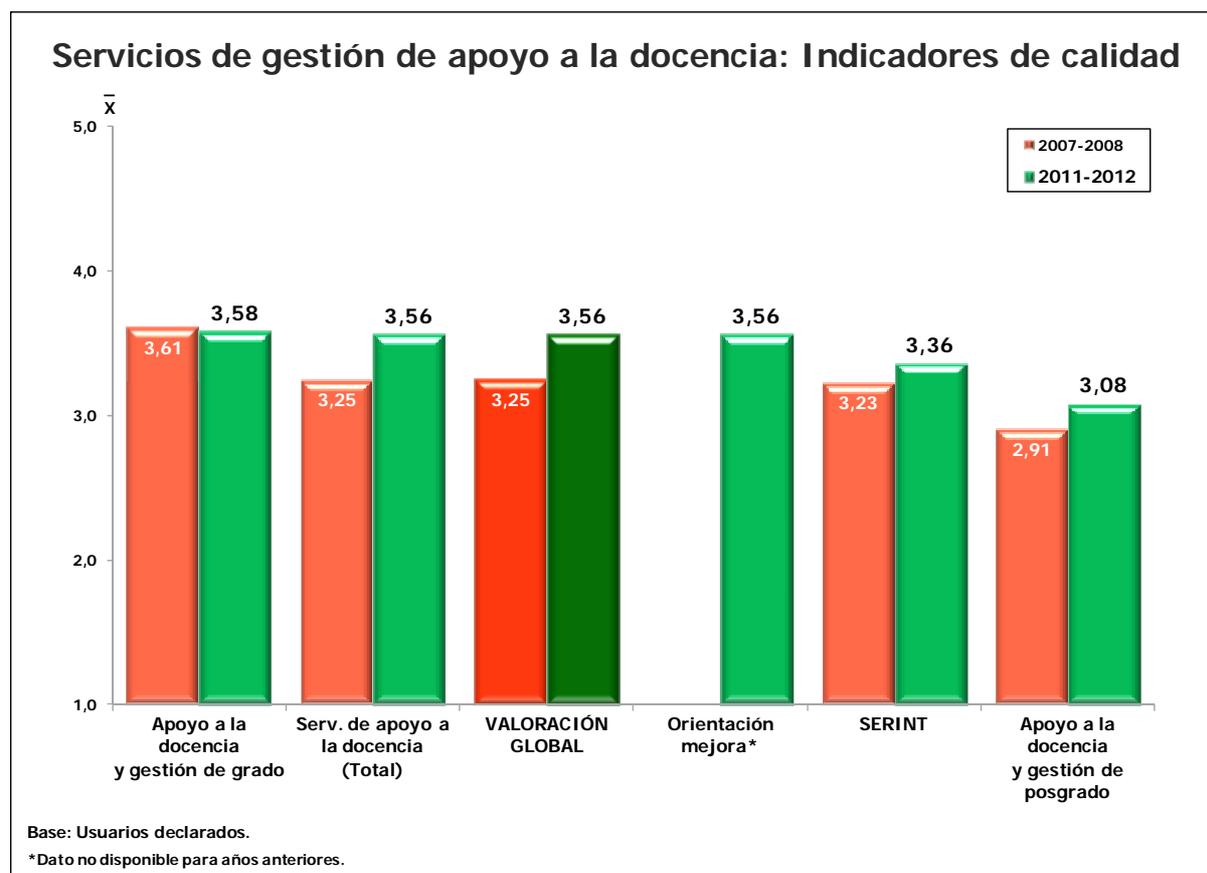


Este servicio registra una media de 3,56 puntos, recuperándose del descenso experimentado en el curso 2007-2008, y alcanzando el nivel más elevado hasta la fecha. Pese a todo, queda por debajo de la media general de todos los servicios de la UC3M.

Los profesores Ayudantes y los Asociados son quienes se muestran significativamente más satisfechos con el Servicio de gestión de apoyo a la docencia en su conjunto (3,86 y 3,84 puntos respectivamente), frente a los Catedráticos y Titulares (3,07 y 3,27).

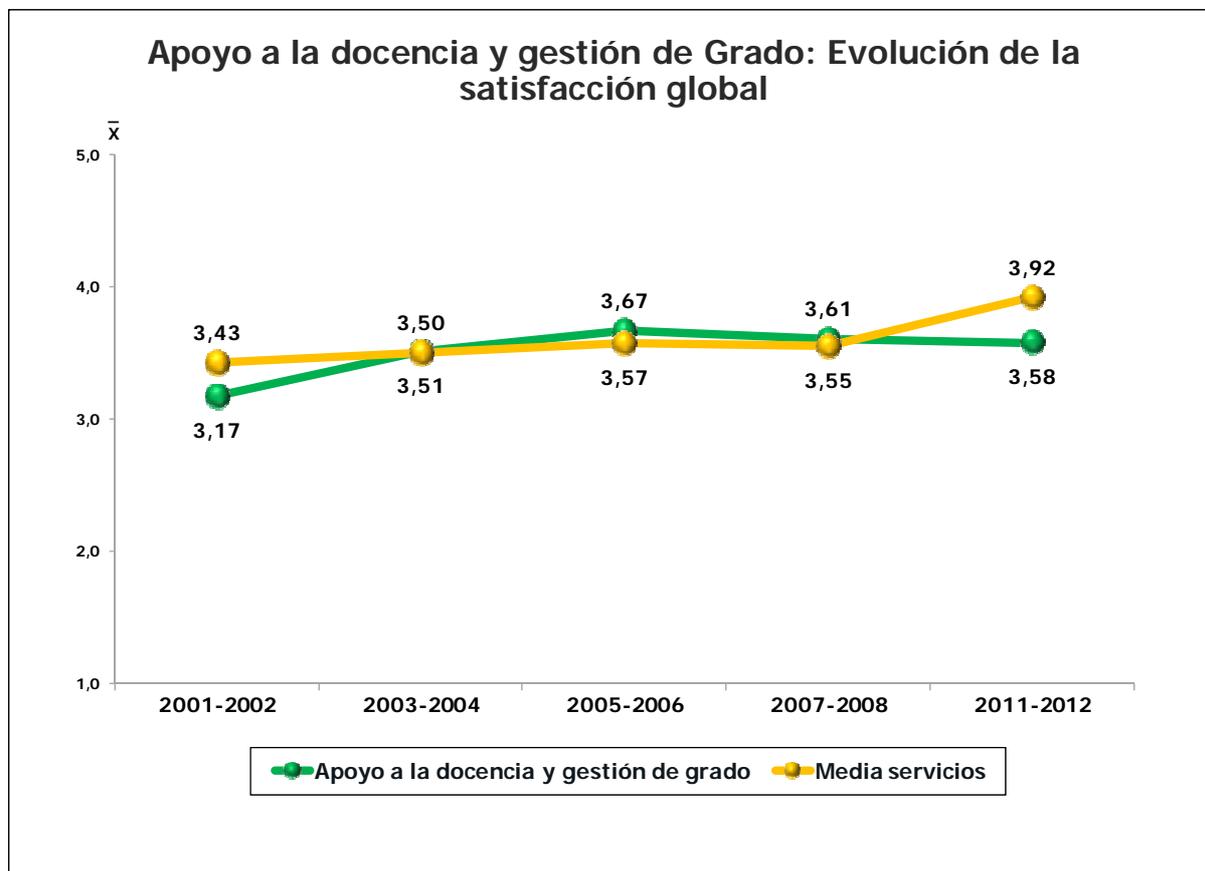


Colmenarejo, con una valoración de 3,89 es el que se muestra más satisfecho con el servicio, sin embargo no se trata de una diferencia estadísticamente significativa. Por otra parte, también en este servicio mejoran levemente las valoraciones con respecto a hace cuatro cursos.



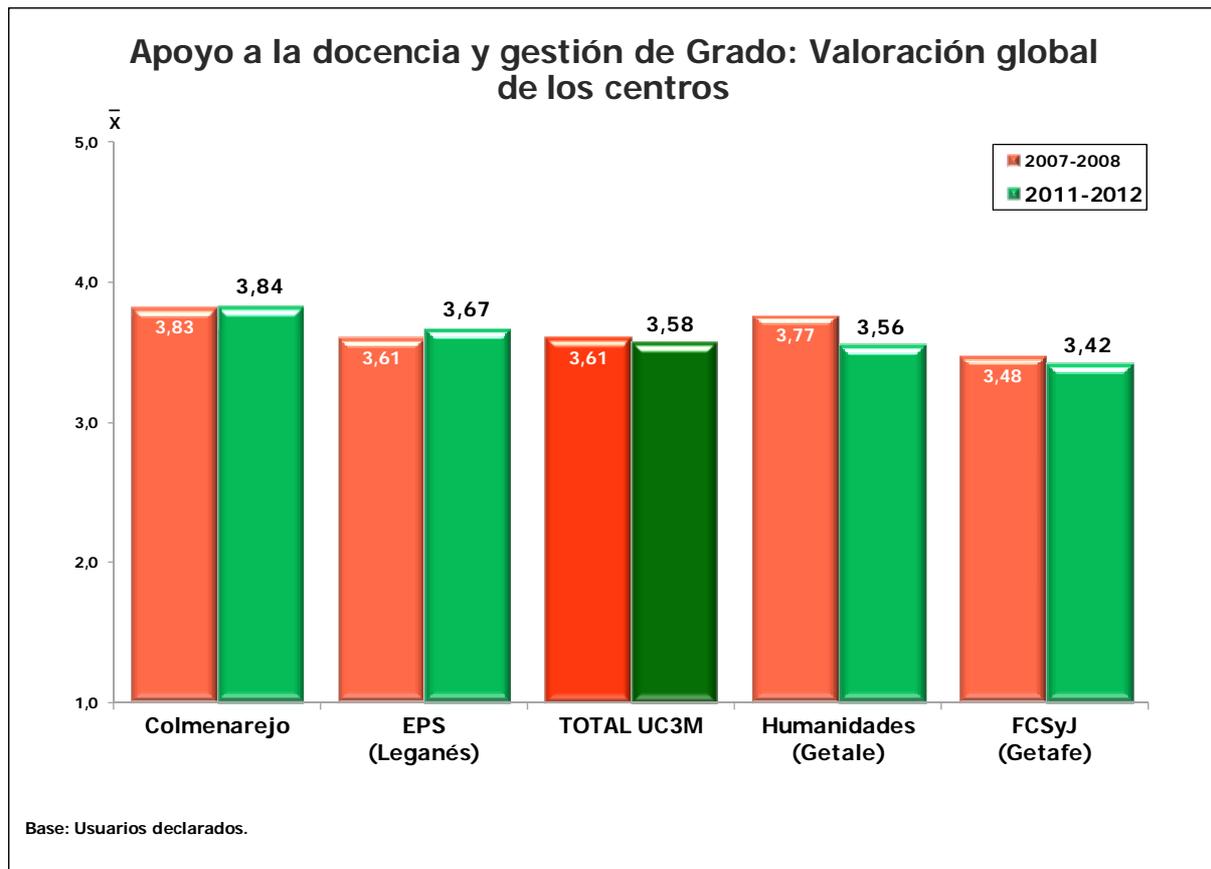
De los sub-servicios que componen este gran servicio, el más satisfactorio es nuevamente el de Apoyo a la docencia y gestión de grado (con 3,58 puntos), que apenas varía con respecto al curso 2007-2008. Ya por debajo de la media del servicio en su conjunto, le siguen el SERINT, con 3,36 puntos y finalmente el servicio de Apoyo a la docencia y gestión de posgrado (3,08).

A) Apoyo a la docencia y gestión de Grado

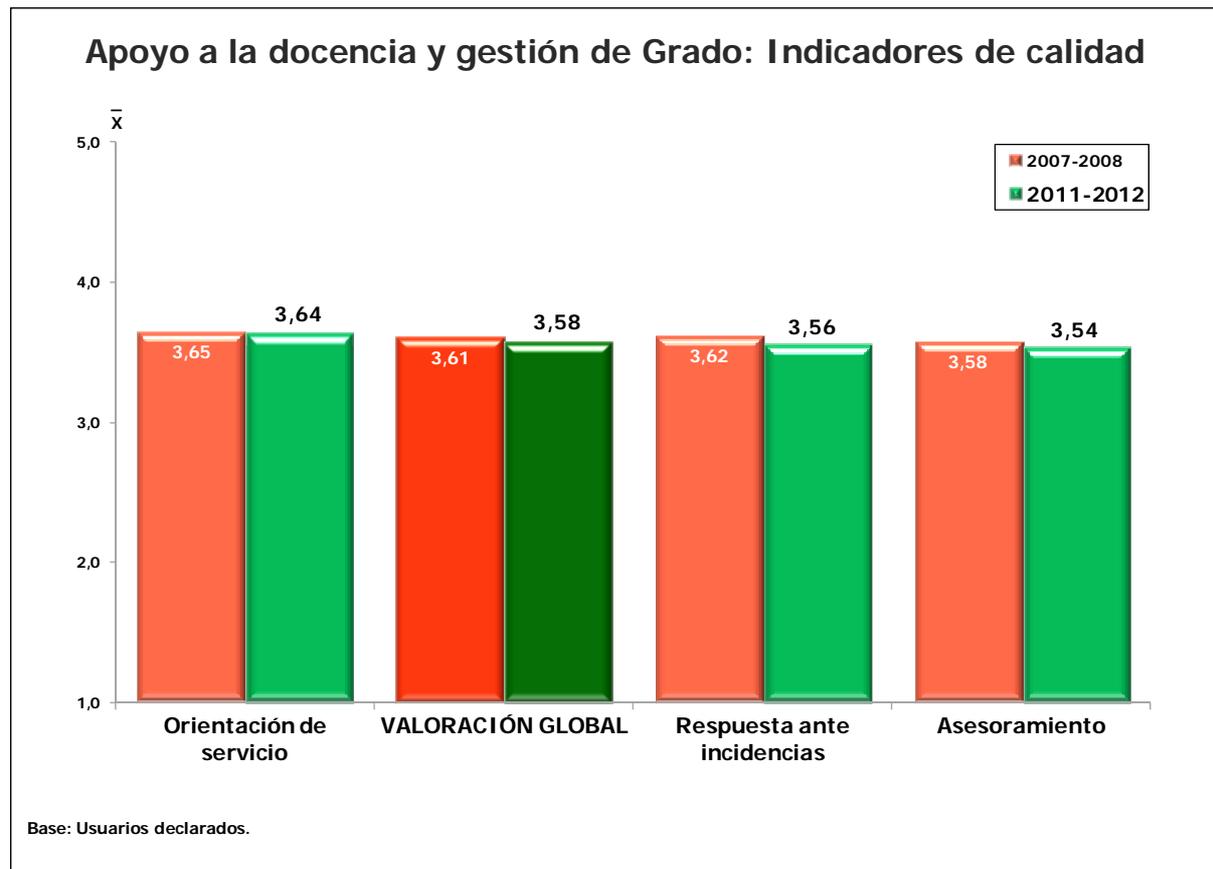


El Servicio de apoyo a la docencia y gestión de Grado, -la antigua Gestión académica-, es el único de todos los servicios analizados que desciende con respecto al curso 2007-2008. Registra una valoración de 3,58 puntos, apenas 0,3 décimas, pero resulta relevante porque continúa la leve tendencia descendente desde el curso 2005-2006, cuando se alcanzó su nivel más alto (3,67 puntos).

Los profesores Ayudantes son quienes se muestran significativamente más satisfechos con el Servicio de apoyo a la docencia y gestión de Grado (3,86) mientras que los más críticos son los Catedráticos (3,22).

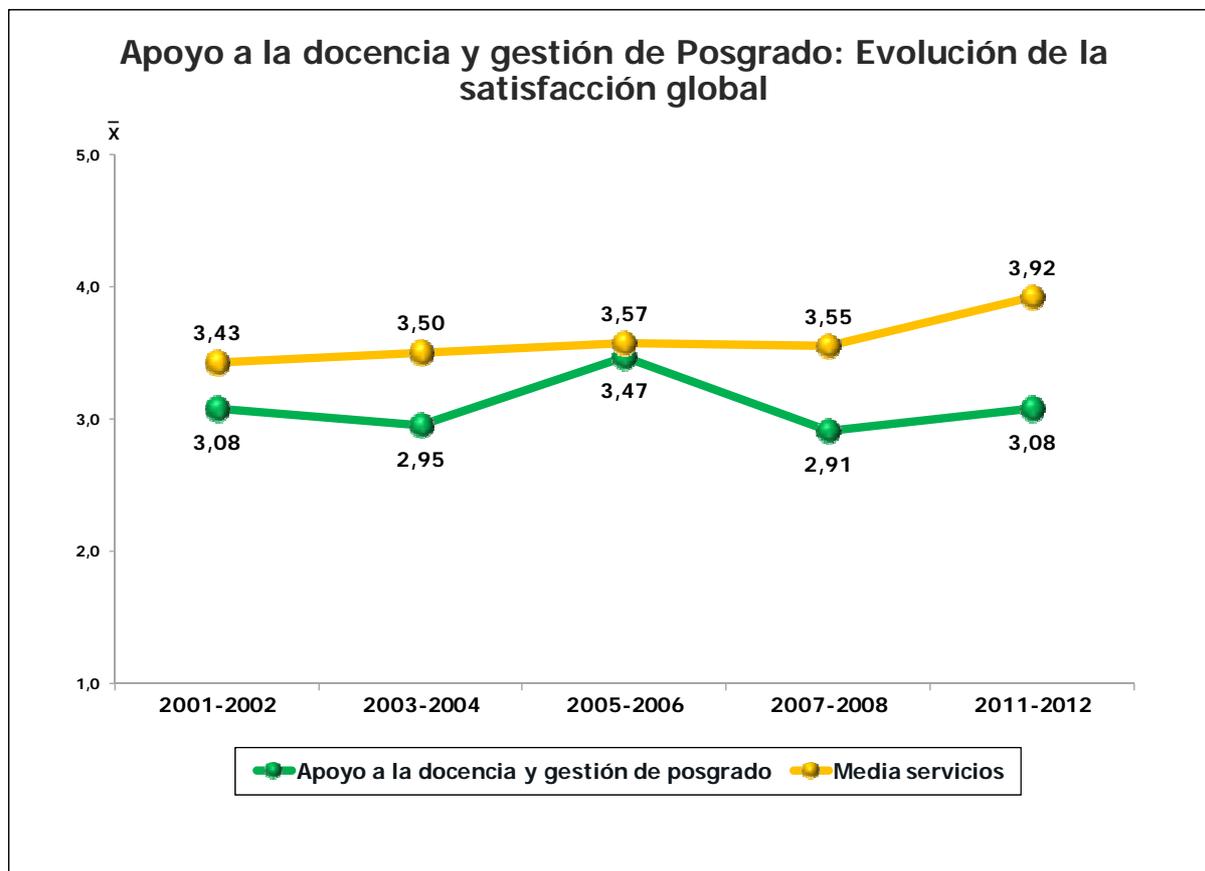


Colmenarejo (3,84) y la EPS (3,67) son los centros de destino donde el PDI se muestra ligeramente más satisfecho con este servicio, mientras que la FCSyJ, con 3,42 puntos, es el que se muestra más crítico. Las valoraciones se mantienen o descienden en todos los centros salvo en la EPS, aunque se trata de un incremento de tan sólo media décima.



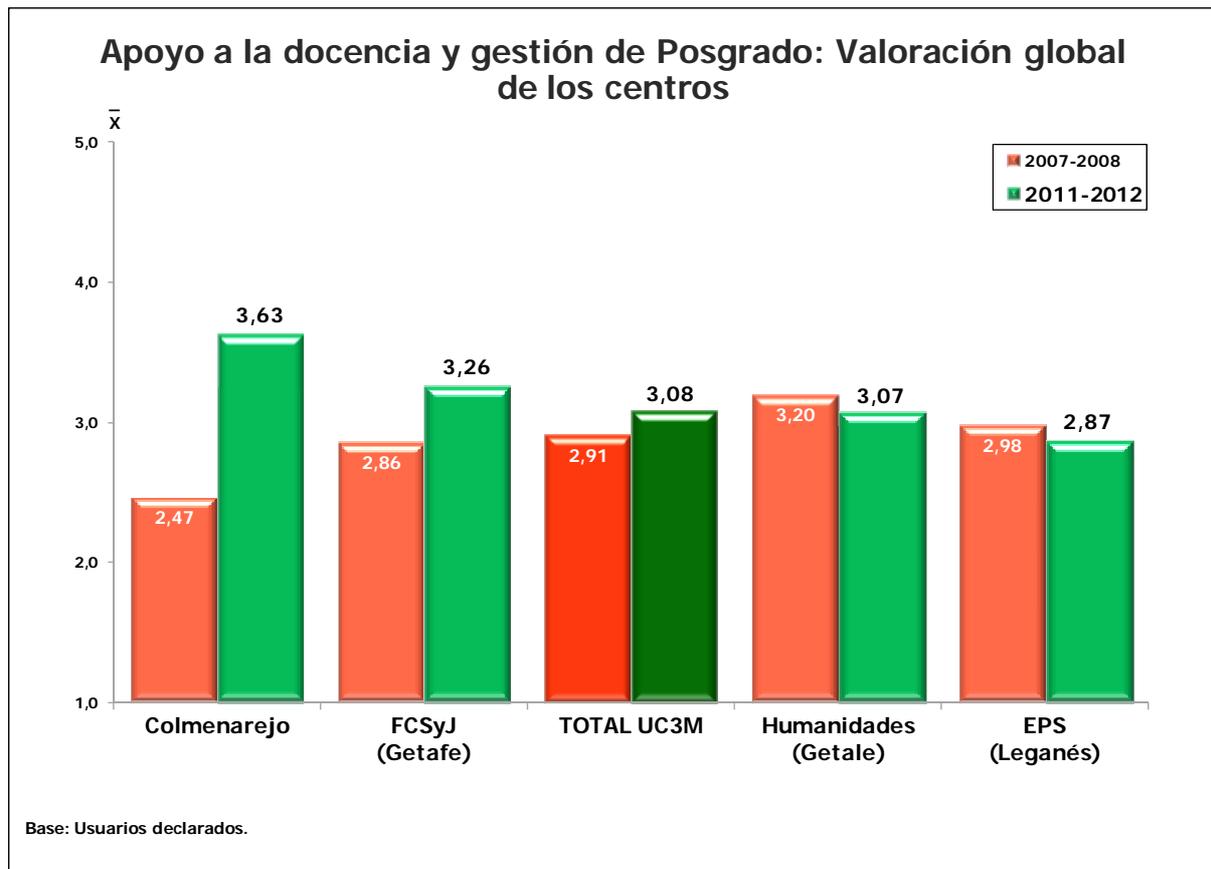
El punto fuerte de Apoyo a la docencia y gestión de Grado es nuevamente su orientación de servicio que transmite su personal (3,64), mientras que la información y asesoramiento, con 3,54 puntos, es el aspecto más débil. Todos los atributos se mantienen o descienden mínimamente con respecto al curso 2007-2008.

B) Apoyo a la docencia y gestión de Posgrado



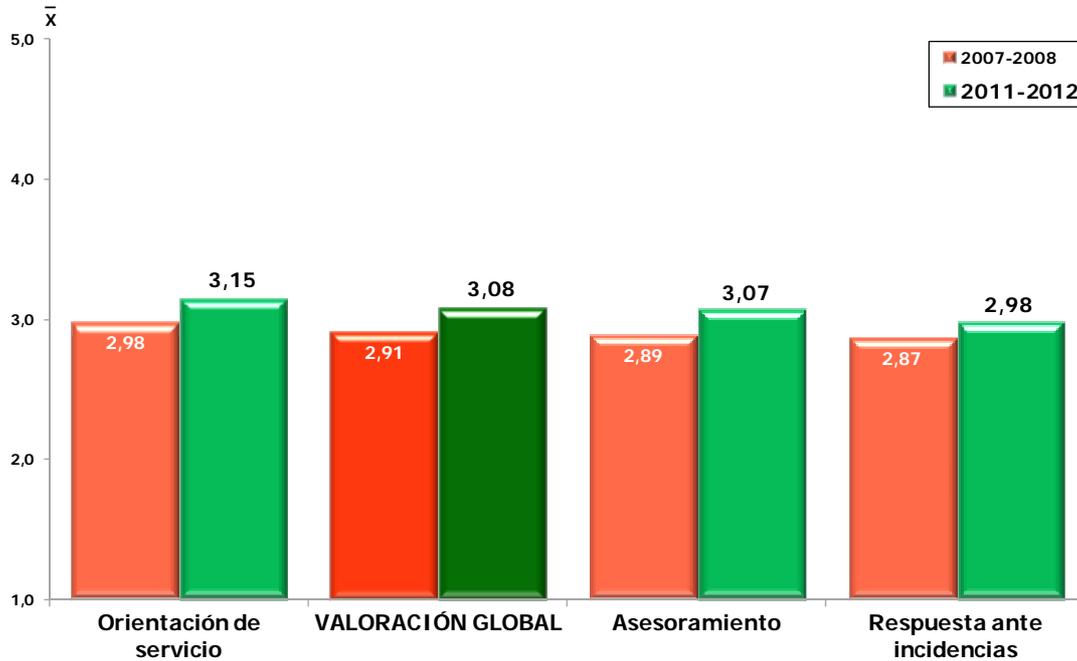
El servicio de Apoyo a la docencia y gestión de Posgrado, -el antiguo CEAES-, registra una satisfacción media a de 3,08 puntos sobre 5, recuperándose 1,7 décimas de la caída experimentada en el curso 2007-2008, aunque todavía lejos de los 3,47 puntos que llegó a alcanzar en el curso 2005-2006.

Los profesores Asociados, con una media de 3,63, son la categoría docente más satisfecha con el servicio, significativamente por encima de Catedráticos y profesores Titulares (2,62 y 2,72 puntos respectivamente). Y en consecuencia, por antigüedad, los que llevan en la universidad más de 10 cursos se muestran significativamente más críticos (2,88) que sus colegas más recientes (3,76).



Colmenarejo y la FCSyJ son los centros que se muestran más satisfechos con el servicio, y de hecho, son los únicos que ascienden con respecto al curso 2007-2008.

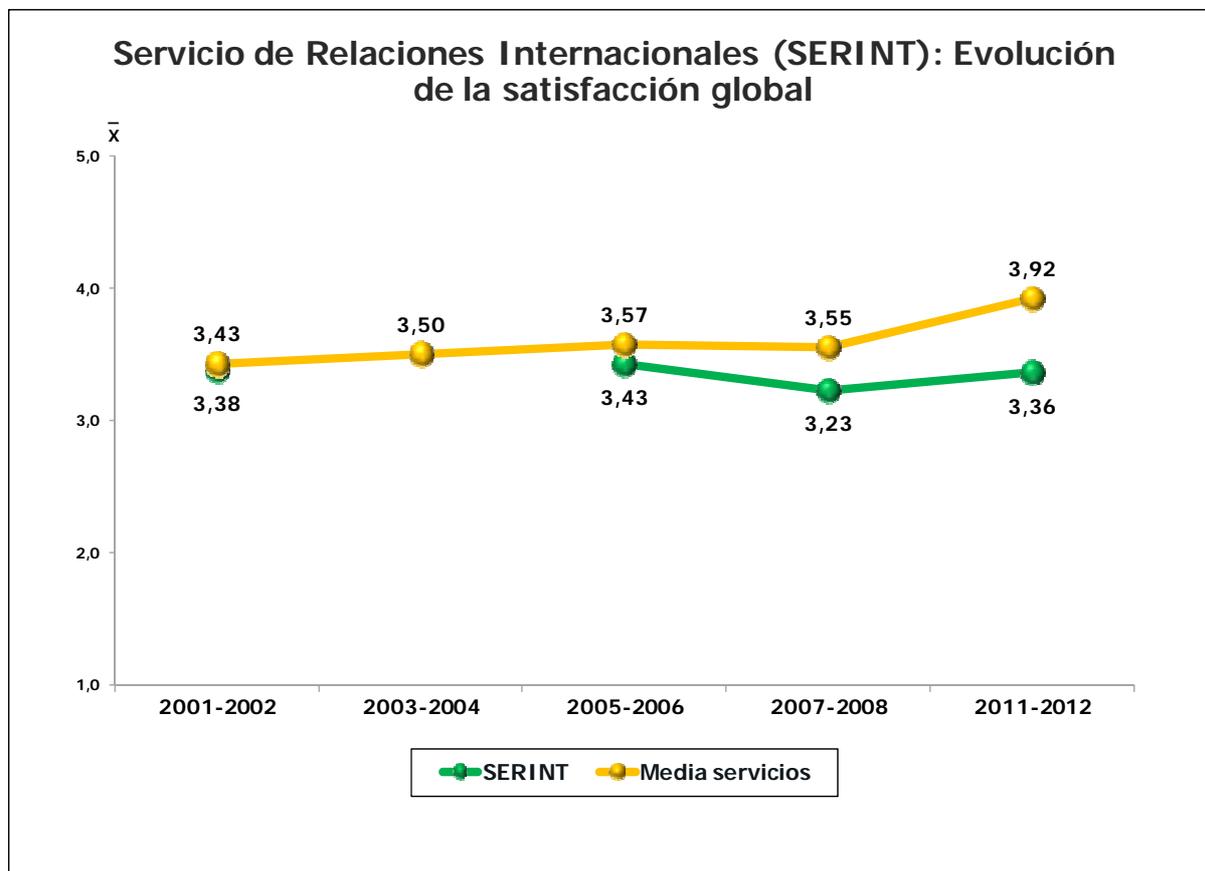
Apoyo a la docencia y gestión de Posgrado: Indicadores de calidad



Base: Usuarios declarados.

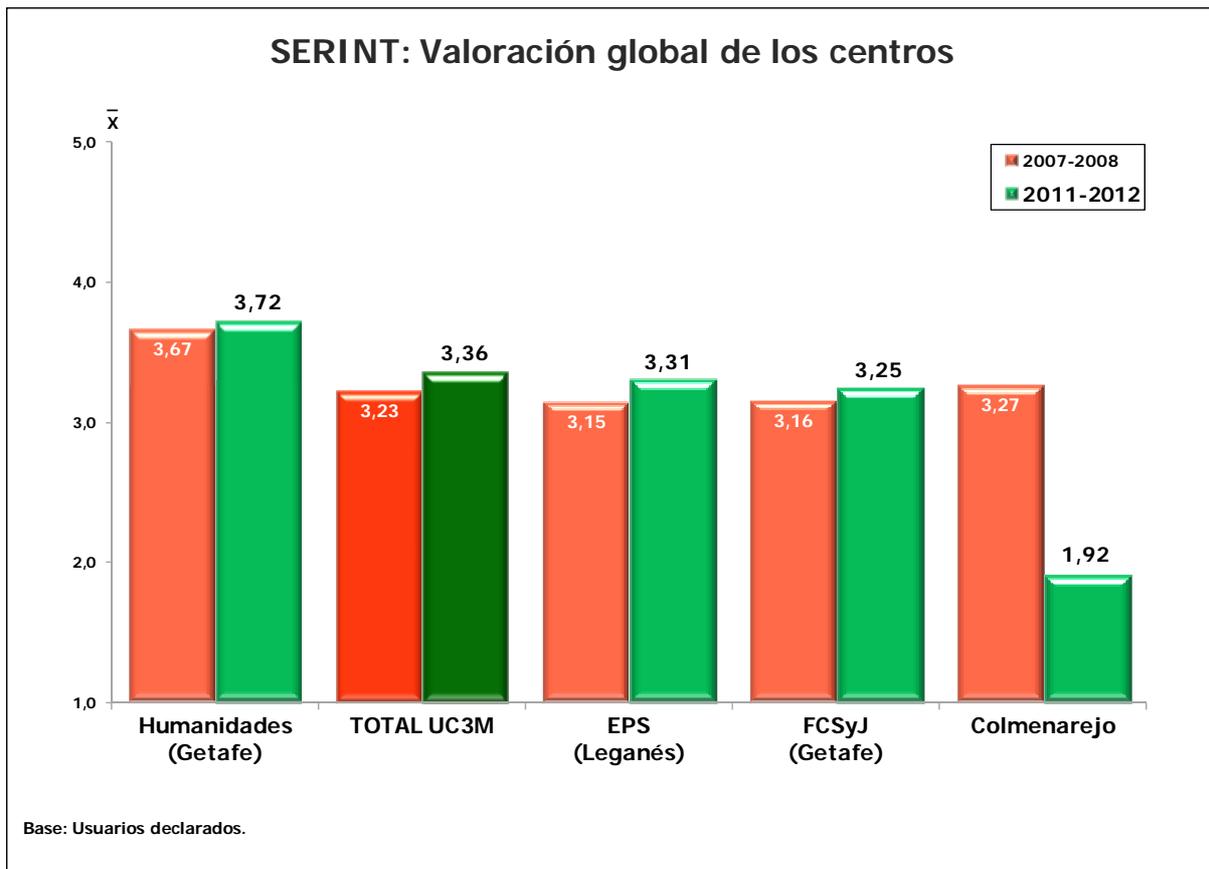
La orientación de servicio que transmite su personal es el aspecto mejor valorado (3,15), por encima de la media general del servicio. Por el contrario, la agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias sigue siendo el punto más débil (2,98) pese a haber mejorado mínimamente.

C) Servicio de relaciones internacionales –SERINT–

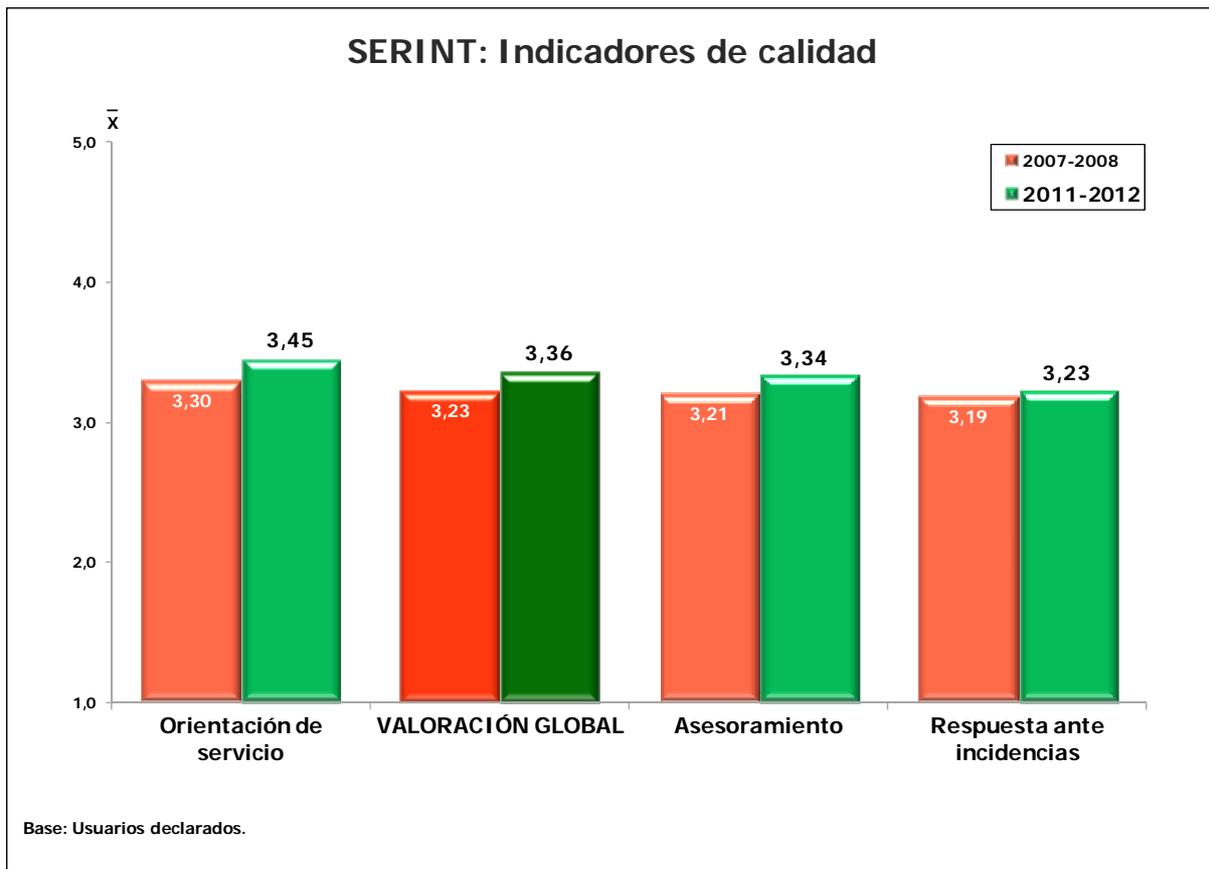


La valoración media del Servicio de relaciones internacionales, -antigua ORI-, es de 3,36 puntos, lo que supone un incremento de 1,3 décimas con respecto a 2007-2008, pero que no llega a su nivel más alto (3,43) alcanzado en 2005-2006.

Los profesores Asociados y los que llevan en la UC3M entre 6 y 9 cursos los que mejor valoración hacen de este servicio (3,67 y 3,68); significativamente por encima de la emitida por Catedráticos (3,08), profesores Titulares (3,22) y PDI con una antigüedad de 3 a 5 cursos (3,14).



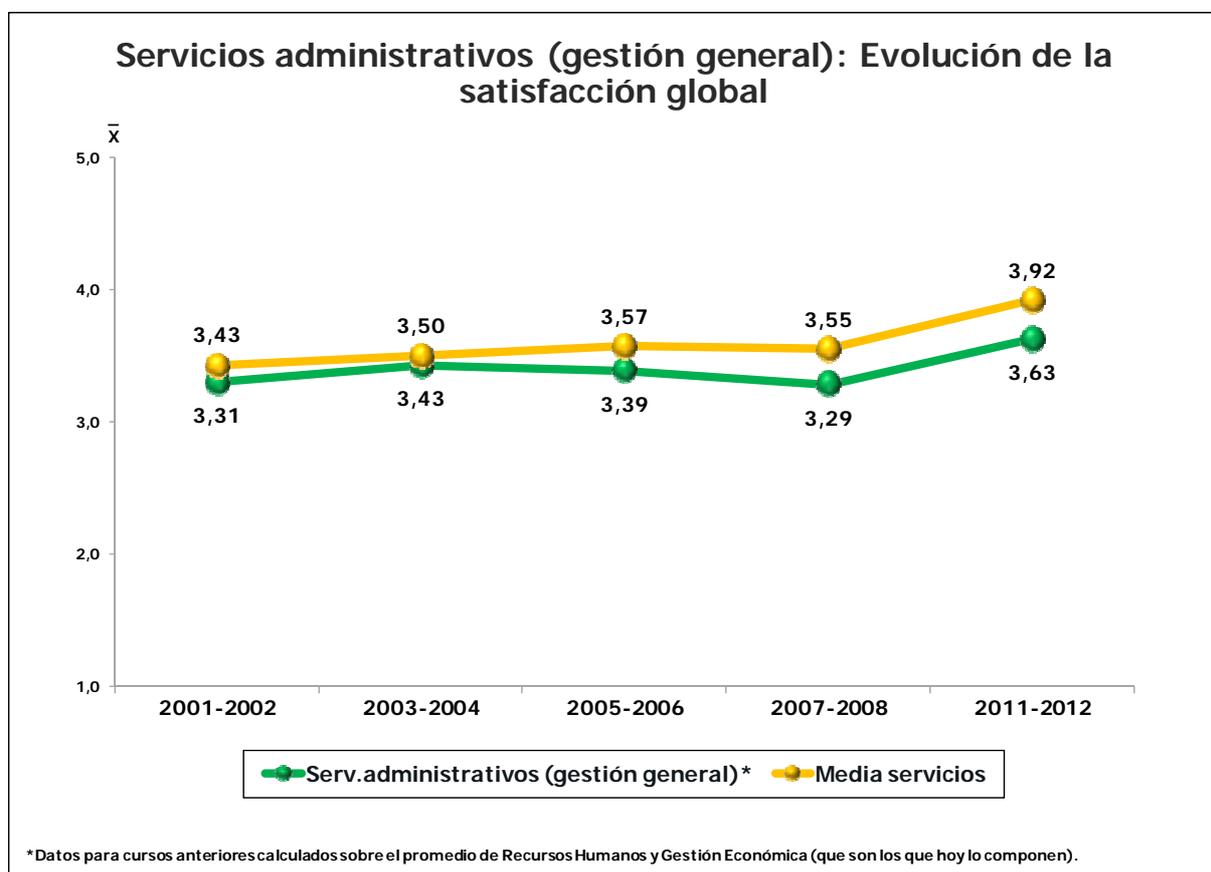
Humanidades es el centro que valora significativamente mejor el SERINT (3,72). La aparente caída de este servicio en Colmenarejo no debe tomarse en consideración, dado que tan sólo dos informantes emitieron alguna valoración al respecto.



Todos los indicadores de calidad de este servicio mejoran más de 1 décima con respecto a 2007-2008. Y es nuevamente la orientación de servicio que transmite su personal el punto fuerte (3,45), mientras que su *talón de Aquiles* sigue siendo su agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias (3,23).

7.6. Servicios administrativos (Gestión General)

El 90,3% de los docentes e investigadores declaran haber utilizado el servicio de Administración de alumnos, si bien es obvio que todos ellos han utilizado alguno de los incluidos bajo esta denominación genérica: *Recursos humanos y Gestión económica*⁷. El 64,5% se reconocen usuarios esporádicos, el 21,9% frecuentes y sólo el 3,9% gran usuario. En realidad el dato pone de manifiesto una ausencia de conciencia de uso o de dificultad para identificar los contenidos específicos del servicio.

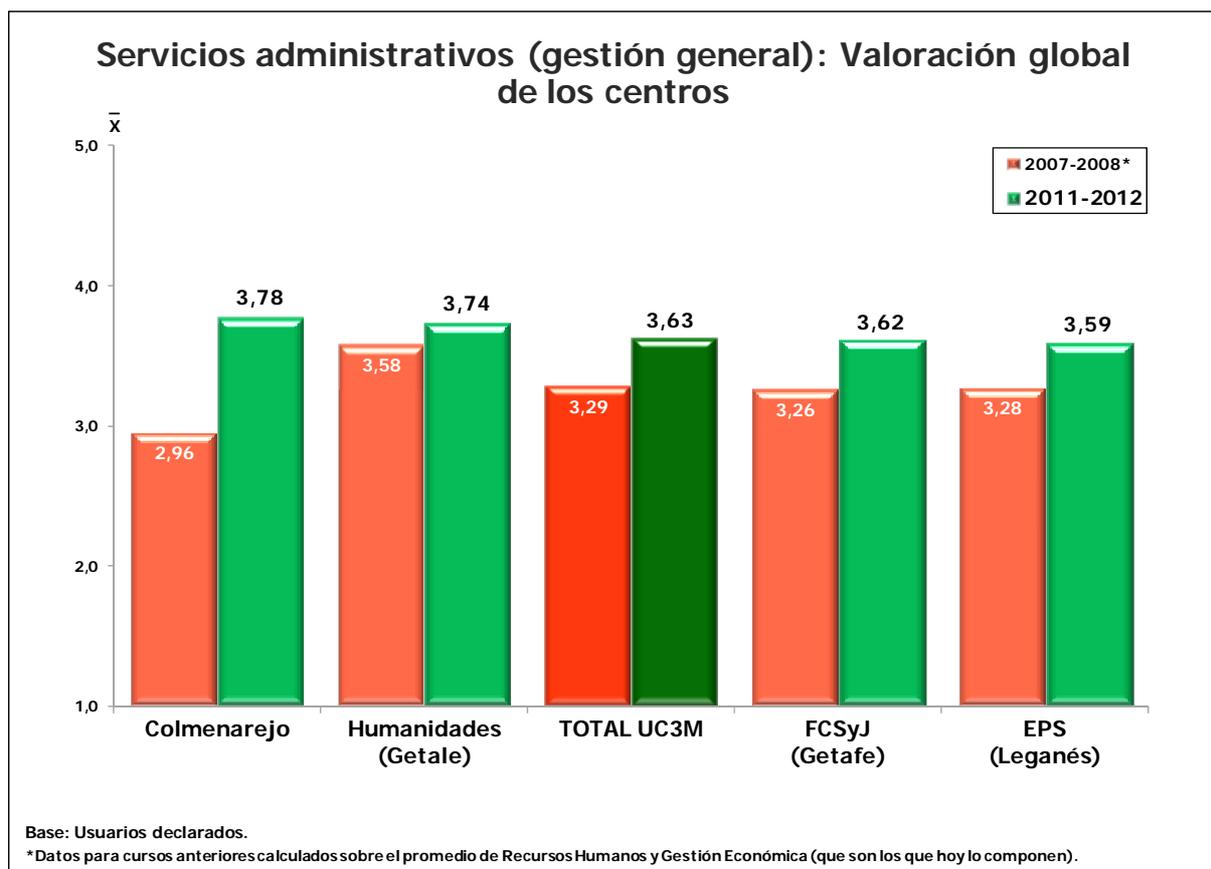


La satisfacción con este servicio (3,63) es la más alta de las que se registran hasta la fecha, al haberse incrementado 3,4 décimas con respecto al curso 2007-

⁷ Los antiguos Servicios administrativos y de Gestión general incluían los de: Gestión académica, CEAES, ORI, Recursos Humanos y Gestión económica. En cambio ahora comprenden Recursos humanos y Gestión económica.

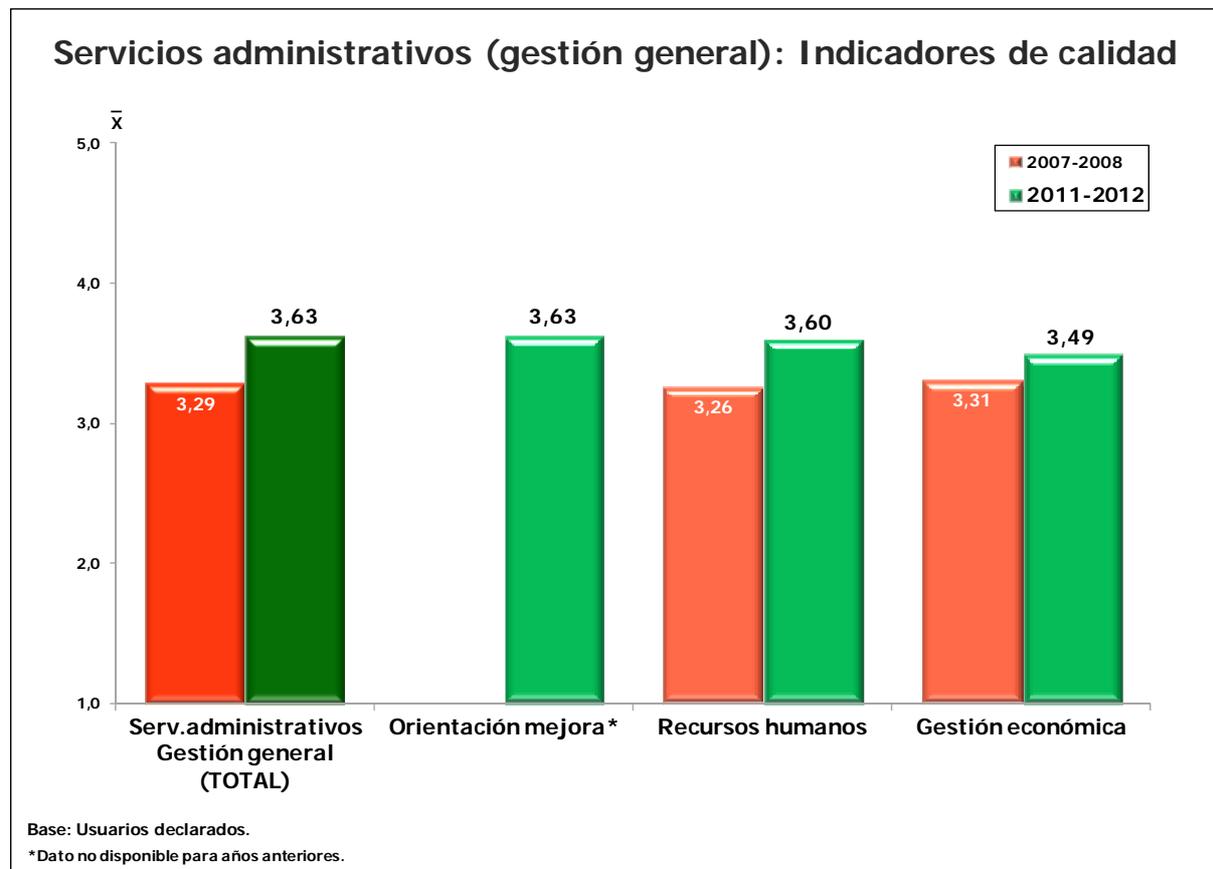
2008. Sin embargo sigue manteniéndose por debajo de la valoración que se registra para el conjunto de todos los sometidos a valoración.

Los Ayudantes-doctor y los profesores Asociados son los más satisfechos con los servicios administrativos en general ($\geq 3,79$), significativamente por encima de los Catedráticos (3,12). Asimismo, la antigüedad en la universidad se relaciona de forma directamente proporcional con la satisfacción con los servicios administrativos y gestión general: mientras que el PDI recién llegado los valora con 4,10 puntos, la media va descendiendo paulatinamente (3,82 de quienes llevan entre tres y cinco cursos y 3,65 entre los de seis a nueve cursos) hasta llegar a los 3,38 puntos de quienes llevan más de diez cursos en la UC3M. La misma tendencia se observa en las valoraciones de los dos servicios que la componen.



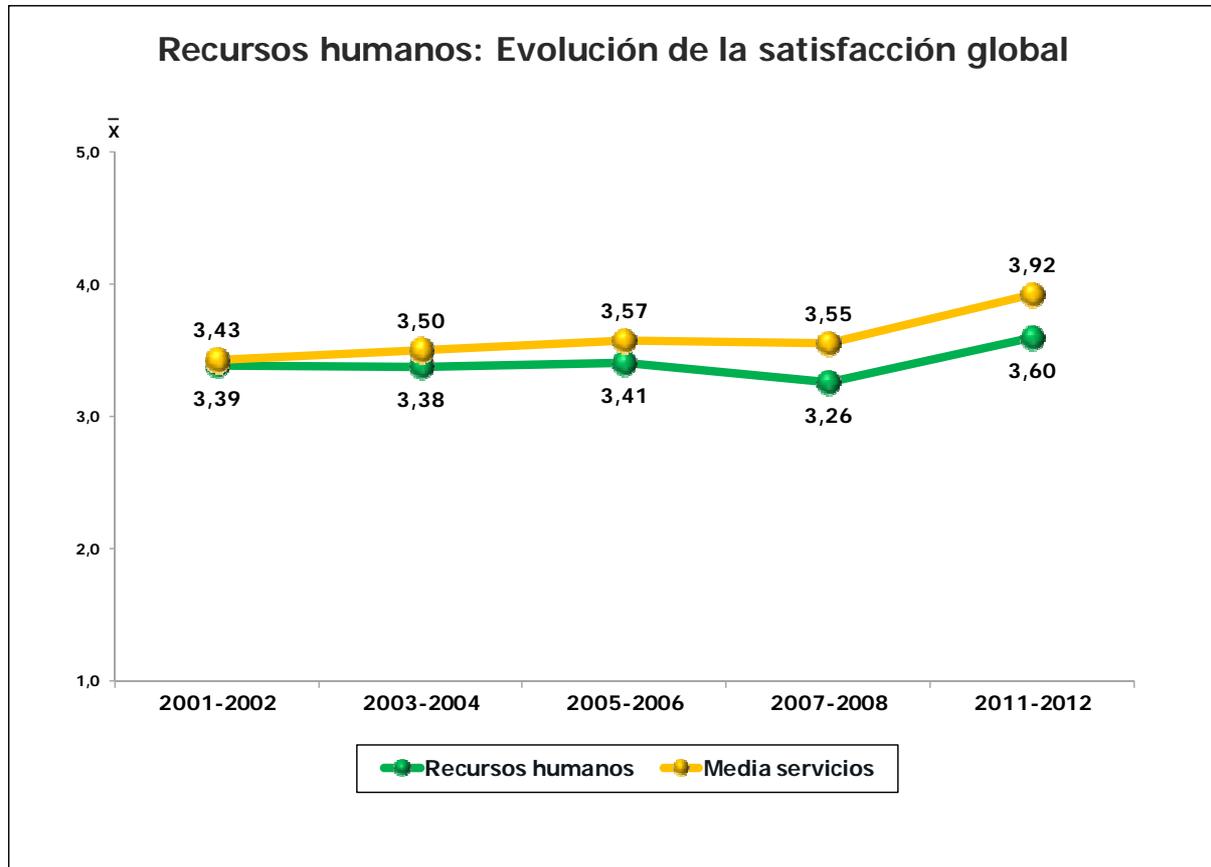
La satisfacción en todos los centros de destino se ha incrementado notablemente con respecto al curso 2007-2008. En este sentido, destaca el ascenso de 8,2

décimas en la valoración del PDI de Colmenarejo, que pasa de 2,96 a los 3,78 actuales, convirtiéndose en el centro que mejor valora el servicio. Por el contrario, EPS y FCSyJ son los centros que registran niveles de satisfacción más bajos, aunque las diferencias entre unos y otros en esta edición no son estadísticamente significativas.



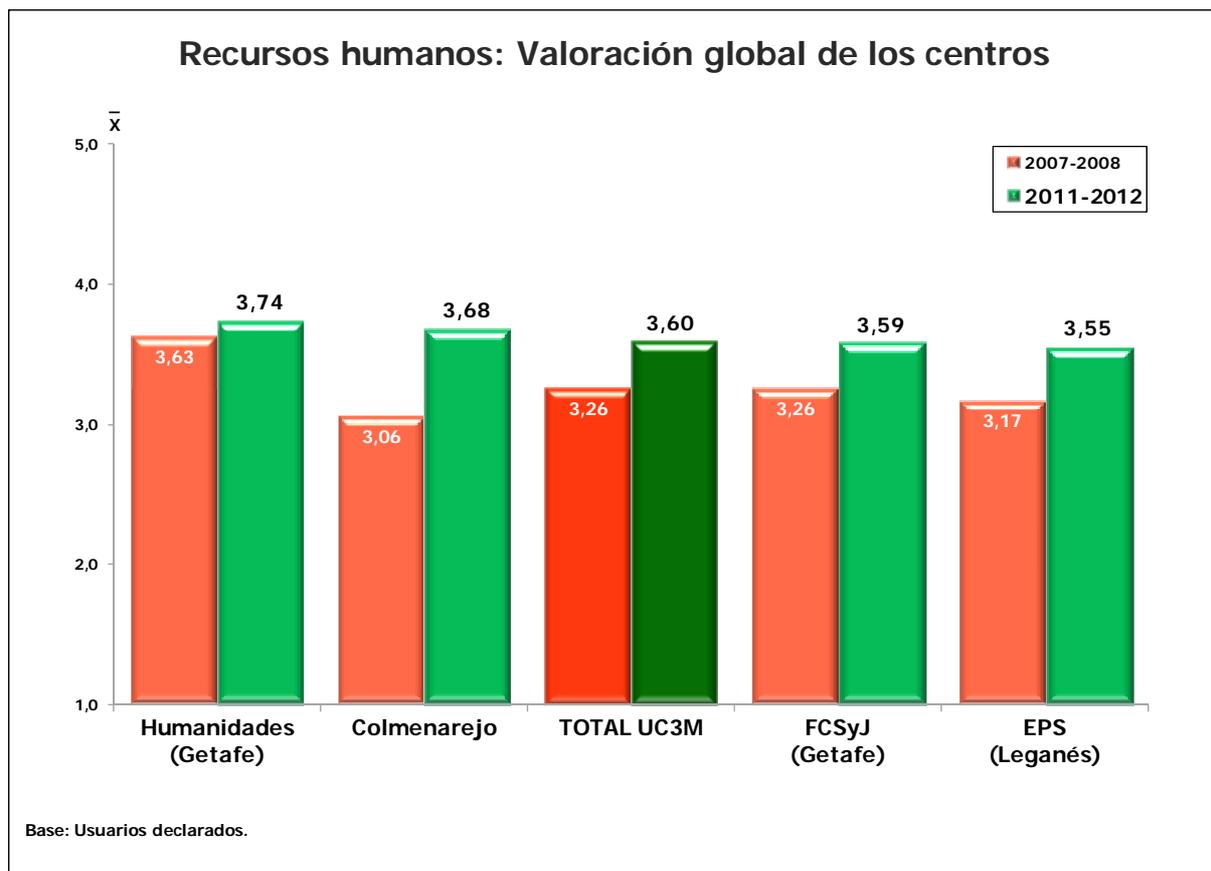
Dentro de los servicios administrativos, los relacionados con Recursos humanos siguen estando mejor valorados (3,60) que los relativos a Gestión económica (3,49). Además, son los primeros los que más han ascendido (3,4 décimas) con respecto al curso 2007-2008. Sin embargo, el atributo más satisfactorio es la orientación hacia la mejora que percibe en los responsables (3,63), que se iguala a la valoración global con el conjunto de los servicios administrativos.

A) Recursos humanos



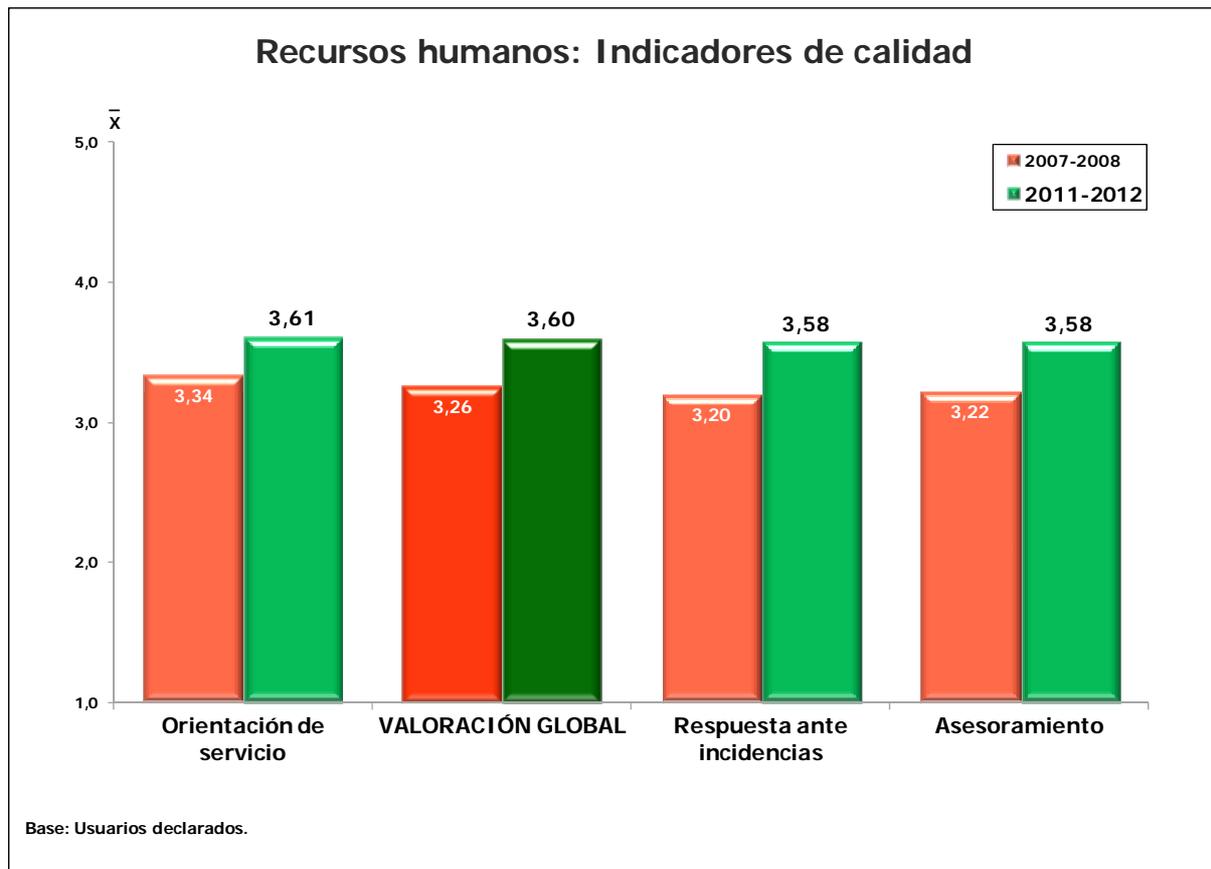
La satisfacción con los servicios de Recursos humanos evoluciona al alza, interrumpiendo así la tendencia descendente que comenzó con los 3,41 puntos de 2005-2006 y llega a registrar su nivel más alto (3,60 puntos), sin embargo, todavía se mantiene tres décimas por debajo de la media general de los servicios.

Nuevamente son los Catedráticos el colectivo del PDI que se muestra significativamente menos satisfecho (3,12), mientras que los profesores Asociados son los que mejor valoran el servicio de Recursos humanos (3,8). En cuanto a la antigüedad, el nivel de satisfacción desciende paulatinamente a medida que aumenta la antigüedad en la UC3M, pasando de los 4,07 puntos del PDI que lleva uno o dos cursos a los 3,39 puntos de quienes llevan más de diez.



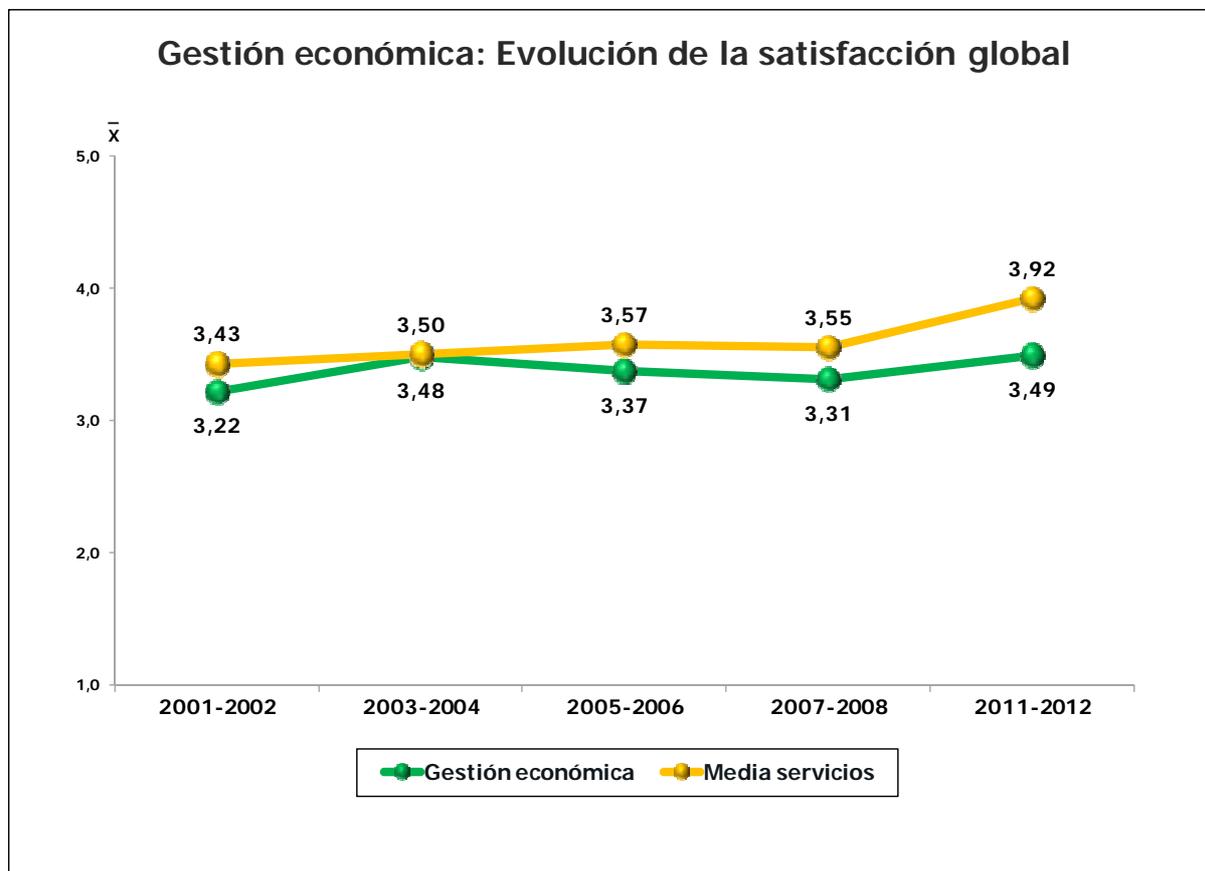
Pese a no tratarse de diferencias estadísticamente significativas, los centros con puntuaciones más altas son Humanidades (3,74) y Colmenarejo (3,68).

En comparación con el curso 2007-2008, la valoración de Recursos humanos asciende en todos los centros, especialmente la de la EPS (3,8 décimas).



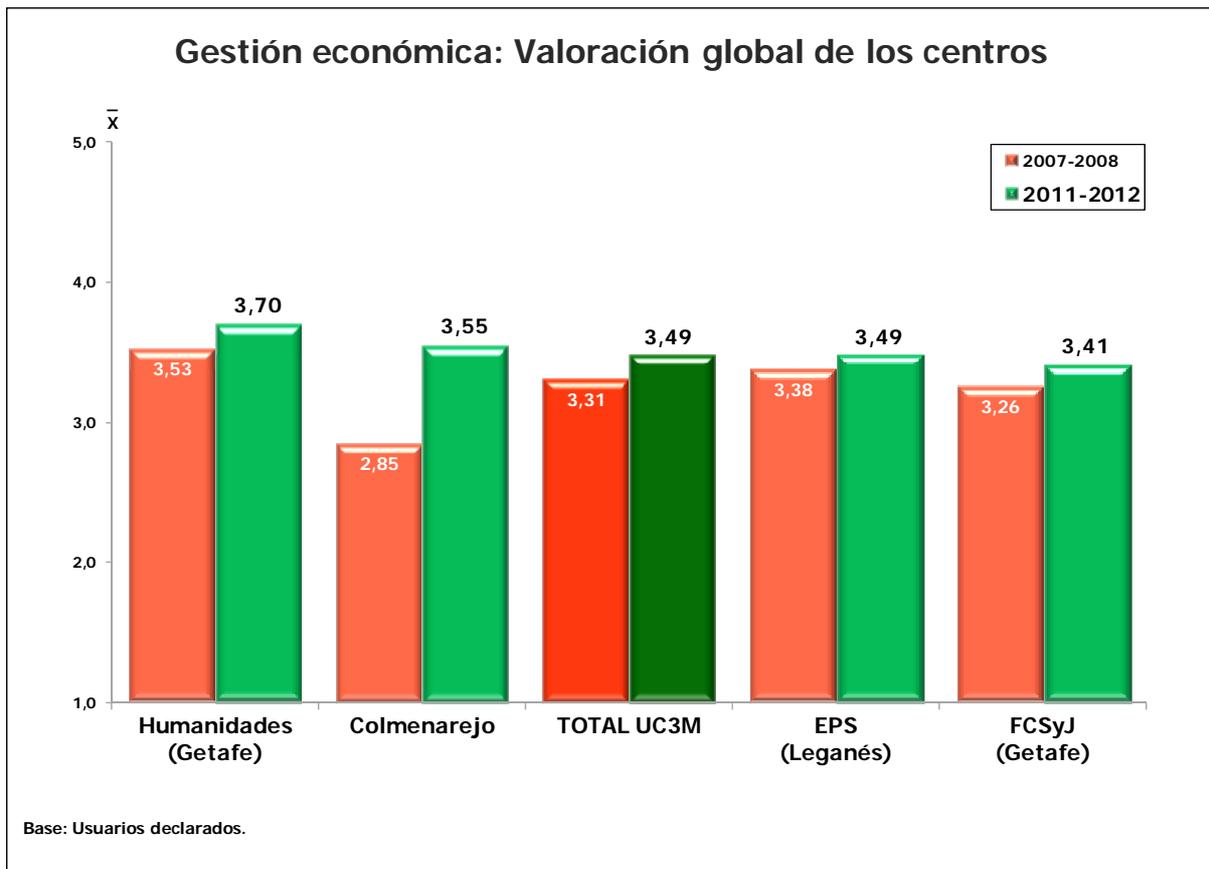
La orientación de servicio que transmite su personal (3,61) es nuevamente el atributo mejor valorado. Ligeramente por debajo se mantienen los otros dos aspectos, aunque ascienden más de 3 décimas: agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias así como información y asesoramiento.

B) Gestión económica

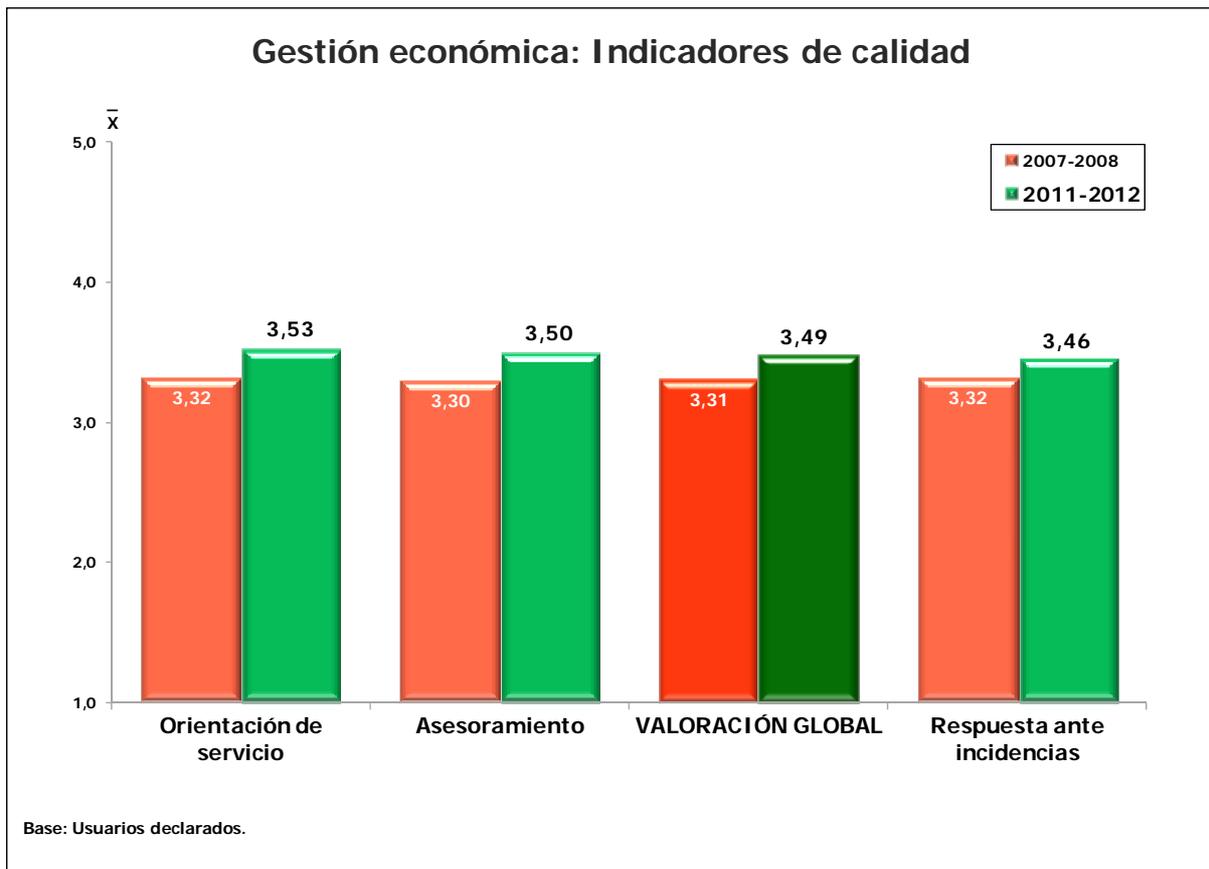


Con una valoración media de 3,49 puntos, el servicio de Gestión económica se recupera de la tendencia descendente que venía registrándose desde el curso 2003-2004 y se iguala prácticamente a la registrada entonces (3,48).

Mientras que en este caso las diferencias entre las valoraciones por categoría docente no son estadísticamente significativas, sí lo es en el caso de la antigüedad, donde son nuevamente los docentes e investigadores más recientes quienes se muestran más satisfechos con los servicios de Gestión Económica (3,89), y las valoraciones van descendiendo paulatinamente (3,57, 3,53) hasta los 3,33 puntos de quienes llevan en la UC3M más de diez cursos.



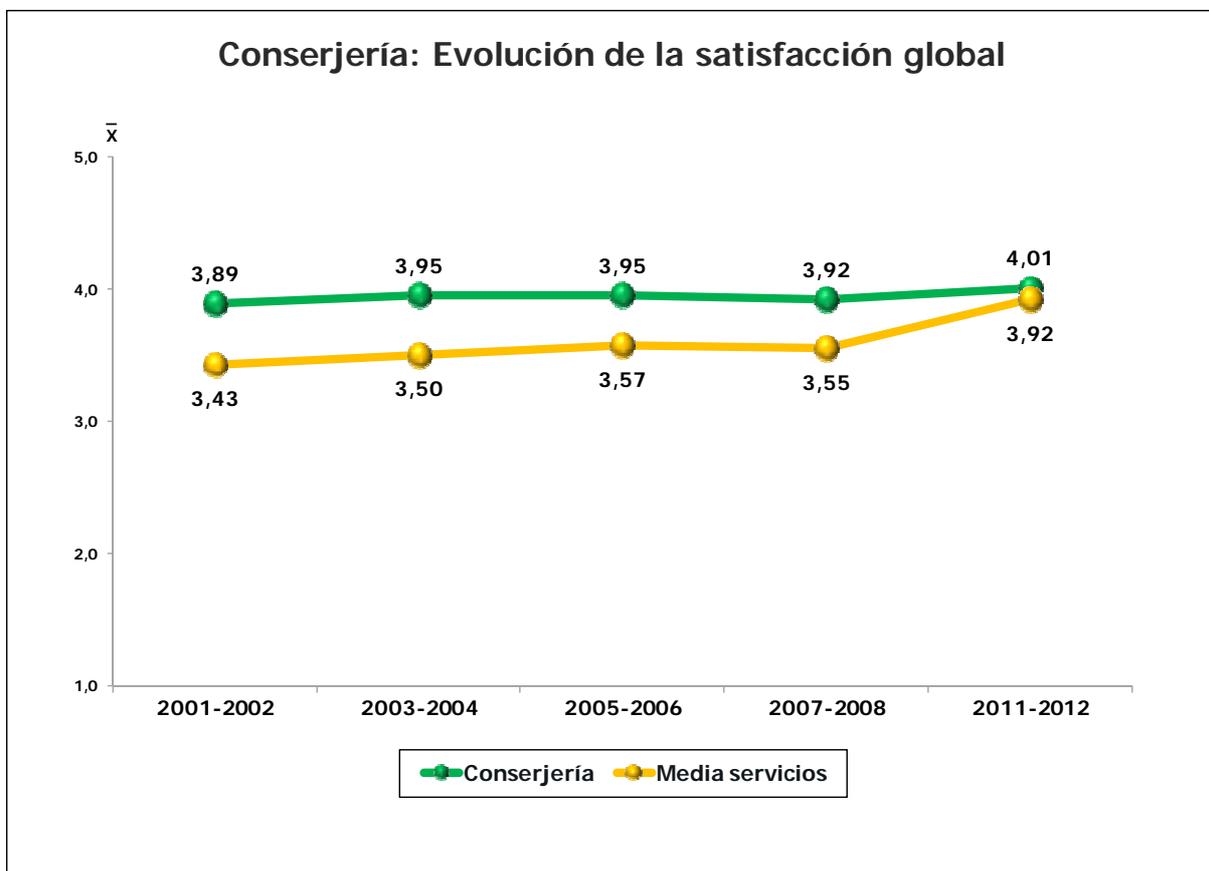
Mejora la valoración de los servicios de Gestión económica en todos los centros, aunque destaca notablemente el incremento de Colmenarejo, que asciende 7 décimas hasta los 3,55 puntos actuales; pasando a ser junto con Humanidades uno de los centros más satisfechos, ligeramente por encima de la FCSyJ (3,41) y la EPS (3,49).



La orientación de servicio que transmite el personal (3,53) y la información y asesoramiento que ofrecen (3,50) se valoran mejor que su agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias (3,46); si bien todos ellos se han incrementado ligeramente con respecto al curso 2007-2008.

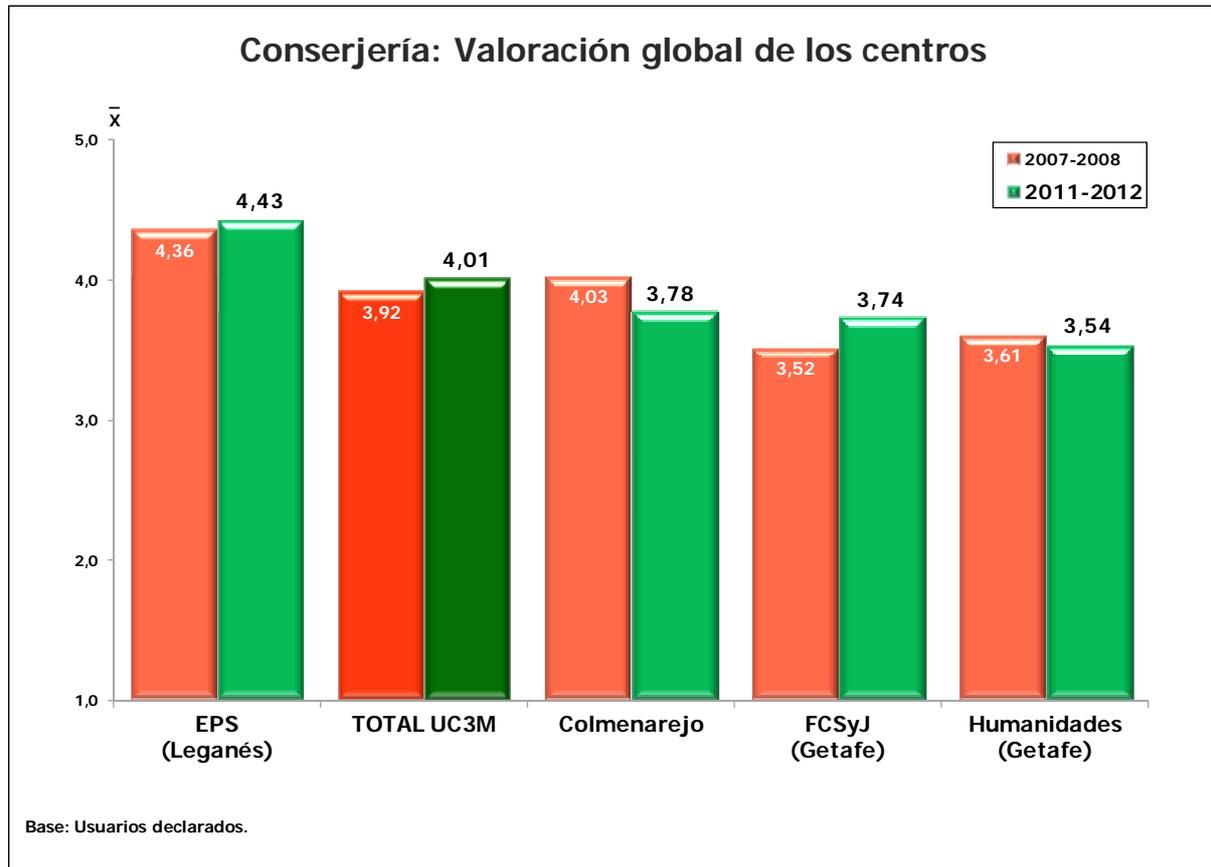
7.7. Conserjería

El servicio de Conserjería es uno de los universales, al ser utilizado por el 94,2% del PDI: el 41,3% se considera usuario esporádico, el 42,1% frecuente y el 10,8% gran usuario. La mayor intensidad de uso se registra en Humanidades (donde el 26,4% de sus docentes e investigadores son grandes usuarios), y entre los profesores Titulares (18,1%). En cambio, en FCSyJ y el profesorado Asociado son los menos asiduos utilizando Conserjería ($\leq 5,8$).



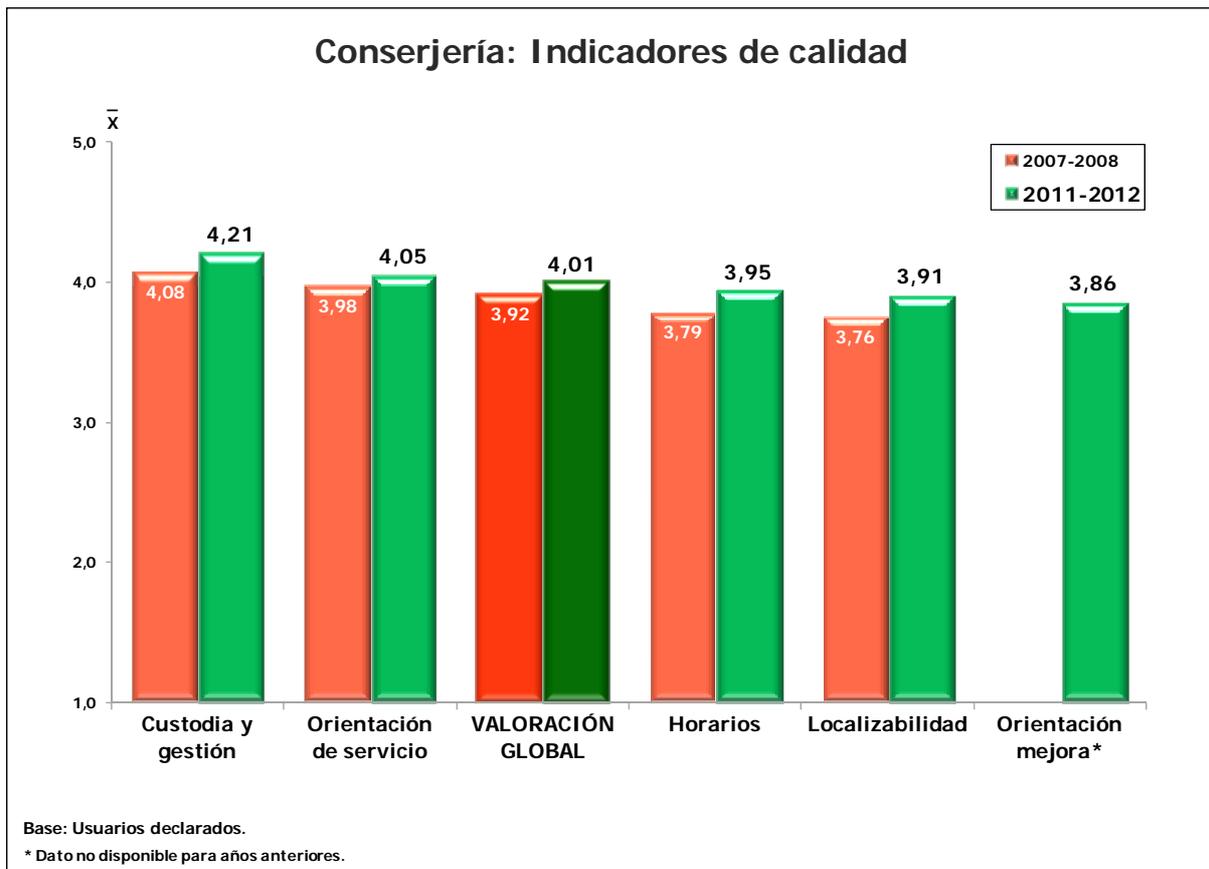
El nivel de satisfacción con el servicio de Conserjería evoluciona levemente al alza, con un ascenso de casi 1 décima respecto al curso 2007-2008, con lo que alcanza los 4,01 puntos de valoración. Se trata del segundo servicio mejor valorado de todos, por detrás de Biblioteca.

Los profesores Ayudantes son los que valoran significativamente mejor el servicio de Conserjería (4,27), mientras que los Asociados (3,88) son la categoría docente menos satisfecha.



La EPS es el centro, cuyo PDI se muestra más satisfecho (4,43), significativamente por encima del resto; y especialmente de Humanidades (3,54).

La valoración media de todos los centros asciende salvo en el caso de Colmenarejo y Humanidades, que descienden 2,5 y 0,7 décimas con respecto al curso 2007-2008.

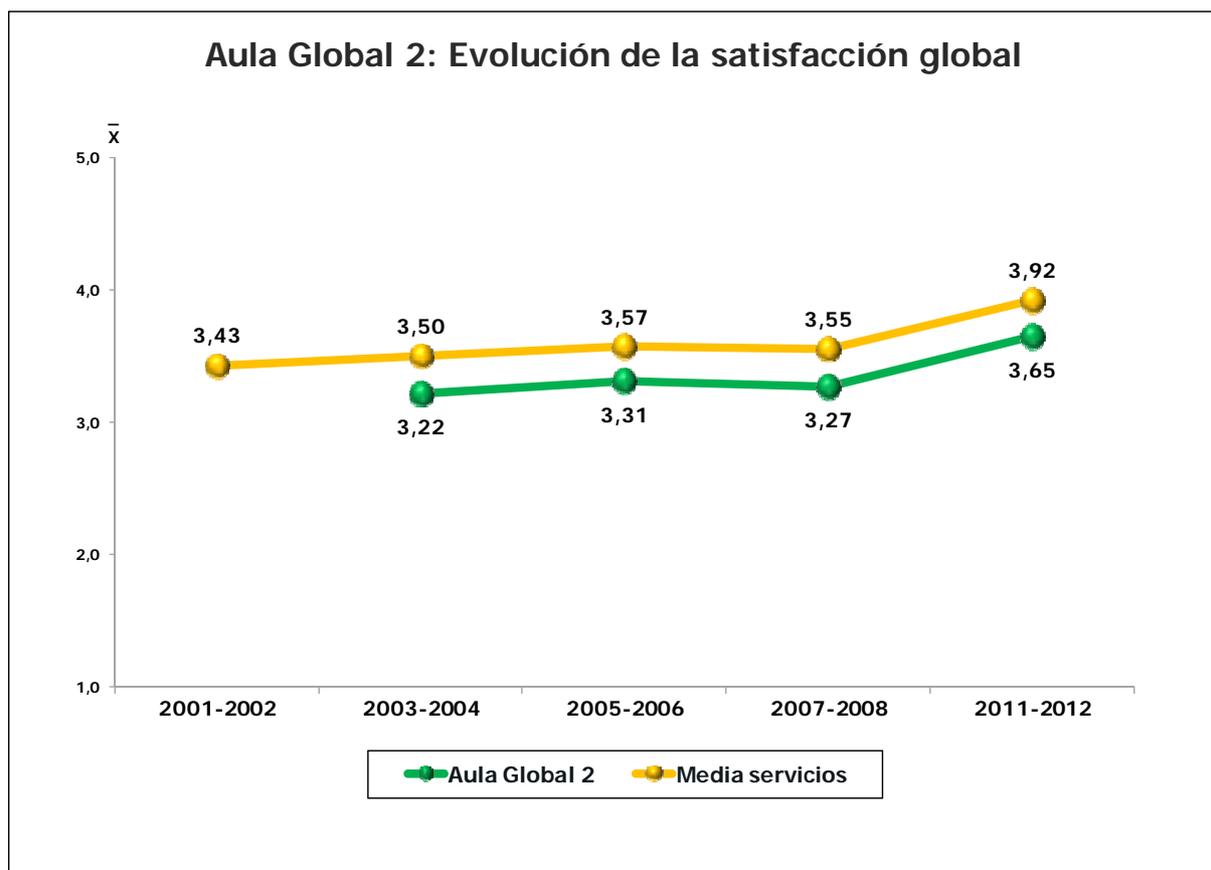


La eficacia en la custodia y gestión de material, llaves y correspondencia (4,21) y la orientación de servicio que transmite el personal (4,05) son los puntos fuertes de Conserjería, por encima de la valoración general del servicio en su conjunto. Por el contrario, la orientación hacia la mejora que percibe el PDI en los responsables (3,86) es el aspecto más débil.

7.8. Aula global 2

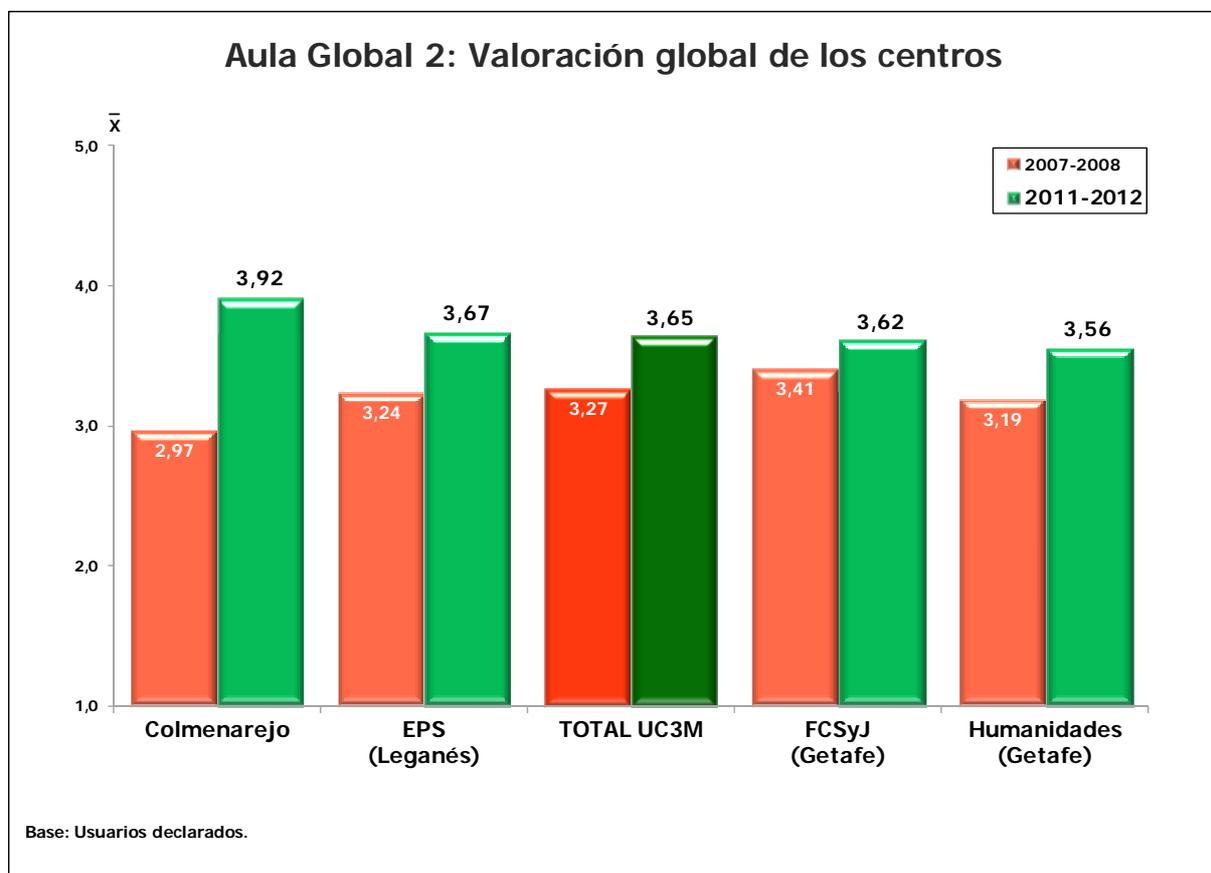
Es el segundo servicio más utilizado por el PDI (98,4%), sólo por detrás de Campus Global. Además se trata de un servicio utilizado con gran asiduidad: sólo el 6,4% del PDI se considera a sí mismo como esporádico, mientras que el 38,5% sería usuario frecuente y el 53,5% gran usuario. Es de hecho, el servicio usado con más intensidad por investigadores y profesores, cuyo porcentaje de grandes usuarios se ha incrementado casi 15 puntos porcentuales con respecto al curso 2007-2008.

No se registran diferencias estadísticamente significativas de utilización de Aula Global 2 en función de las distintas características de los entrevistados.



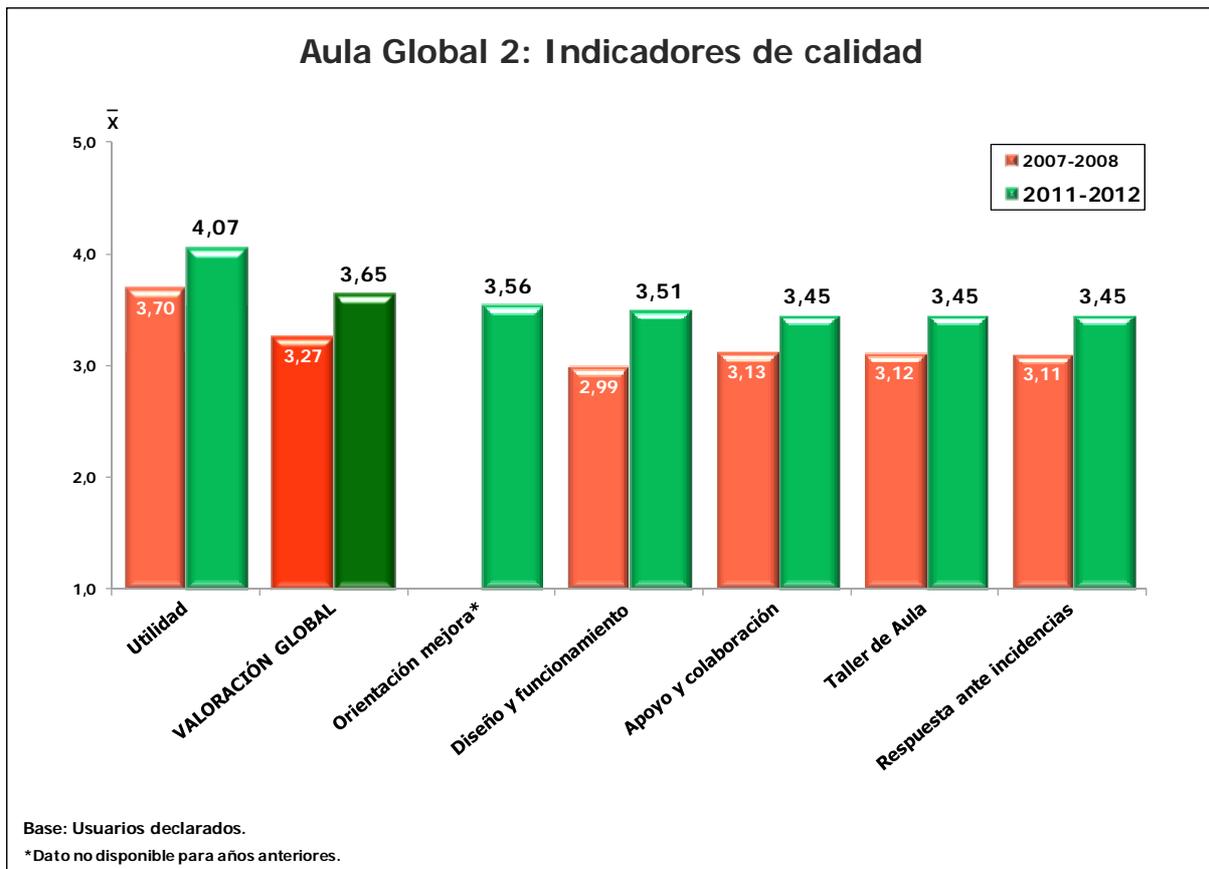
La valoración de Aula Global 2 (3,65) se incrementa significativamente con respecto al curso 2007-2008, experimentando un aumento de 3,8 décimas. Con lo cual se sitúa en su nivel más alto hasta la fecha.

Ayudantes-doctor, profesores Ayudantes y Asociados son las categorías profesionales que se muestran más satisfechos con el servicio ($\geq 3,79$); con valoraciones significativamente más altas que las manifestadas por: Catedráticos y profesores Titulares ($\leq 3,25$). Asimismo, el nivel de satisfacción desciende levemente a medida que aumenta la antigüedad en la UC3M. Así, mientras que la media de satisfacción del PDI que lleva 1-2 cursos es de 3,89 puntos, el nivel va descendiendo paulatinamente (3,87 de 3 a 5 cursos y 3,69 de 5 a 9) hasta llegar a 3,38 puntos entre quienes llevan más de 10 cursos en la Universidad.



Colmenarejo registra este curso el nivel más alto de satisfacción con Aula Global 2 (3,92), mientras que Humanidades es el centro con la puntuación más baja (3,56). Sin embargo, no se trata de diferencias estadísticamente significativas.

Respecto al curso 2007-2008 las valoraciones de todos los centros ascienden, pero destacan significativamente los incrementos de casi 1 punto en Colmenarejo y en la EPS (4,3 décimas).



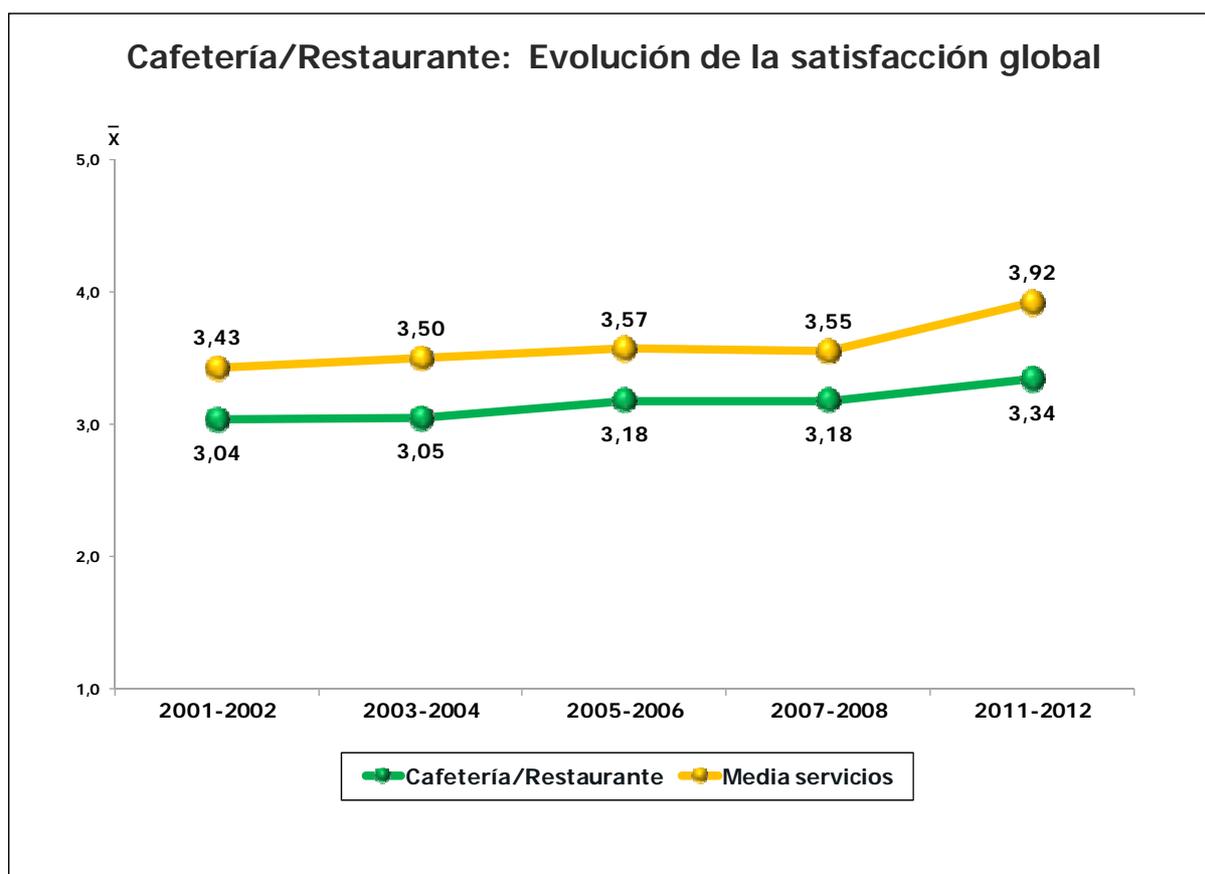
La utilidad (4,07) es el atributo cuya valoración media se sitúa por encima de la media general para el servicio. Mientras que la agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias, el apoyo técnico, colaboración, formación y asesoramiento recibido por el equipo y el funcionamiento y difusión de los servicios de taller de aula (con otros tantos 3,45 puntos).

En cualquier caso, todos los indicadores de calidad mejoran con respecto al curso 2007-2008, destacando especialmente el relativo a diseño y funcionamiento, que se incrementa más de medio punto.

7.9. Cafetería y Restaurante

El servicio de Cafetería es uno de los más utilizados, al serlo por un 94% del PDI: el 28,5% se considera usuario esporádico, el 43,9% frecuente y el 21,6% gran usuario. Estos últimos han descendido significativamente (10,3 puntos porcentuales) con respecto a 2007-2008.

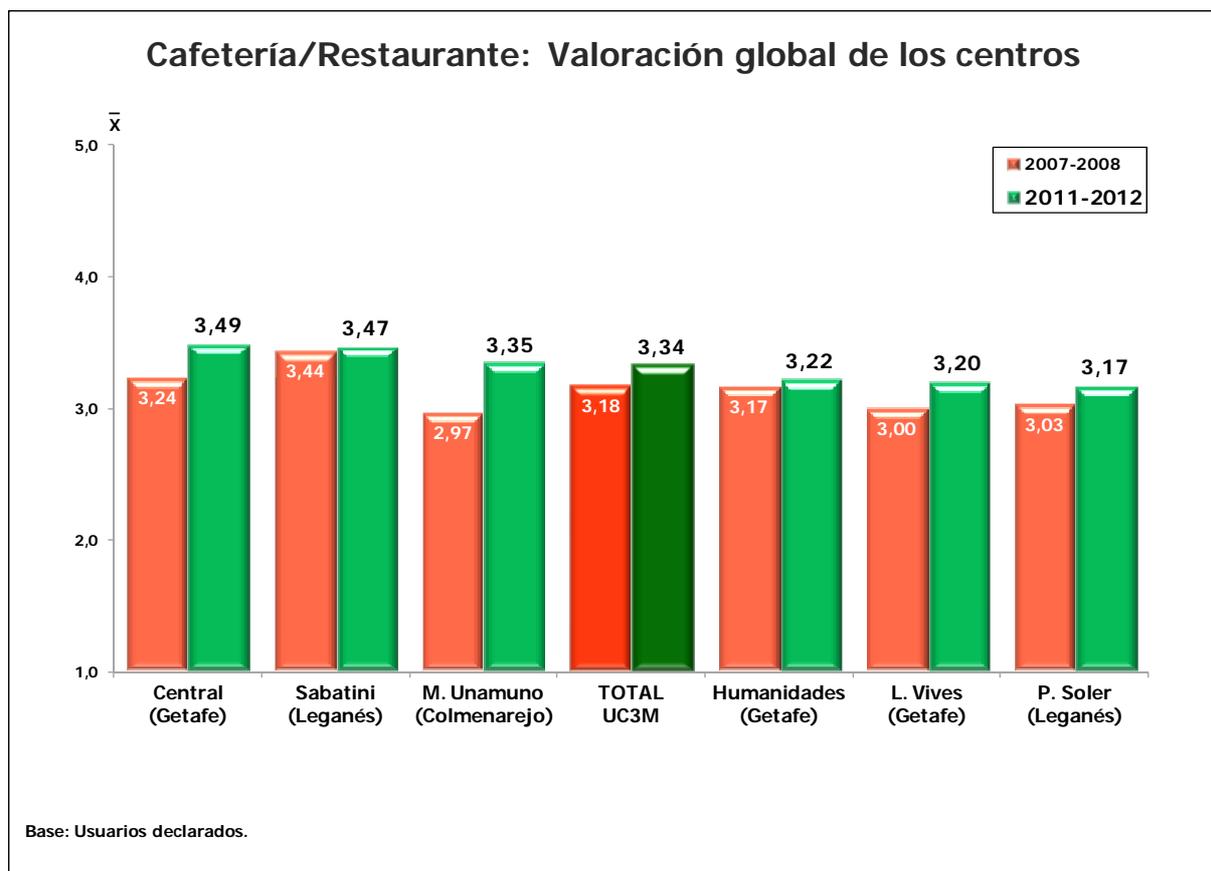
La Cafetería del centro Padre Soler, en Leganés, es la que se utiliza con más asiduidad (el 33,2% del PDI se declara gran usuario de la misma); mientras que tan sólo el 6% lo sería de la situada en el centro Luis Vives, de Getafe. Asimismo, los profesores Ayudantes son usuarios más intensivos del servicio de Cafetería-Restaurante (39,9%) que los profesores Asociados (5,5%).



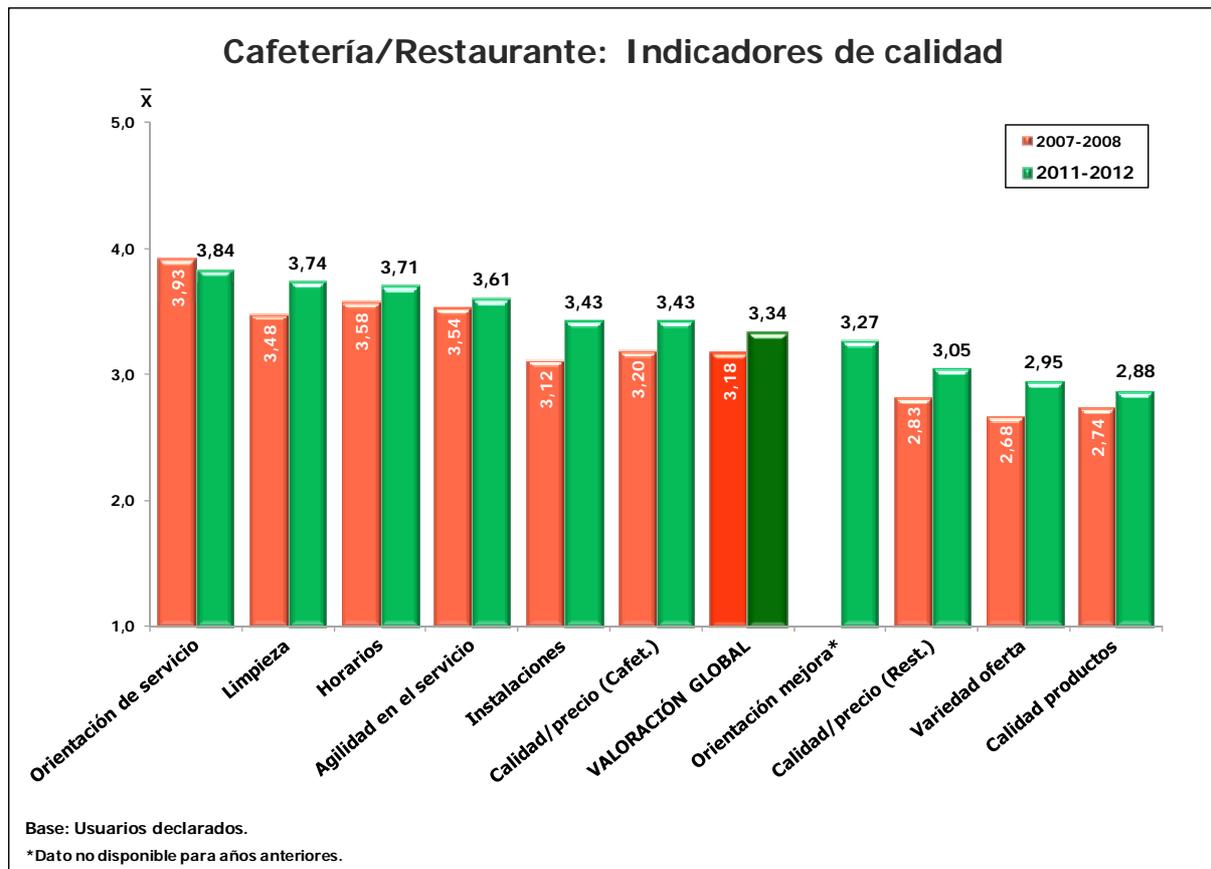
El servicio de Cafetería y restaurante es, con una valoración media de 3,34 puntos, uno de los que tienen puntuaciones menos altas, aunque se ha

incrementado 1,6 décimas con respecto al curso 2007-2008 y se sitúa en su nivel más alto hasta el momento.

Los profesores Asociados, pese a ser el colectivo que la utiliza con menos frecuencia, son quienes valoran significativamente mejor el servicio de Cafetería (3,61). Del mismo modo, los profesores que llevan menos de 2 cursos también se muestran significativamente más satisfechos con él (3,85).



La cafetería Central de Getafe (3,49) y la Sabatini en Leganés (3,47) son las que reciben mejores puntuaciones un curso más. Sin embargo, la de Padre Soler (3,17) cuenta con una media más baja; aunque dichas diferencias no son estadísticamente significativas.



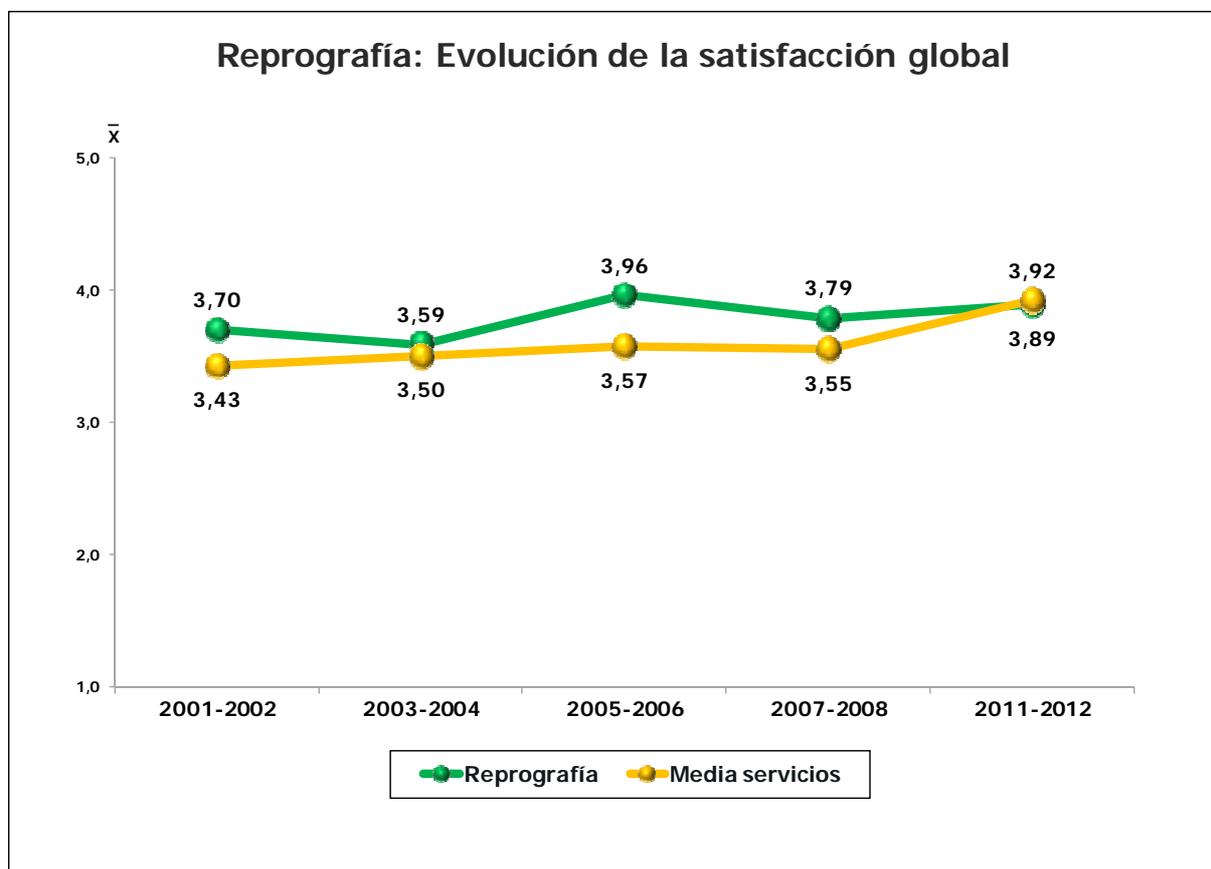
Los aspectos más satisfactorios del servicio de Cafetería son, por este orden: la orientación de servicio que transmite el personal (3,84), la limpieza e higiene (3,74), los horarios de servicio (3,71), la agilidad y rapidez en el servicio (3,61), la confortabilidad y capacidad de las instalaciones (3,43) y la relación calidad-precio en el servicio de Cafetería (3,43). Todos ellos por encima de la media del general del servicio. Por el contrario, la calidad de los productos utilizados (2,88) y la variedad de la oferta (2,95) son los puntos más críticos.

Con respecto a 2007-2008, todos los atributos mejoran salvo la percepción de la orientación de servicio del personal, que desciende 1,1 décima.

7.10. Reprografía

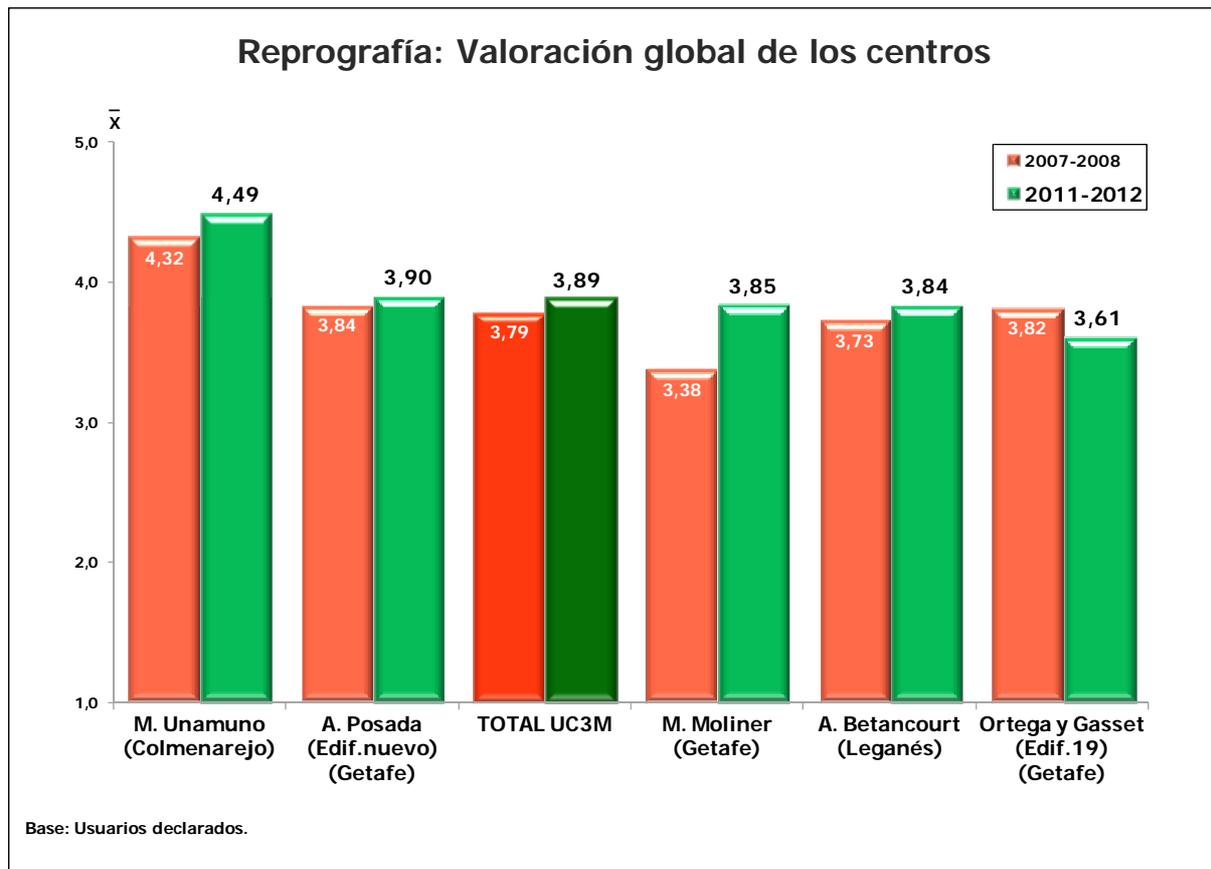
Reprografía es un servicio que utiliza el 88% de los docentes e investigadores, si bien la mayoría (58,3%) lo hace esporádicamente. El 23,4% del PDI lo hace con frecuencia (23,4%) y sólo el 9,2% sería gran usuario.

Desciende ligeramente (6,5 puntos porcentuales) el volumen de usuarios de Reprografía con respecto a 2007-2008; sin embargo los más asiduos se mantienen más estables (8,1% - 6,2%)

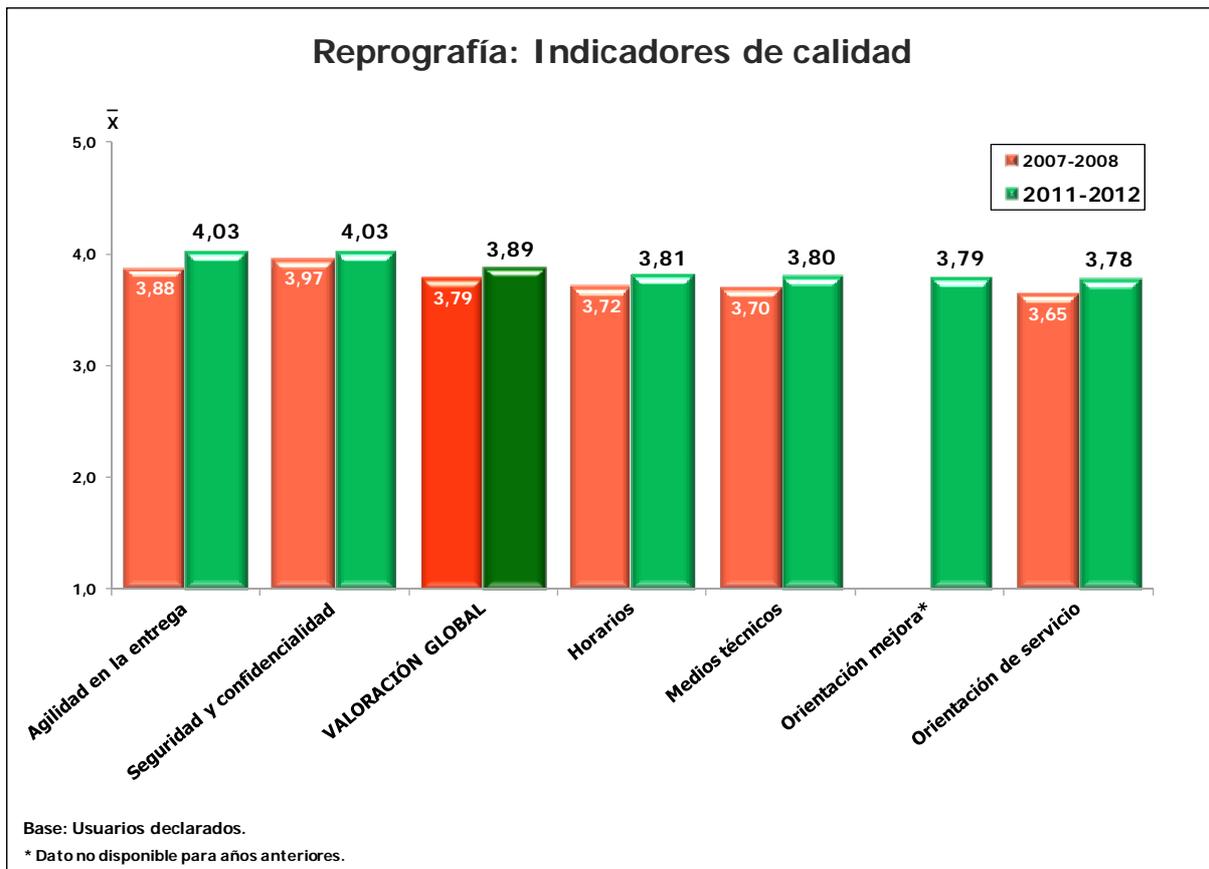


El servicio de Reprografía es uno de los 5 mejor valorados por el PDI (3,89 puntos), habiéndose incrementado ligeramente con respecto a 2007-2008, aunque todavía queda por debajo de su nivel máximo (3,96) alcanzado en 2005-2006.

No hay diferencias significativas por categoría docente ni antigüedad.



Los usuarios del servicio de Reprografía del centro Miguel de Unamuno, en Colmenarejo se muestran notablemente más satisfechos (4,49) que sus colegas usuarios de los otros centros. Asimismo, en estos tres cursos se han incrementado los niveles de satisfacción registrados para todos los centros de servicio de Reprografía, excepto el Ortega y Gasset del edificio 19, que desciende casi dos décimas.



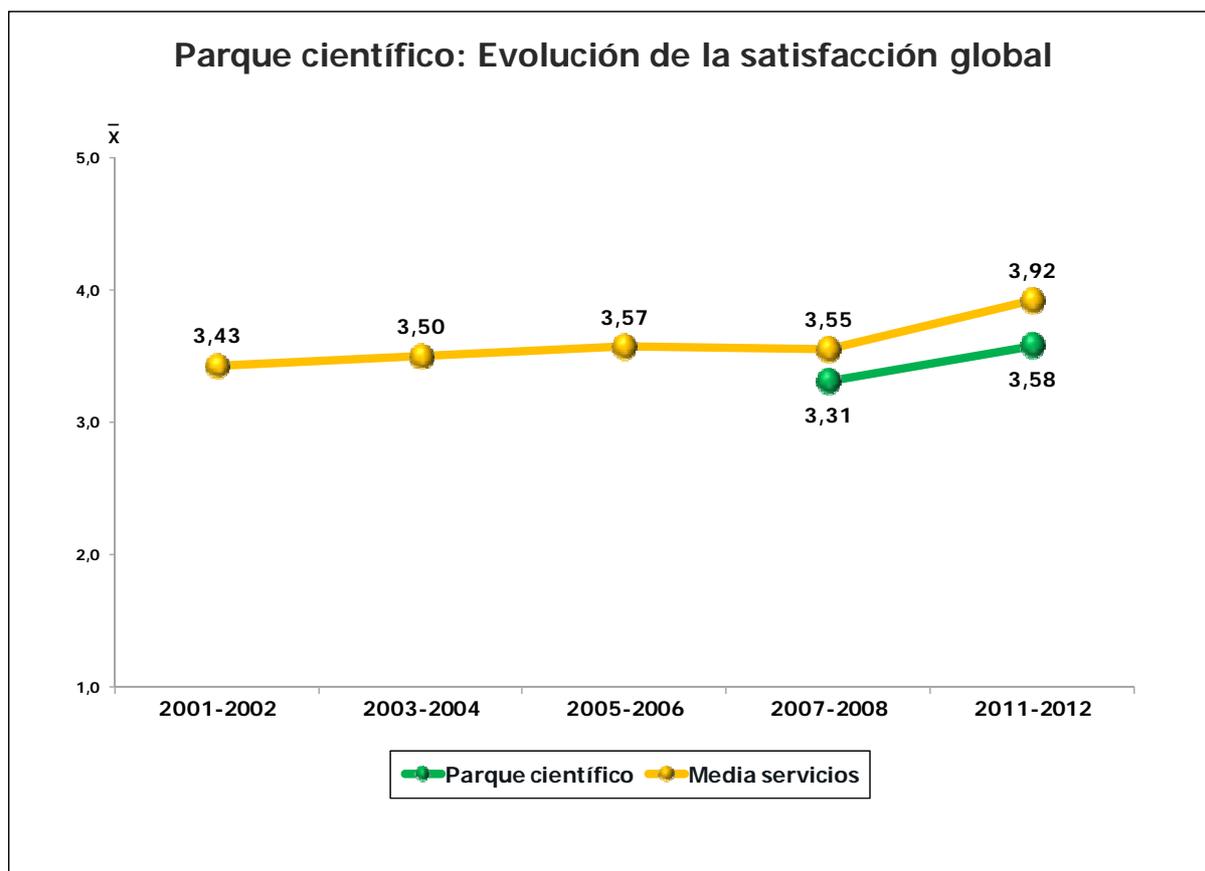
La agilidad en la entrega de los trabajos solicitados y la seguridad y confidencialidad en la custodia de los originales (con sendas puntuaciones de 4,03) siguen siendo los atributos más satisfactorios. Mientras que la orientación de servicio de su personal (3,78) y la orientación hacia la mejora que percibe en los responsables (3,79) son los menos elevados.

No obstante, todos los atributos experimentan ligeros incrementos con respecto al curso 2007-2008.

7.11. Parque científico

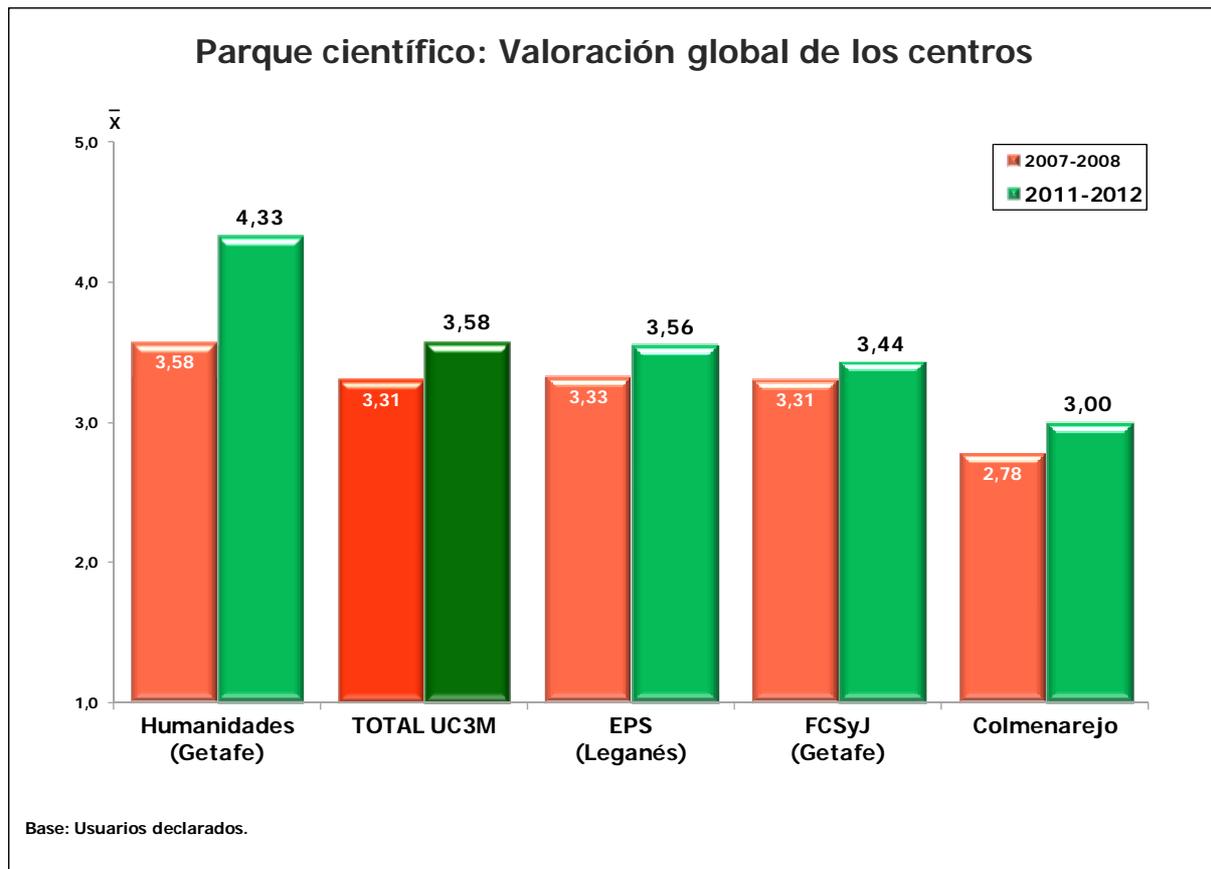
Parque científico –la antigua OTRI-, se constituye por primera vez en servicio independiente, que en ediciones anteriores se integraba en la OTRI junto con la Oficina de información científica y el *Servicio de investigación* - antes UGI-.

Es la primera vez que se mide la utilización de este servicio, que resulta ser uno de los menos utilizados, tanto en volumen de usuarios (19,6%) como en intensidad de uso: sólo el 1,9% del PDI se considera gran usuario de Parque científico. Docentes e investigadores de la EPS son los que más lo utilizan: el 26% y el 4% lo hace con gran asiduidad además.

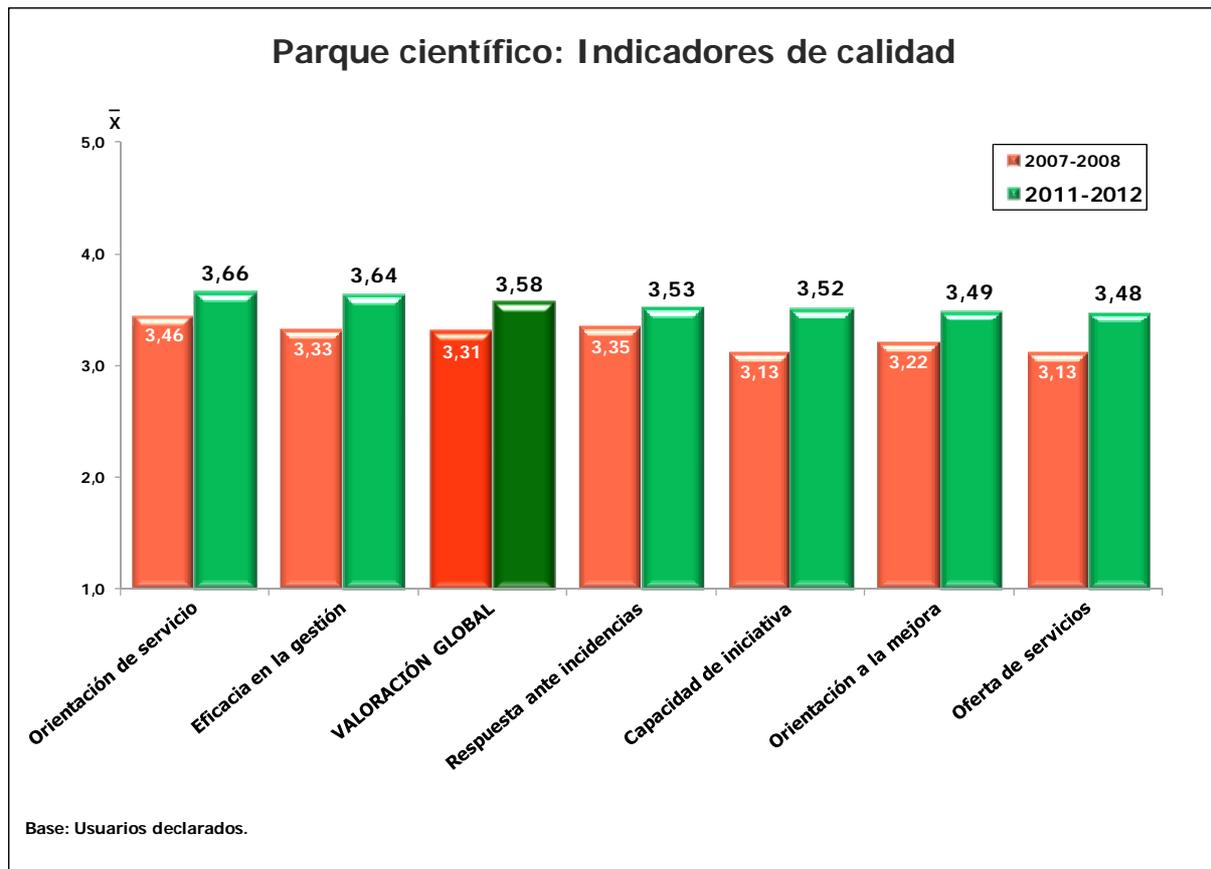


Se incrementa 2,7 décimas la satisfacción de sus usuarios, llegando hasta los 3,58 puntos.

Los docentes e investigadores más recientes, profesores Ayudantes y visitantes son los segmentos más satisfechos con Parque científico.



La EPS es el centro, cuyo PDI es el más satisfecho con Parque científico.



La orientación de servicio que transmite el personal y eficacia en la gestión de los servicios ofrecidos ($\geq 3,64$) son los indicadores de calidad mejor valorados mientras que su variedad e interés de la oferta o gama de servicios ofrecidos y la orientación a la mejora de sus responsables son los aspectos menos valorados ($\leq 3,49$).

7.12. Servicio de investigación

El *Servicio de investigación* - antes UGI- -, se analiza por primera vez de forma independiente de la OTRI, a la que pertenecía en el pasado junto con la Oficina de información científica y el *Parque científico*.

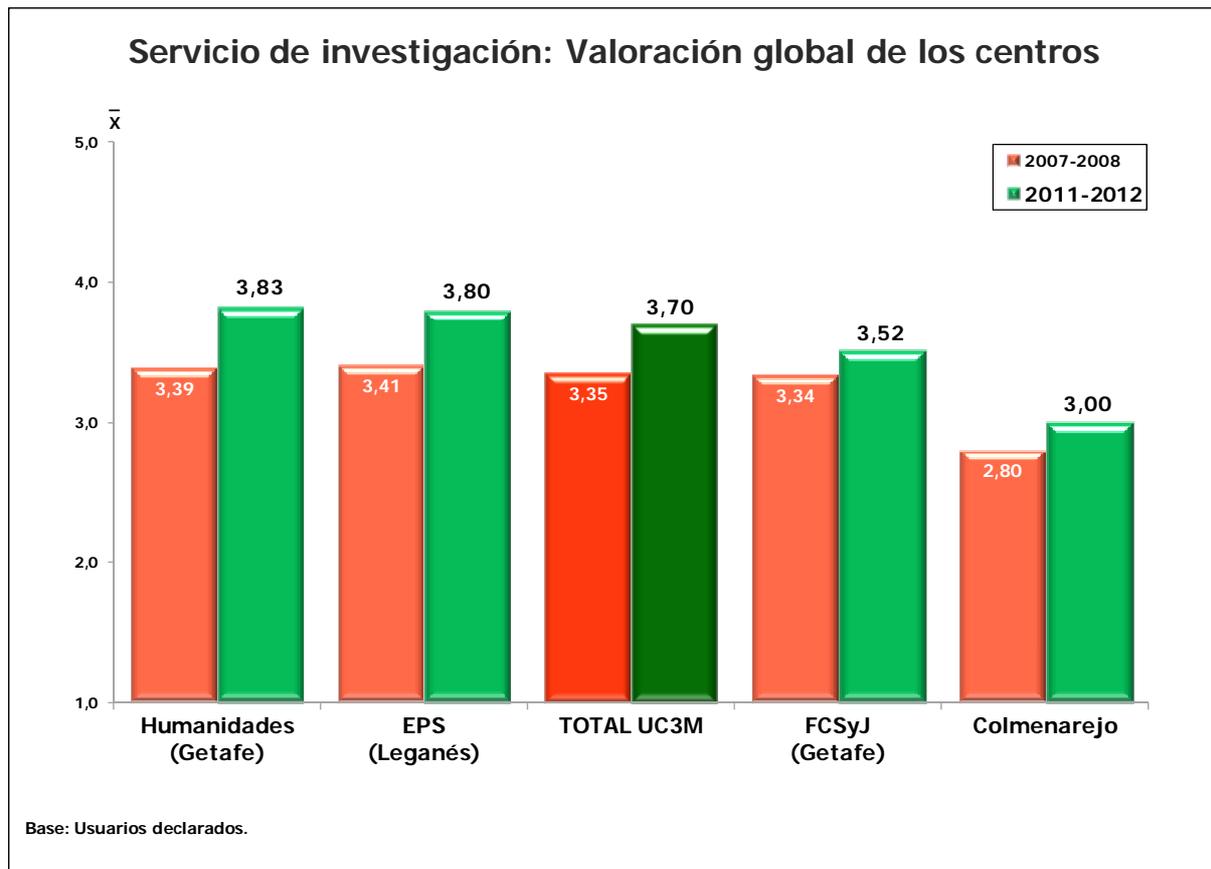
Estos cambios en la composición de los servicios hacen desaconsejable comparar la utilización del servicio en ambos momentos.

El profesorado Titular, el adscrito a la EPS y el que lleva más de 10 cursos en la UC3M son los segmentos entre los que se registra mayor asiduidad en la utilización del Servicio de Investigación ($\geq 8,5\%$).

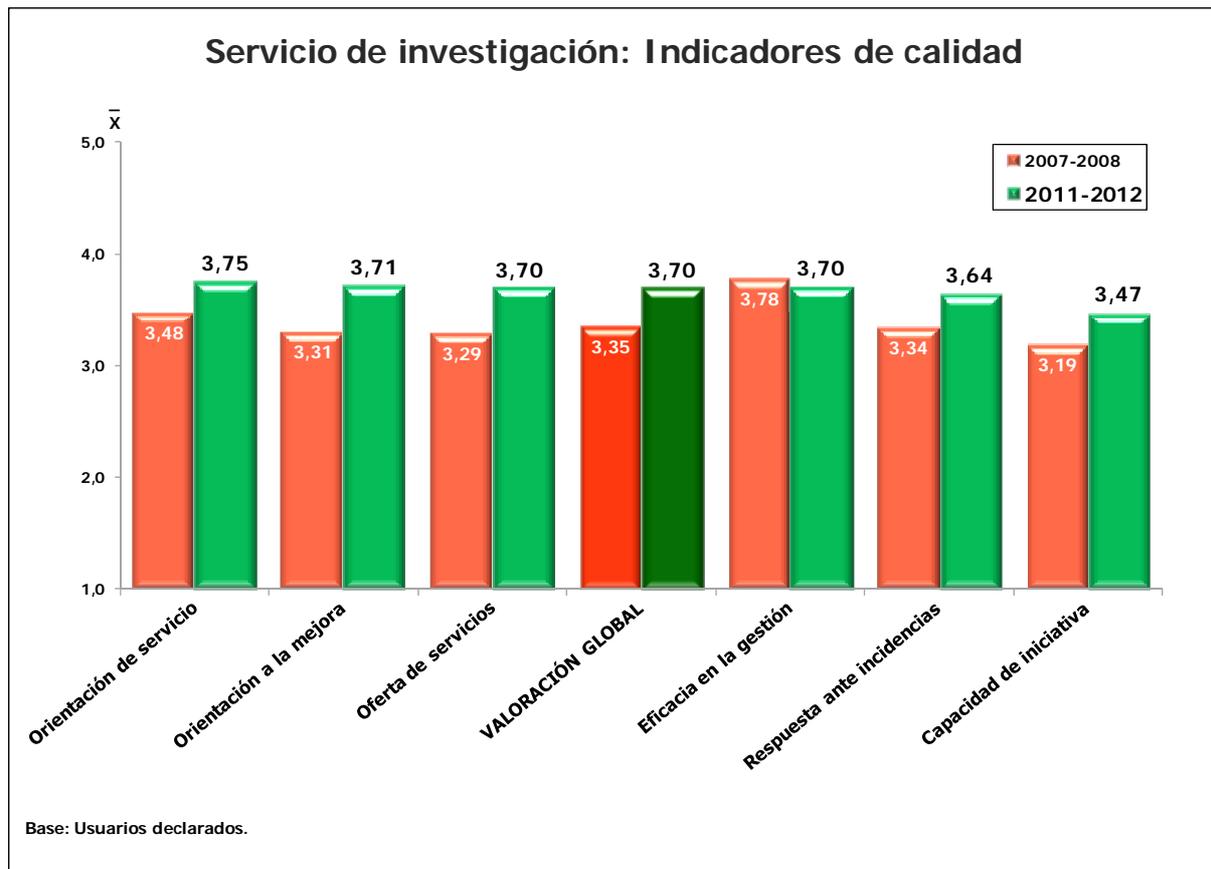


El Servicio de Investigación recibe una puntuación de 3,70 puntos y se incrementa ligeramente con respecto al curso 2007-2008.

No se aprecian diferencias significativas por categoría docente ni antigüedad.



La EPS y Humanidades son los centros que se muestran más satisfechos. Sin embargo, las diferencias observadas por centro de destino no son estadísticamente significativas.



La orientación de servicio que transmite su personal (con una valoración de 3,75 puntos) y la orientación a la mejora que percibe en sus responsables (3,71) son los indicadores de calidad más satisfactorios, por encima de la media general del servicio. Por el contrario, la capacidad de iniciativa es, con 3,47 puntos, la menos valorada.

Mejoran la práctica totalidad de los indicadores de calidad analizados.

7.13. Auditorio – Aula de las artes

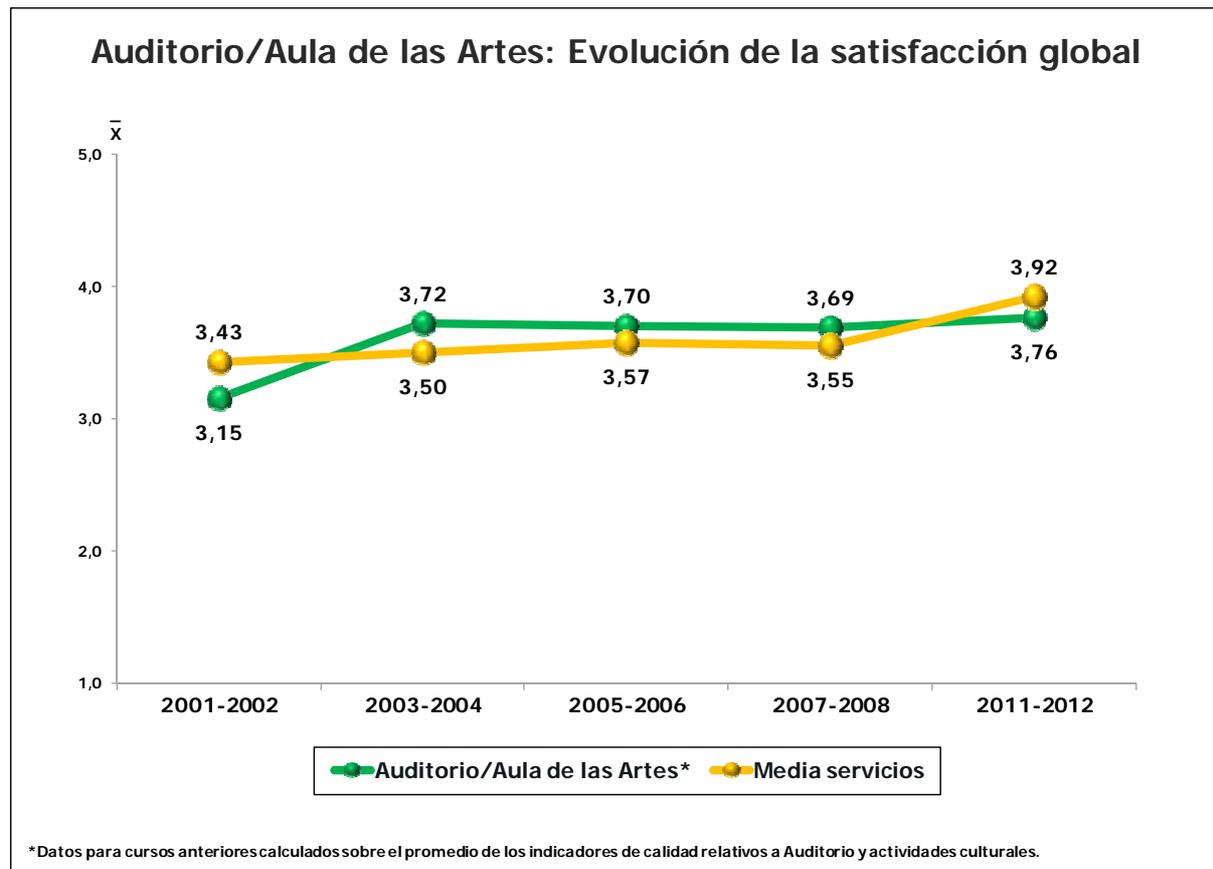
Como ya se indicó en la introducción, se han producido cambios de gran calado, que afectan a la comparación de los resultados en el *Espacio Estudiantes*, cuyas anteriores atribuciones se han desglosado en dos servicios independientes: *Espacio de Estudiantes* y *Auditorio-Aula de las artes*.

Por tanto, para tener una cierta comparación de los datos del servicio *Auditorio-Aula de las artes*, los resultados de satisfacción media con el servicio en los cursos pasados se calculan a partir de las medias de los atributos referidos a las actividades culturales y del Auditorio que se recogían en el capítulo de Espacio Estudiantes (SIJA)⁸.

Sin embargo, no son comparables los resultados de utilización e intensidad de este servicio.

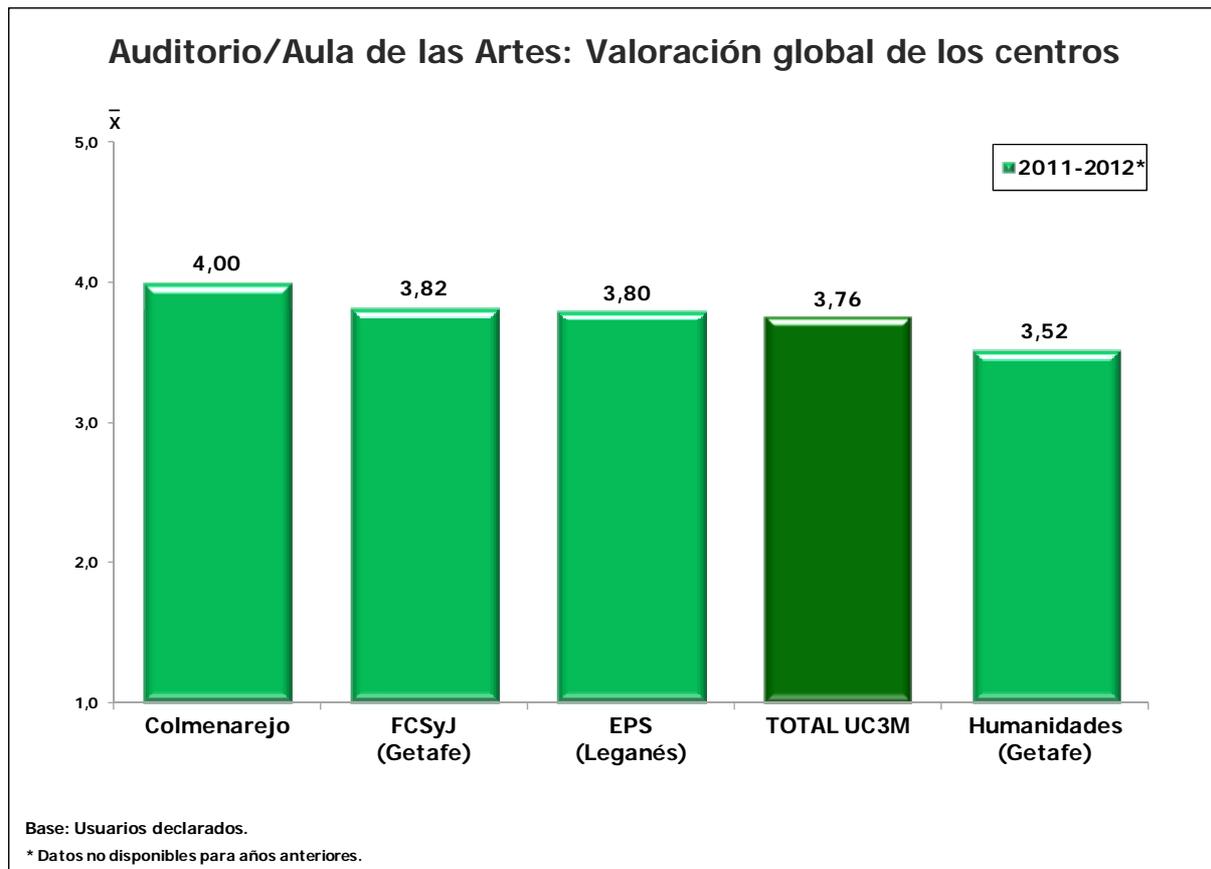
En la actualidad, el 29% se declara usuarios del Auditorio-aula de las artes: el 23,5% usuario esporádico, el 3,9% frecuente y sólo el 1,7% gran usuario. El PDI más usuario del Auditorio es el de la EPS (entre quienes más de un tercio se declara usuario 37,6%); mientras que la menor utilización se da en la FCSyJ (17,8%) y entre los profesores Asociados (19%).

⁸ Atributos del antiguo SIJA, con cuyo promedio se comparan los actuales de *Auditorio-Aula de las artes*: Calidad-precio de las actividades culturales, Instalaciones culturales, Programación del auditorio, Oferta de servicios culturales, y los indicadores genéricos de calidad de servicio del SIJA atribuibles tanto a sus actividades culturales como a las deportivas: Información de las actividades, Orientación de servicio y Orientación a la mejora de sus responsables.

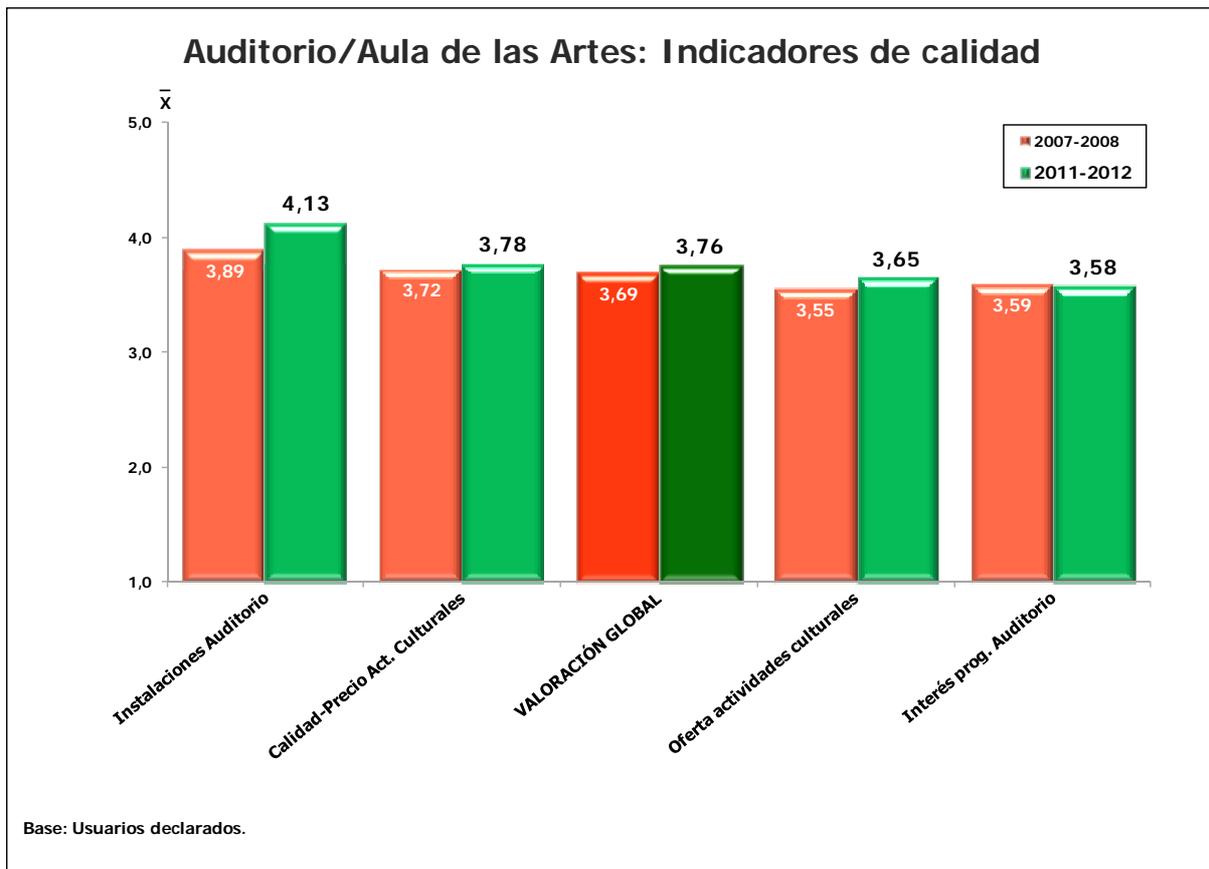


Los usuarios del Auditorio-Aula de las artes se encuentran bastante satisfechos con el servicio (3,76 puntos), ascendiendo ligeramente (una décima) con respecto al curso 2007-2008.

Tampoco en este servicio se aprecian diferencias significativas por ninguna de las características del PDI.



No se aprecian diferencias estadísticamente significativas entre las valoraciones de los distintos centros de destino.



Las instalaciones del auditorio (4,13) y la relación calidad-precio (3,78) son los atributos mejor valorados del servicio; mientras que el interés y calidad de los programas culturales en el auditorio es el aspecto que recibe una valoración menos alta (3,58).

En cuanto al curso 2007-2008, las valoraciones de la mayoría de los aspectos considerados se mantienen relativamente estables.

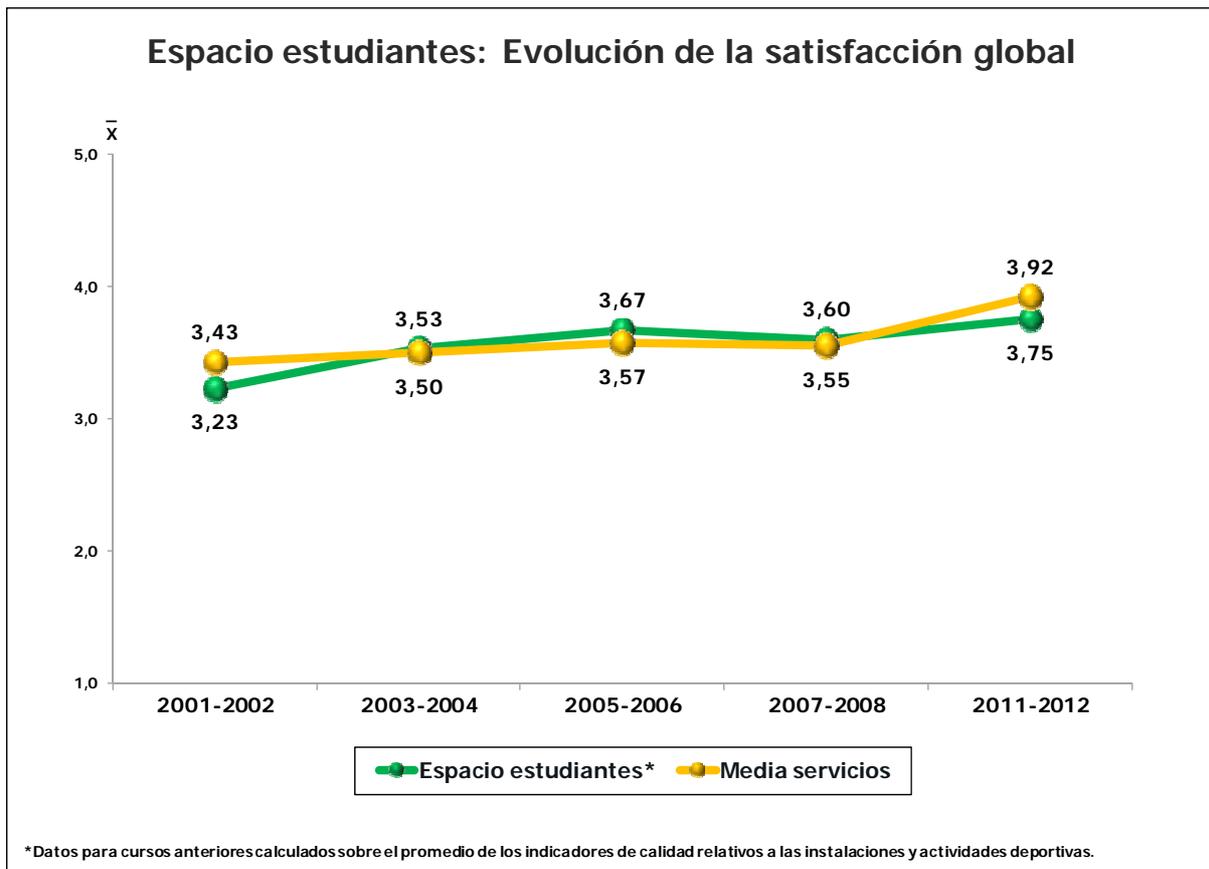
7.14. Centro de servicios, actividades y recursos para estudiantes (Espacio estudiantes)

En la actualidad *Espacio de estudiantes*, además de ocuparse de las actividades e instalaciones deportivas, desempeña labores de orientación para estudiantes, asociacionismo y voluntariado y becas de colaboración de la propia universidad y de otras entidades distintas del Ministerio de educación.

Por tanto, no es posible comparar los datos de utilización con los de ediciones anteriores. Asimismo, para tener una cierta comparación de los datos de valoración de los usuarios, la satisfacción media con el servicio en los cursos pasados se calcula a partir de las medias de los atributos referidos a las actividades de aquellos atributos referidos a las mismas que se recogían en el SIJA⁹.

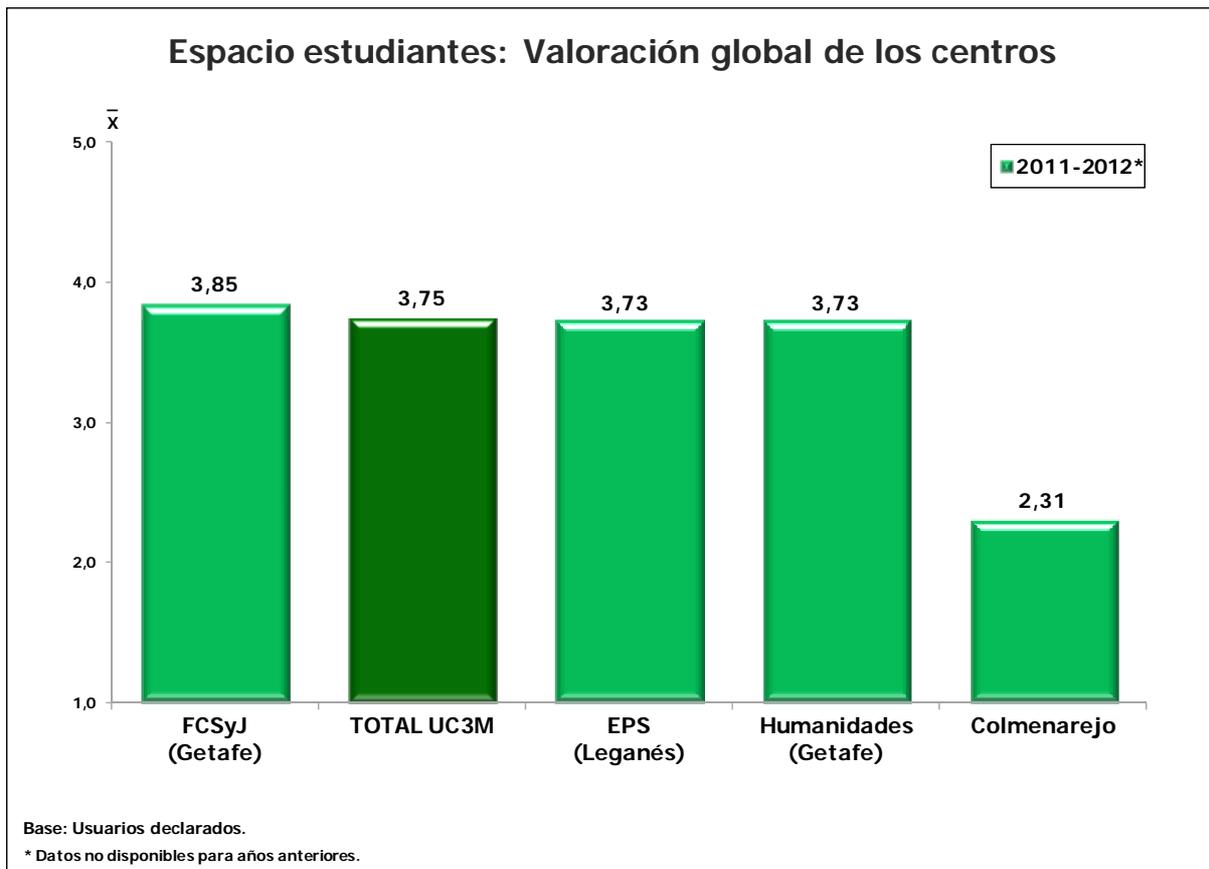
El 34,2% del PDI es usuario de Espacio estudiantes, aunque la mayoría lo hace de forma esporádica (22,3%), el 9% lo hace con frecuencia y sólo el 3% es gran usuario. Los profesores Ayudantes son los que utilizan significativamente más los servicios de Espacio estudiantes (47,9%) y los profesores Asociados los que menos (23,3%).

⁹ Atributos del antiguo SIJA, con cuyo promedio se comparan los actuales de *Espacio Estudiantes*: Calidad-precio de las actividades deportivas, Instalaciones deportivas, y los indicadores genéricos de calidad de servicio del SIJA atribuibles tanto a sus actividades culturales como a las deportivas: Información de las actividades, Orientación de servicio y Orientación a la mejora de sus responsables.

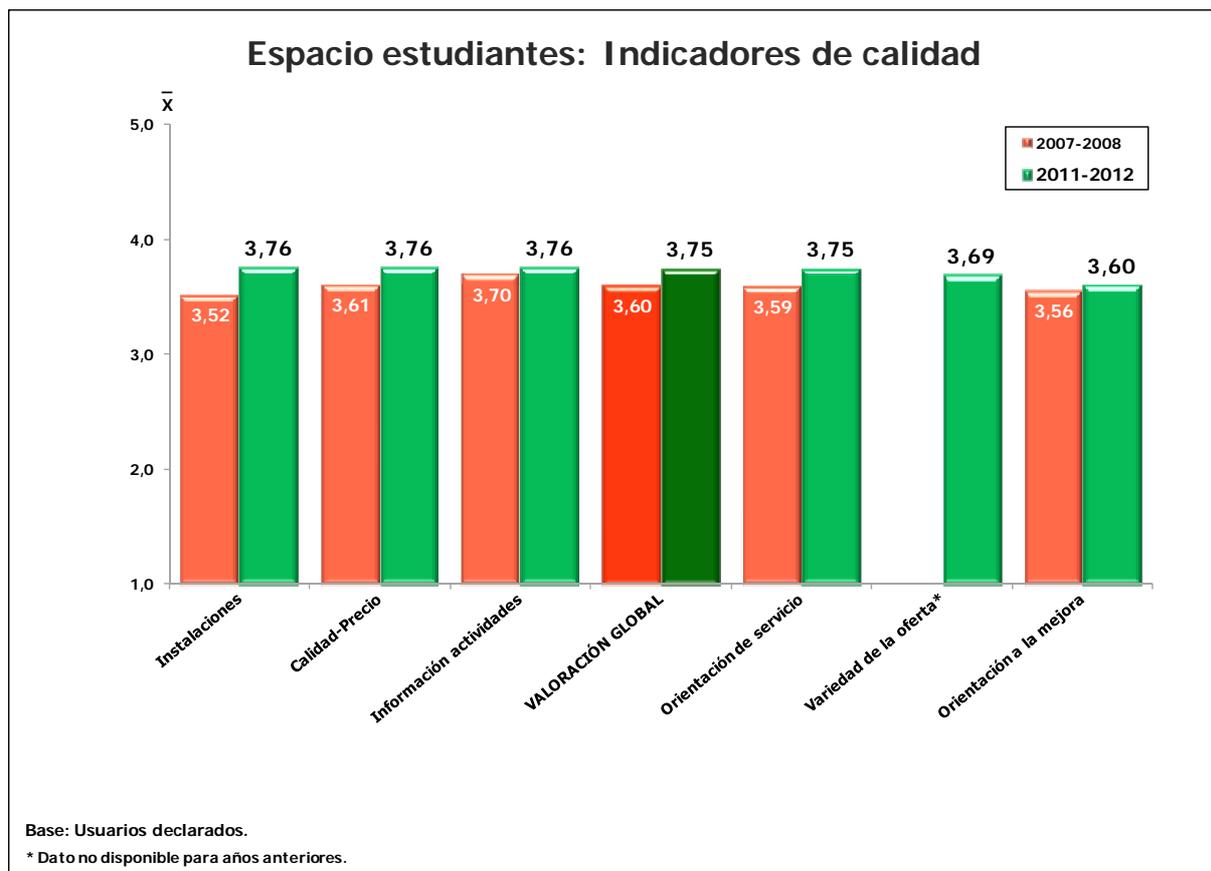


Los usuarios se muestran bastante satisfechos con Espacio estudiantes (3,75), puntuación que mejora en 1,5 décimas la registrada en el curso 2007-2008 y alcanza su nivel más alto hasta el momento.

No se aprecian diferencias significativas por categoría docente ni antigüedad.



Tampoco son estadísticamente significativas las diferencias por centro de destino.



Las instalaciones, la relación calidad-precio y la información sobre las actividades culturales, deportivas y actividades de información y orientación son los atributos mejor valorados (con otros tantos 3,76 puntos); mientras que la orientación hacia la mejora que percibe en los responsables es el menos valorado (3,60).

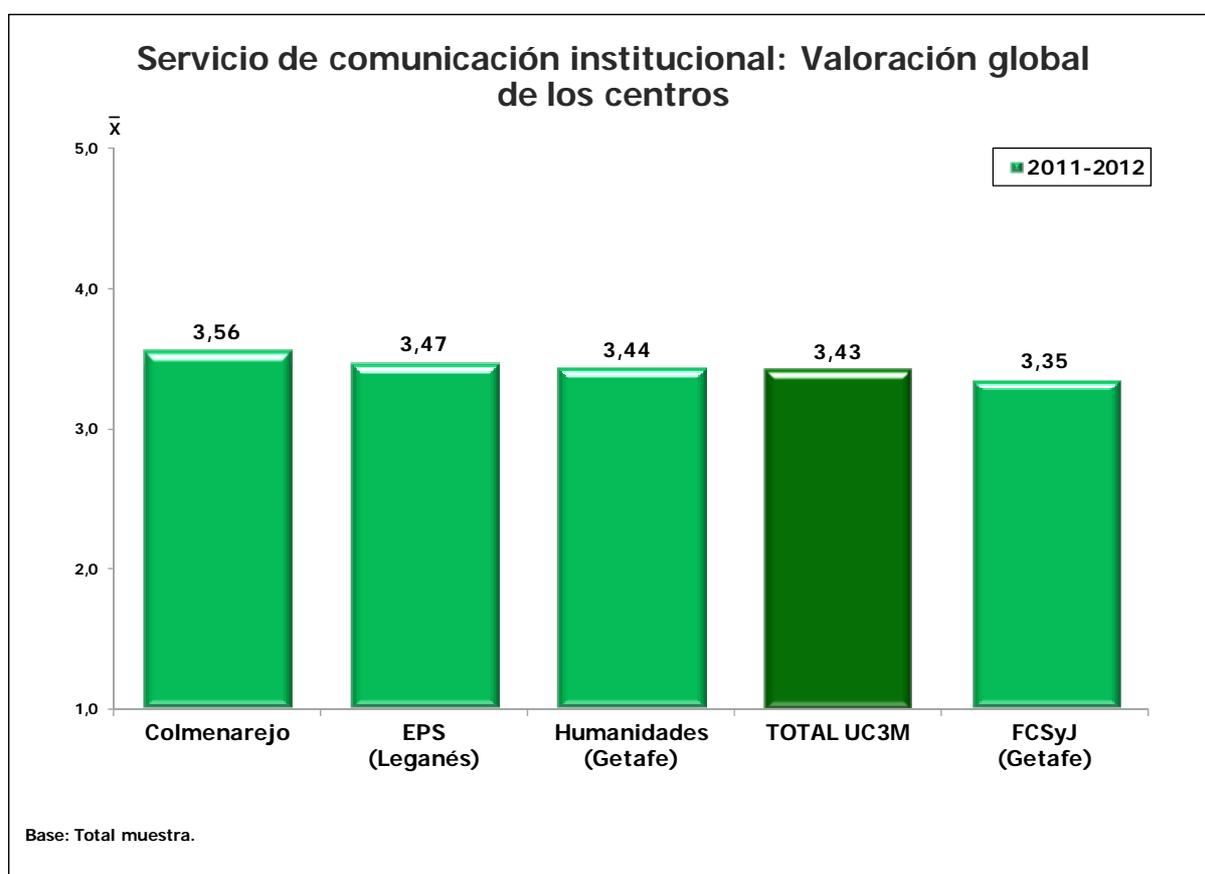
Todos los indicadores de calidad mejoran con respecto al curso 2007-2008, aunque de forma mínima.

7.15. Servicio de comunicación institucional

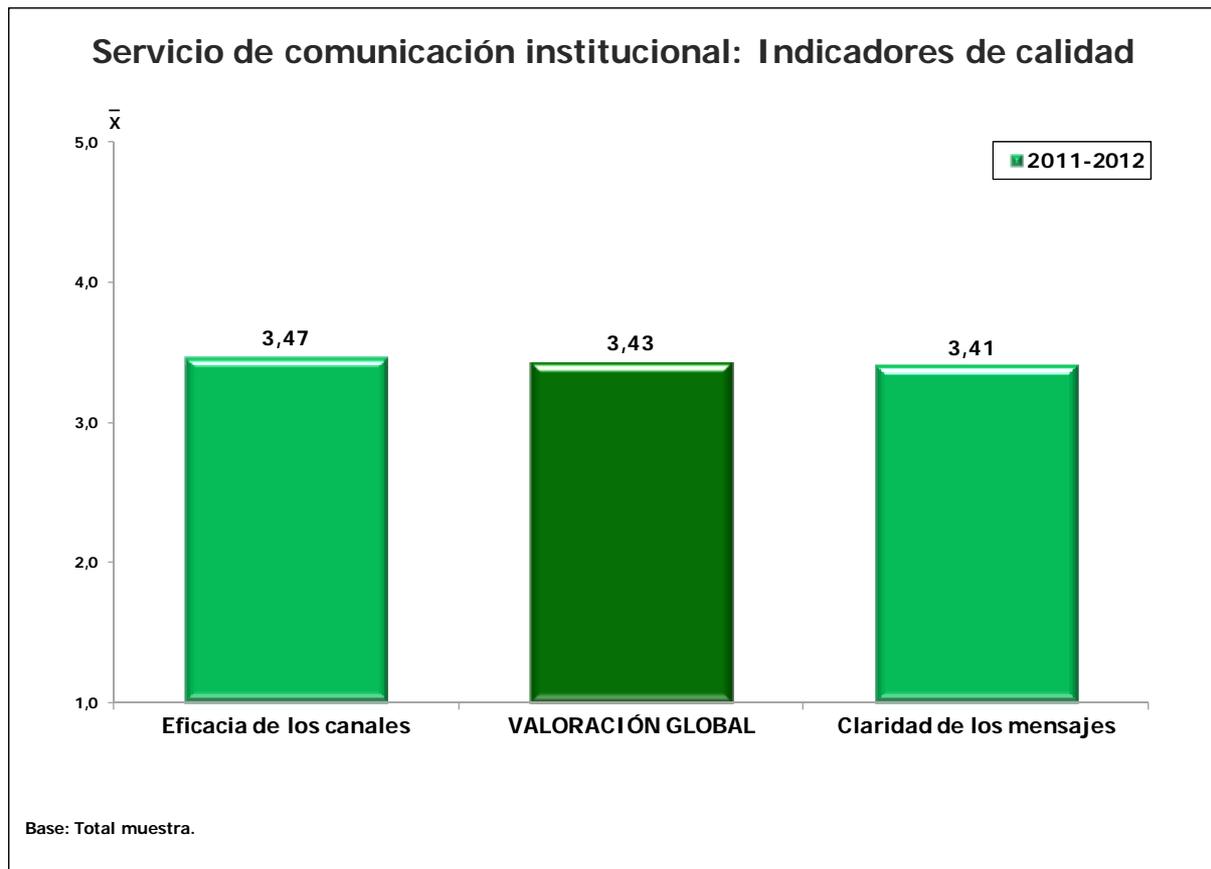
El servicio de comunicación institucional, que se encarga de la comunicación interna de la universidad se añade por primera vez al estudio.

El PDI se muestra moderadamente satisfecho con la misma (3,43), siendo uno de los cinco servicios menos satisfactorios.

No se aprecian diferencias significativas por categoría docente ni antigüedad.



Tampoco las diferencias entre los centros son estadísticamente significativas.

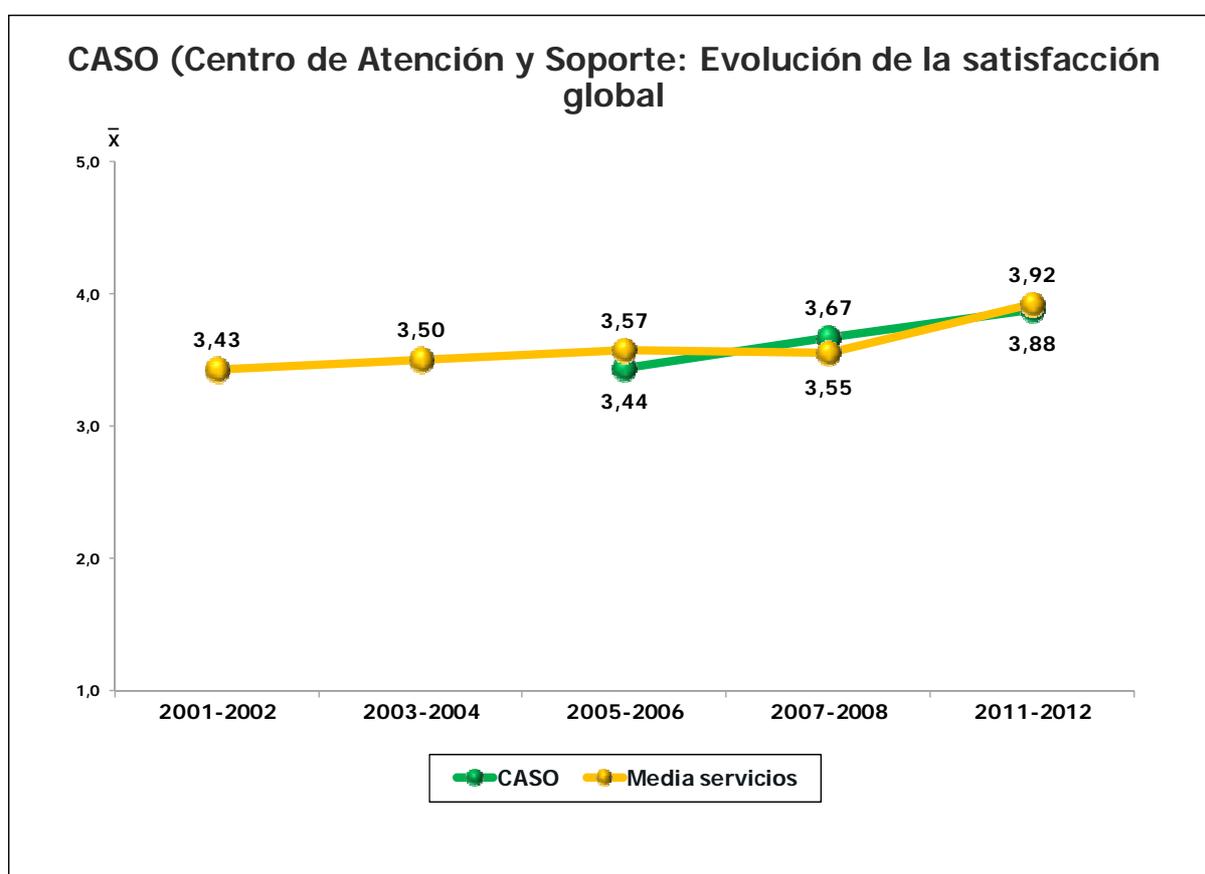


La eficacia de los canales utilizados para llegar a sus destinatarios se valora ligeramente mejor (3,47) que la claridad de los mensajes (3,41). Las opiniones no varían significativamente entre los distintos segmentos del PDI.

7.16. Campus: Instalaciones, equipamientos y espacios

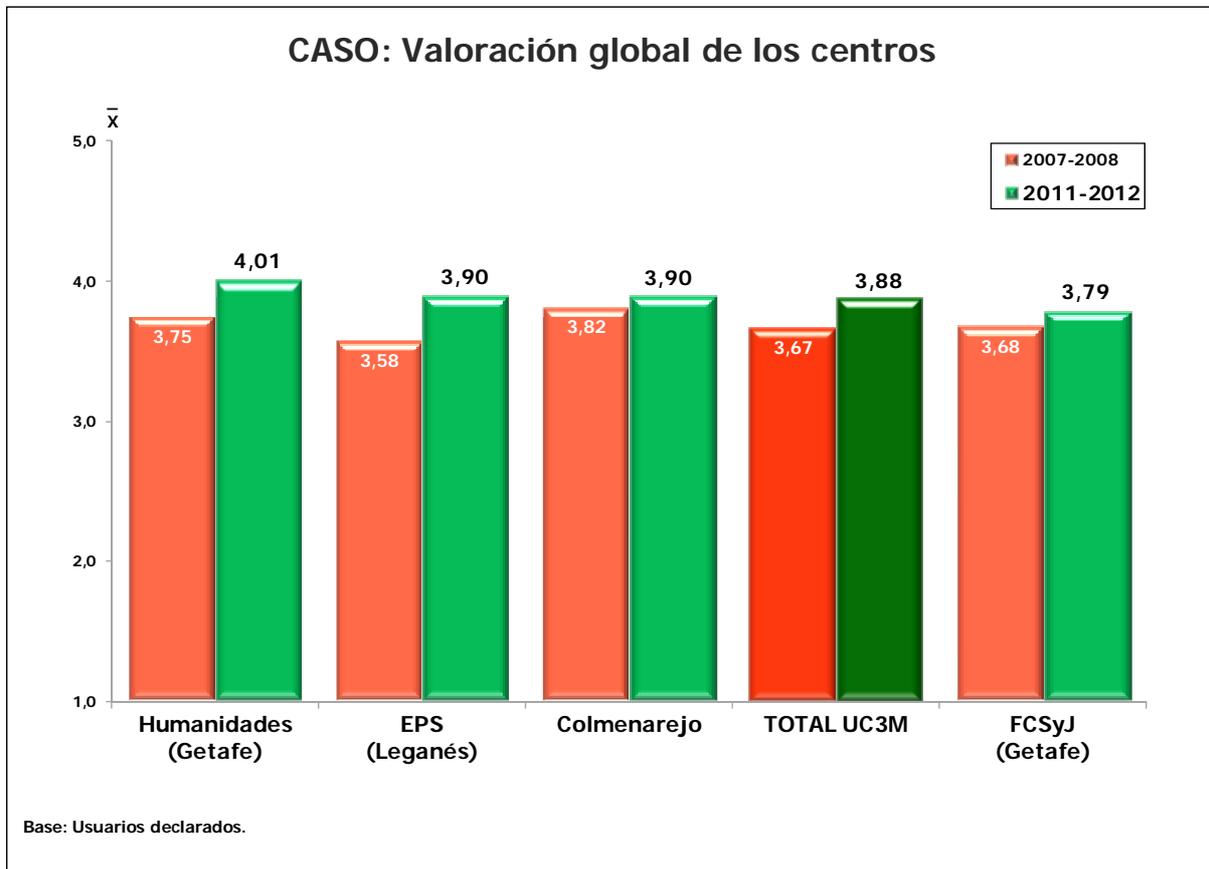
Dentro de Campus se incluyen tres servicios de utilización universal, aunque el usuario no tenga conciencia de ello: el Centro de atención y soporte (CASO) para la notificación de partes e incidencias, el Mantenimiento de las instalaciones, edificios y equipos y finalmente las Aulas y espacios compartidos, el equipamiento y gestión de reserva de las aulas y otros espacios como el aparcamiento, los talleres y laboratorios.

A) Centro de atención y soporte (CASO)



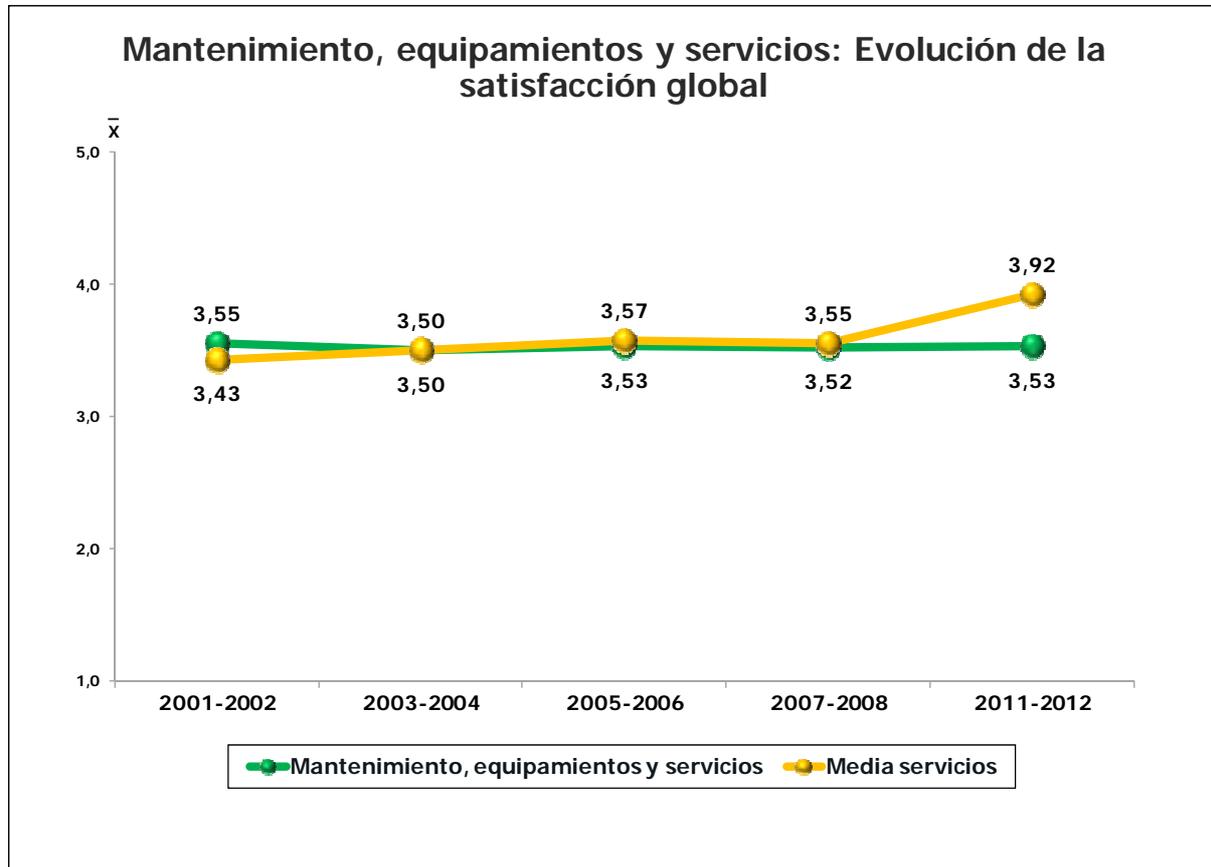
La satisfacción con la eficacia del sistema de notificación de partes e incidencias a través del CASO sigue evolucionando al alza desde que se comenzó su medición en el curso 2005-2006, alcanzando ahora su nivel más alto con 3,88 puntos.

No se aprecian diferencias estadísticamente significativas por categoría docente ni antigüedad.

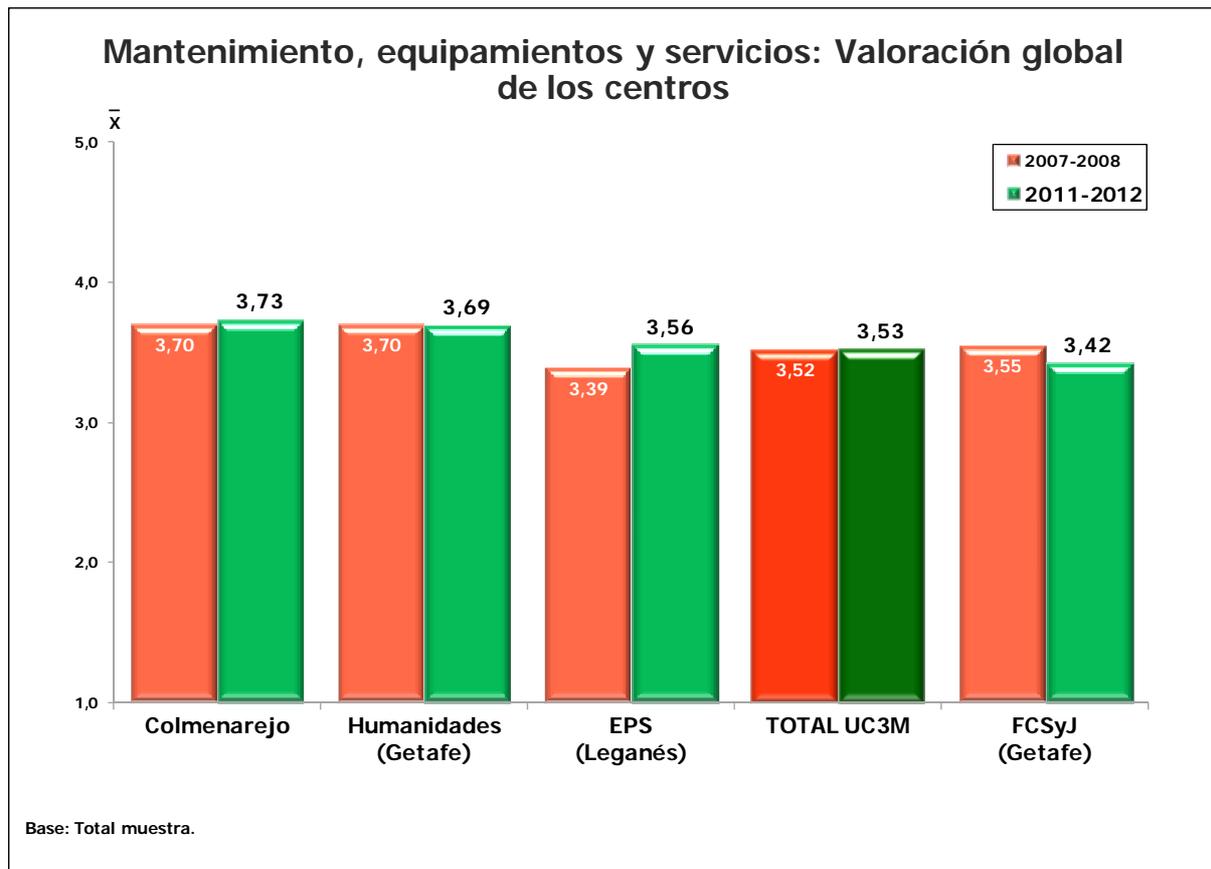


La satisfacción con el CASO es más elevada (4,01) entre el PDI de Humanidades, mientras en sus colegas de la FCSyJ se muestran más críticos (3,79). No obstante, la valoración del servicio ha mejorado en todos los centros, especialmente en la EPS.

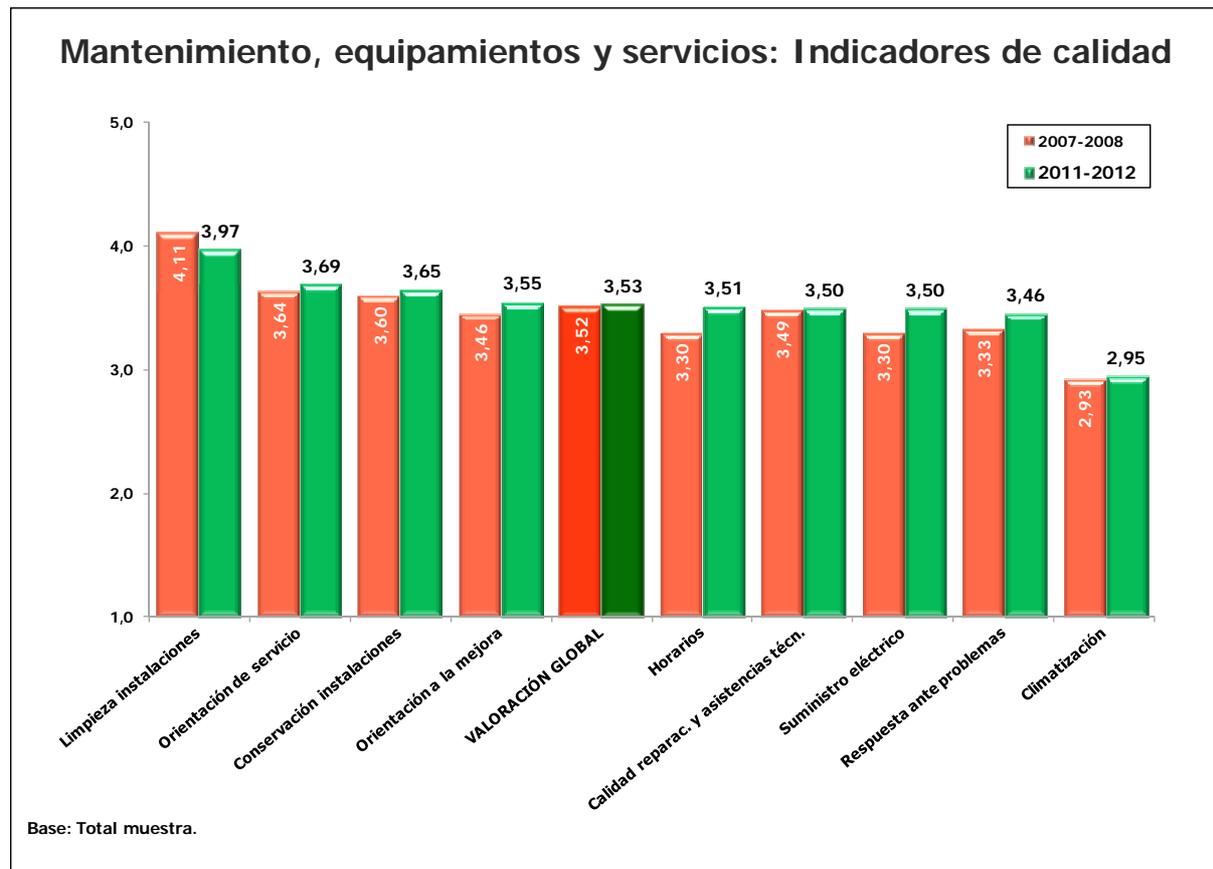
B) Mantenimiento, equipamientos y servicios



La satisfacción con el servicio de Mantenimiento y equipamientos se mantiene estable a lo largo del tiempo. Este curso registra una media de 3,53 puntos, prácticamente constante desde el curso 2005-2006. Tampoco se registran diferencias significativas por categoría docente ni antigüedad.

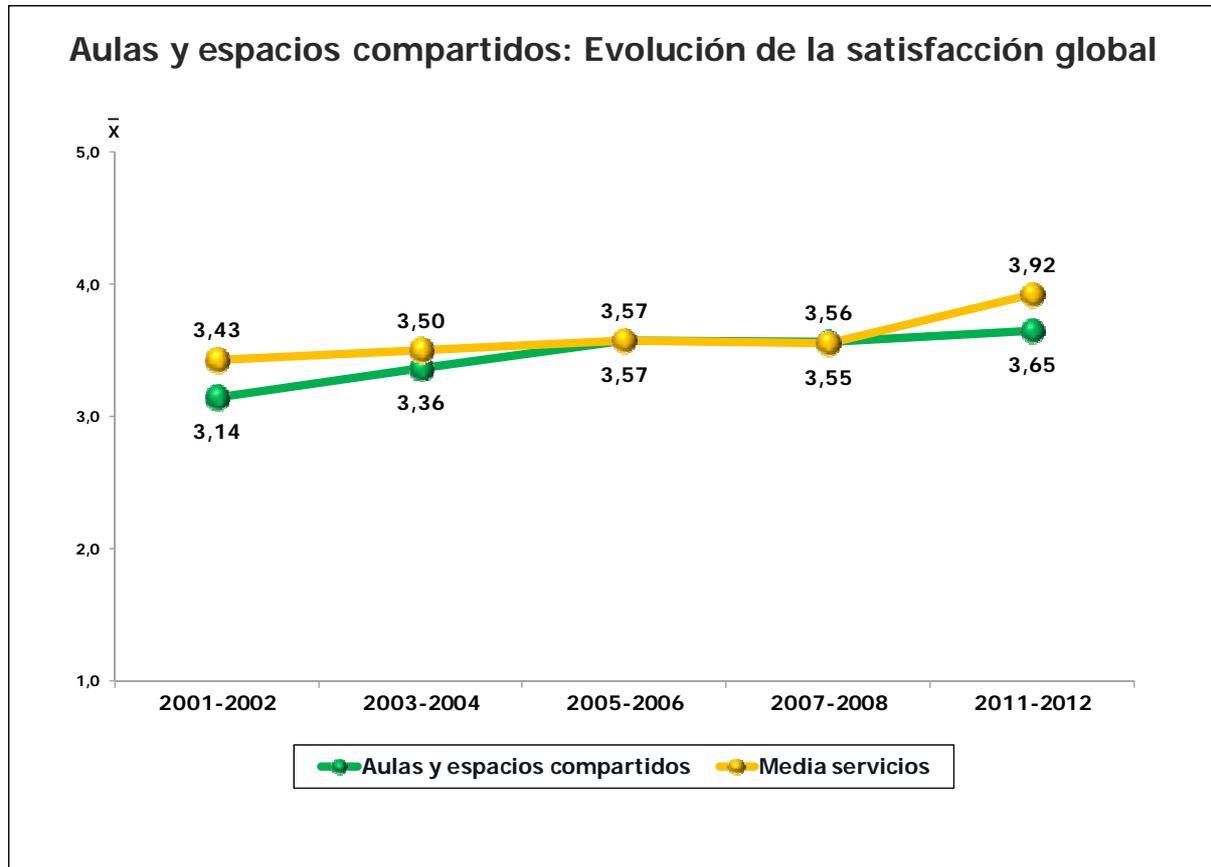


Por centros de destino, Colmenarejo registra este año la satisfacción más alta (3,73), mientras que la FCSyJ la más baja (3,42). Sin embargo, dichas diferencias no son estadísticamente significativas.



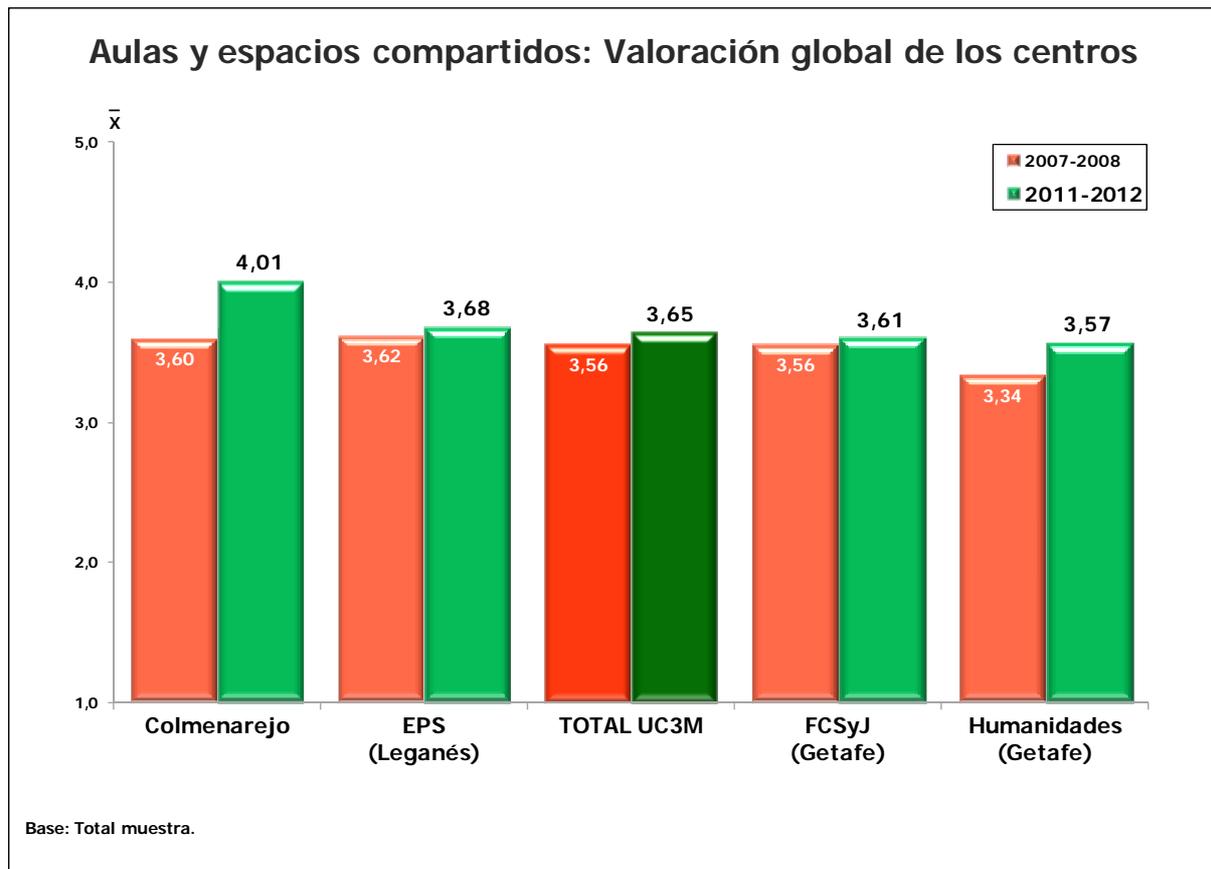
Prácticamente todos los indicadores de calidad mejoran, siquiera levemente, con respecto al curso 2007-2008. Únicamente se sale de esta pauta la limpieza de las instalaciones del campus, que desciende mínimamente. Sin embargo sigue siendo un año más el aspecto mejor valorado (3,97). Le siguen la orientación de servicio que transmite su personal (3,69) y la conservación de las instalaciones, edificios y equipamientos (3,65). Por el contrario, la climatización es nuevamente el aspecto menos satisfactorio (2,95).

C) Aulas y espacios compartidos

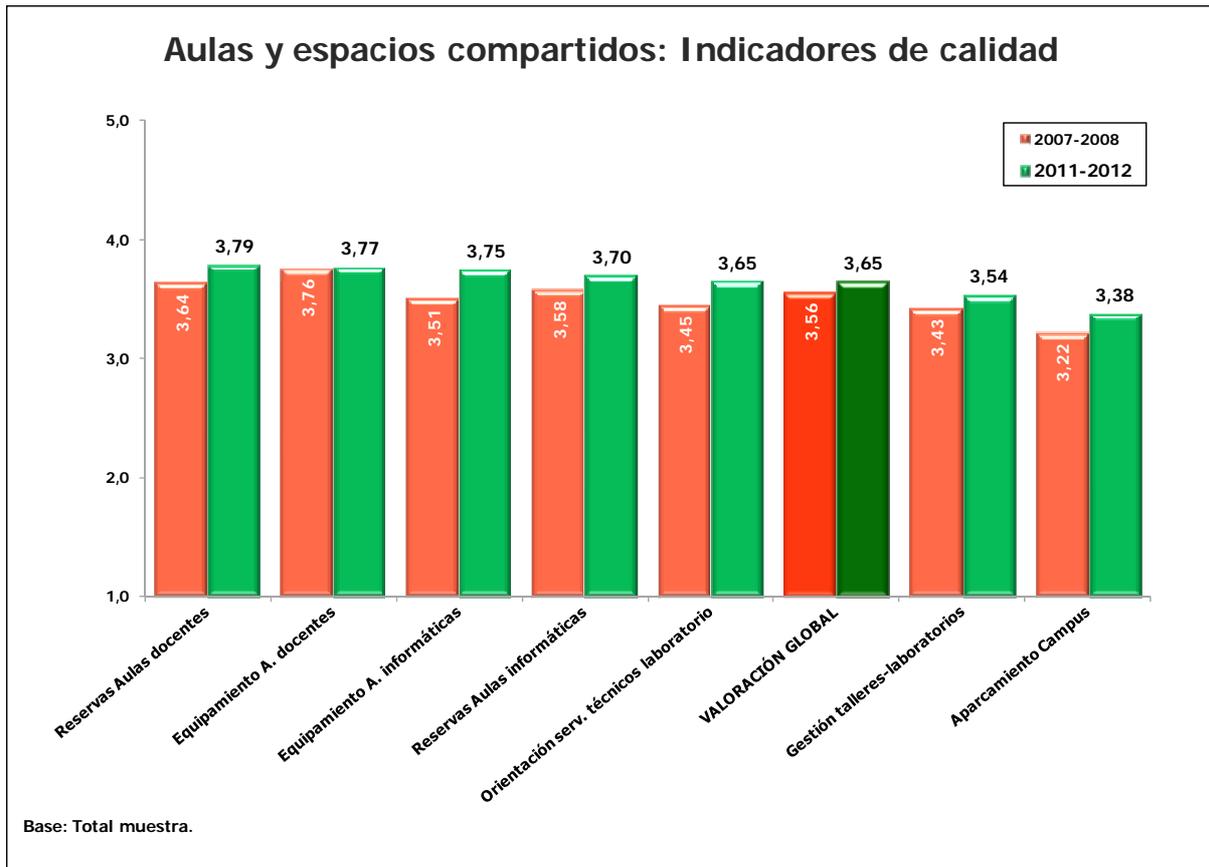


Las aulas y otros espacios compartidos registran una satisfacción creciente, llegando a los 3,65 puntos en este curso. Se trata del nivel más alto hasta la fecha, y supone un ligero incremento de apenas una décima con respecto al curso 2007-2009, cuando dicha tendencia permaneció estable.

Las diferencias registradas entre las distintas categorías docentes y por la antigüedad del PDI no son estadísticamente significativas.



Colmenarejo y la EPS registran niveles de satisfacción con sus Aulas y espacios compartidos ($\geq 3,68$) por encima de la media general, mientras que Humanidades es ligeramente más baja (3,57).



Los equipamientos en las aulas docentes e informáticas, así como sus respectivos sistemas de reservas son también este curso los atributos mejor valorados ($\geq 3,70$). En cambio, el aparcamiento del campus registra la valoración más baja (3,38), al igual que el curso 2007-2008.

7.17. Otros servicios externos

Y finalmente se analizan brevemente otros servicios externos: la seguridad y vigilancia de las instalaciones, mensajería, suministros de material de oficina y agencia de viajes.

GRÁFICO: Servicios externos. Evolución de satisfacción global. .



Los cuatro servicios externos considerados evolucionan al alza, si bien los ascensos más acusados con respecto al curso 2007-2008 son: el del servicio de Mensajería, que asciende 3 décimas hasta colocarse en los 3,93 puntos y vuelve al nivel de 2003-2004; y el de Seguridad y vigilancia, que ha venido mejorando de manera sostenida en el tiempo, pero que en este último periodo ha ascendido más de 4 décimas. Éstos son mejor valorados que servicios externos de Agencia de viajes (3,76) y suministros de material de oficina (3,76).

Otros servicios externos: Valoración global de los centros

	Total UC3M		FCSyJ (Getafe)		Humanidades (Getafe)		EPS (Leganés)		Colmenarejo	
	2007-08	2011-12	2007-08	2011-12	2007-08	2011-12	2007-08	2011-12	2007-08	2011-12
Seguridad y vigilancia	3,39	3,80	3,16	3,73	3,33	3,78	3,50	3,86	3,91	3,93
Mensajería	3,63	3,93	3,53	3,93	3,56	3,84	3,72	3,98	3,86	3,64
Suministros oficina	3,59	3,67	3,57	3,56	3,45	3,77	3,69	3,73	3,45	3,65
Agencia de viajes	3,65	3,76	3,66	3,58	3,61	3,85	3,69	3,88	3,33	2,97
Media de los servicios	3,55	3,92	3,52	3,96	3,55	3,82	3,59	3,88	3,57	4,27

Si bien no se trata de diferencias estadísticamente significativas, sí merece la pena señalar que las valoraciones de los centros que quedan por encima de la media de cada uno de los servicios. Así, en el caso de Seguridad y vigilancia destacan las puntuaciones de EPS y Colmenarejo ($\geq 3,86$). Respecto a Mensajería también la EPS (3,98) se sitúa por encima de la media. Sin embargo es Humanidades la que destaca en el caso de Suministros de oficina (3,77). Ésta, junto con la EPS, valoran por encima de la media el servicio de la Agencia de viajes ($\geq 3,85$).

8. Incidencias en el servicio



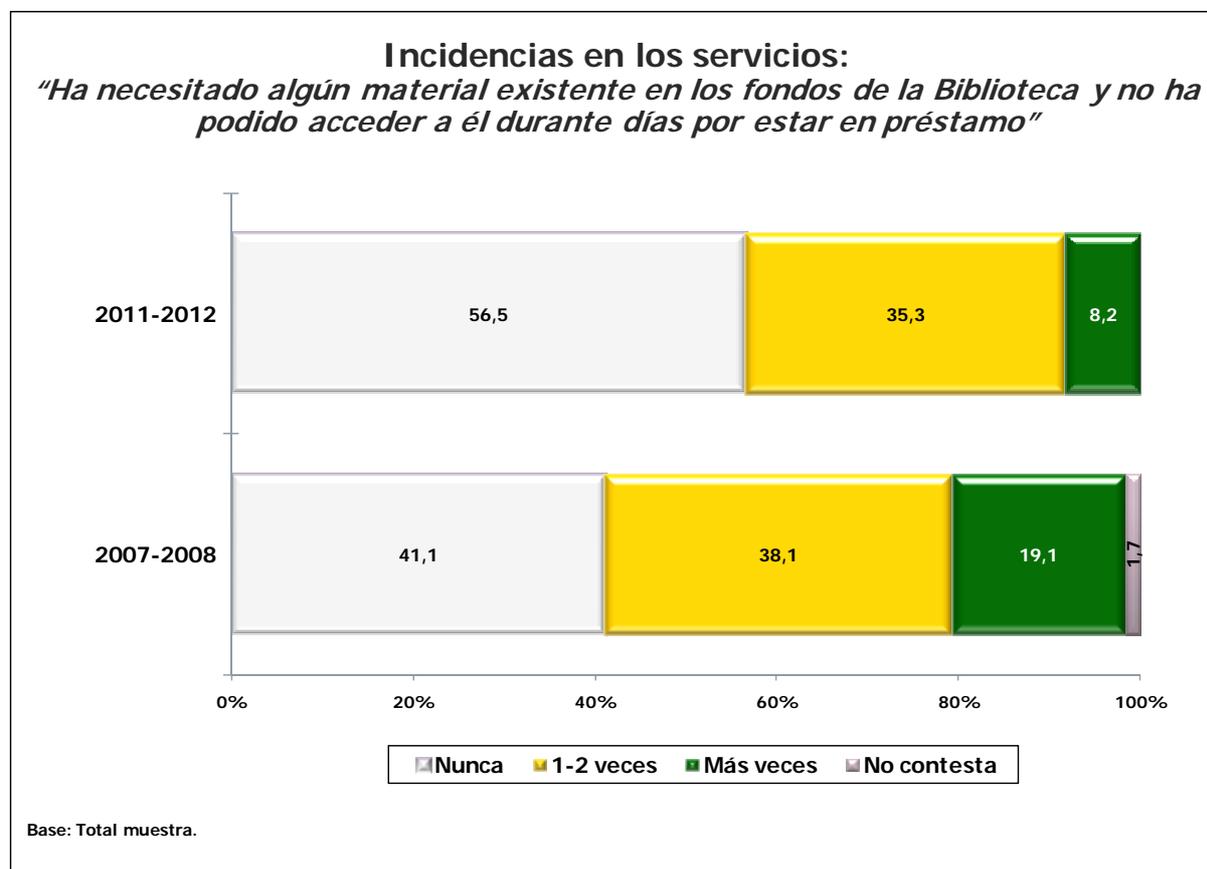
Las incidencias o Sucesos Críticos analizados, se han identificado en los estudios cualitativos realizados, como situaciones que generan gran descontento con respecto al servicio afectado. Por tanto, la situación ideal sería aquella en la que el incidente no hubiera ocurrido nunca durante el pasado curso 2010-2011. Sin embargo, esto no se da en ninguno de los nueve servicios implicados, aunque en todos ellos, salvo Aulas y espacios compartidos, se incrementa entre 3,1 y 15,4 puntos porcentuales el PDI que no se ha visto afectado en ninguna ocasión en el pasado curso. Lo cual va en consonancia con el aumento del nivel de satisfacción que se registra en todos los servicios.

El Centro de Atención y Soporte (CASO) es también este curso el servicio que menos incidencias ha tenido: el 81,4% del PDI no se ha visto nunca afectado. Lo cual

además supone una notable mejora de 9,6 puntos porcentuales con respecto al 2007-2008.

Por el contrario, la Biblioteca sigue siendo el servicio con el que más PDI ha tenido alguna incidencia: el 43,5% sí se ha encontrado alguna vez con la imposibilidad de acceder a algún material durante días por estar en préstamo. Sin embargo, es el servicio que más mejora, ya que el porcentaje de docentes e investigadores afectados ha descendido 15,4 puntos con respecto a hace tres cursos.

A) Fondos de la biblioteca no disponibles



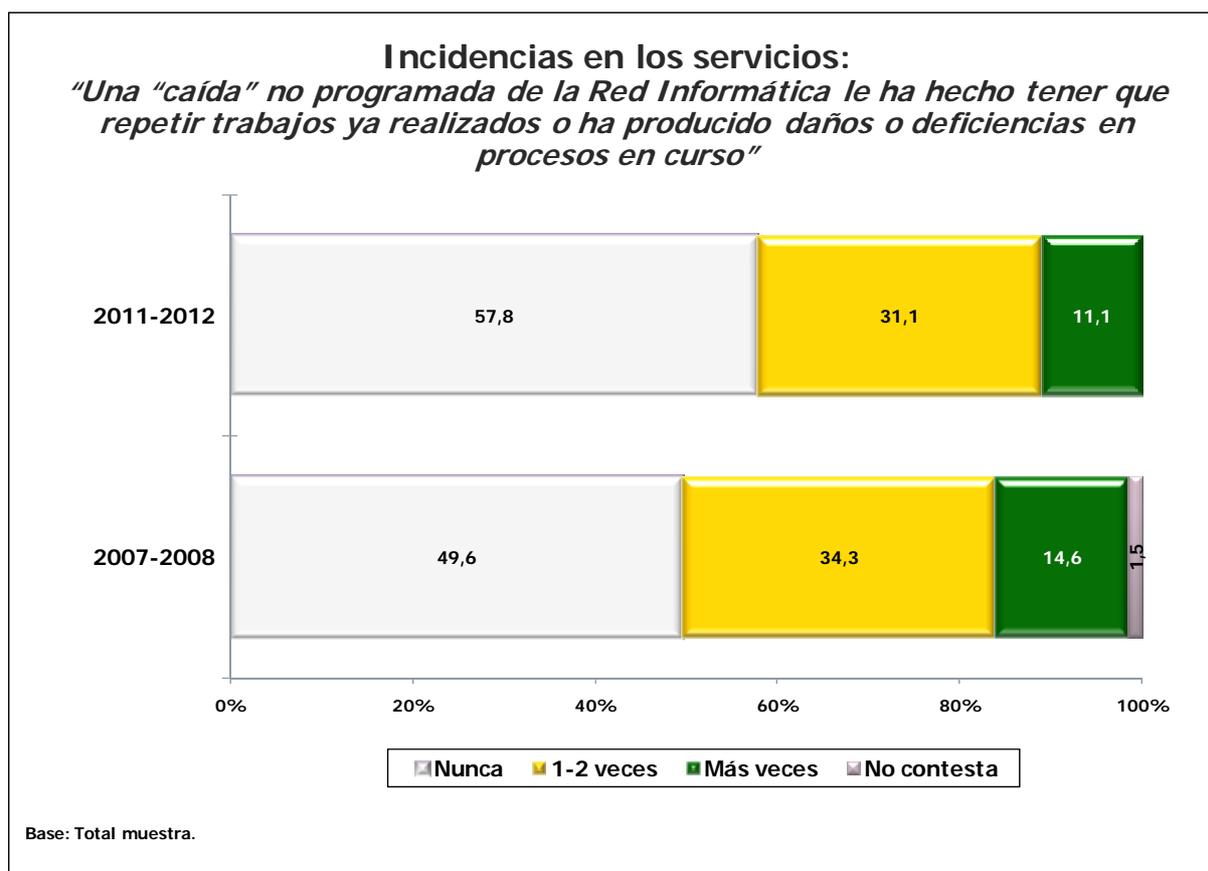
El 43,5% del PDI se ha encontrado alguna vez en el curso 2010-2011 con que, necesitando algún material existente en los fondos de la Biblioteca, no ha podido acceder a él durante días por estar en préstamo. Al 35,3% le ha ocurrido 1 o 2 veces y al 8,2% en más ocasiones.

Por el contrario, al 56,5% no le ha pasado nunca. Éstos últimos aumentan significativamente (15,4 puntos) con respecto a 2007-2008. Y también en

aquel momento era la Biblioteca el servicio que más había aumentando el porcentaje del PDI que no se había visto afectado (9,2 puntos).

No se aprecian diferencias significativas por centro o categoría docente

B) Caídas de la Red Informática

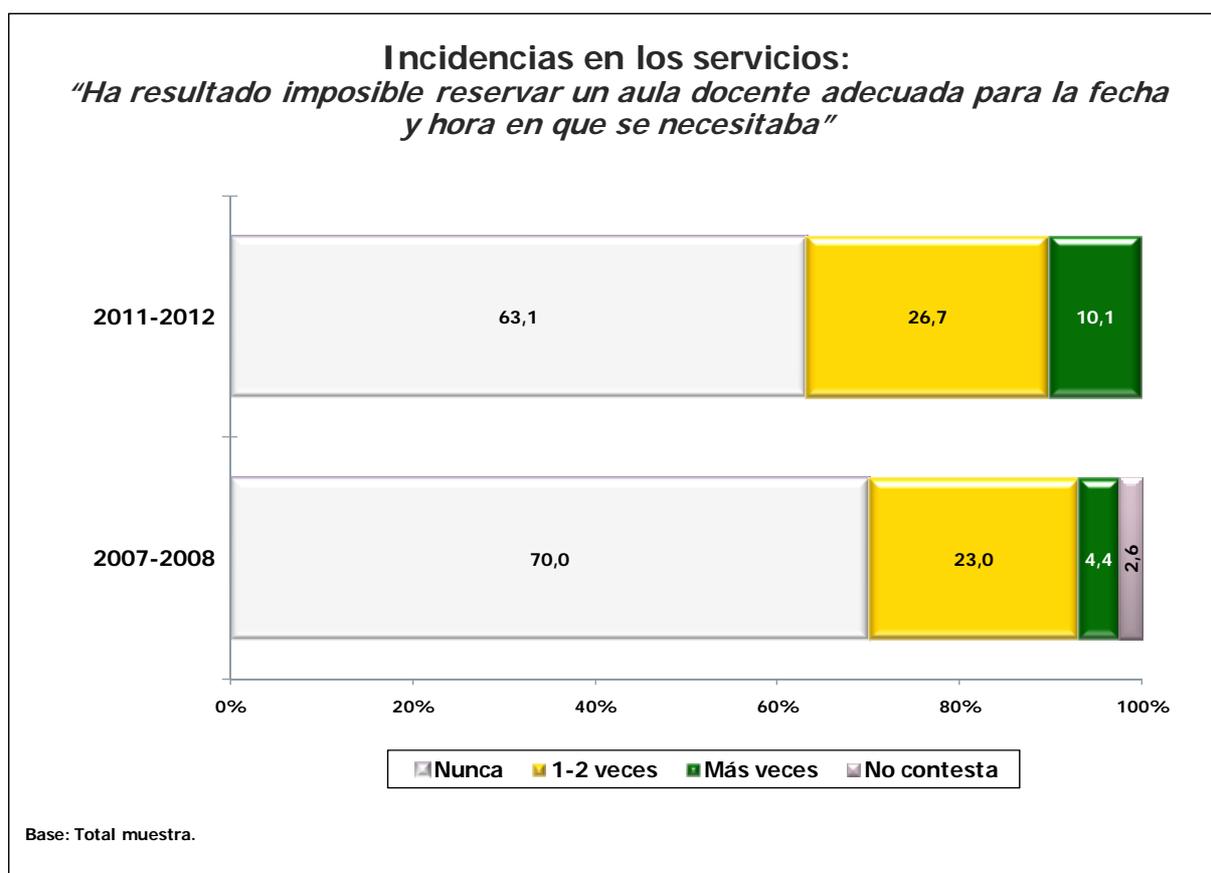


El segundo servicio con mayor porcentaje del PDI afectado por una incidencia, es informática y comunicaciones: el 42,2% ha tenido que repetir trabajos ya realizados o se le han producido daños o deficiencias en procesos en curso debidos a una “caída” no programada de la red informática. Al 31,1% le ha ocurrido 1-2 veces y al 11,1% en más ocasiones a lo largo del pasado curso.

No obstante, este problema también ha descendido notablemente (8,2 puntos), siguiendo la evolución a la baja que se registraba en 2007-2008 (5,8 puntos menos que el curso precedente).

Los profesores Asociados son los que menos se han visto afectados (al 31,1% le ha ocurrido en alguna ocasión) por el contrario, los Titulares son los que más han padecido esta situación (60,2%). No hay diferencias estadísticamente significativas por centro de destino.

C) Reserva de aulas y espacios docentes

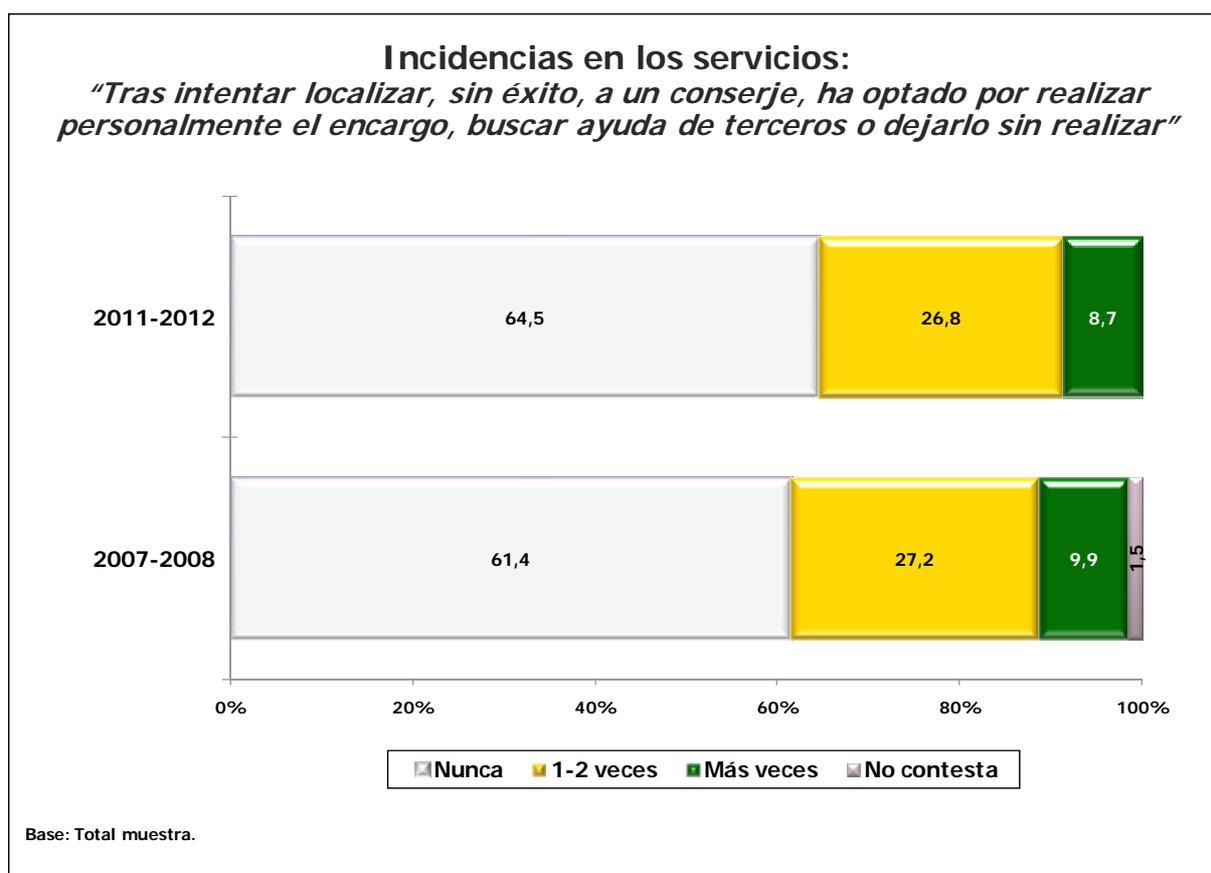


A un 36,9% del PDI le ha resultado imposible reservar un aula docente adecuada para la fecha y hora en que se necesitaba: al 26,7% le ha ocurrido 1-2 veces y al 10,1% más veces. Por el contrario, no le ha sucedido nunca al 63,1%.

Es la tercera incidencia en cuanto al porcentaje de usuarios afectados. Y es la única que ha empeorado con respecto a hace tres cursos: 6,9 puntos. En aquella ocasión en cambio, afectaba al 27,4% y había mejorado 7,5 puntos con respecto al curso precedente.

La incidencia ha ocurrido significativamente más en Humanidades (afectando al 58,9% de su PDI) y al profesorado Titular (55,1%). En cambio, la EPS, profesores Asociados y Ayudantes son los colectivos del PDI que menos lo han experimentado ($\leq 33,8\%$)

D) Conserje ilocalizable



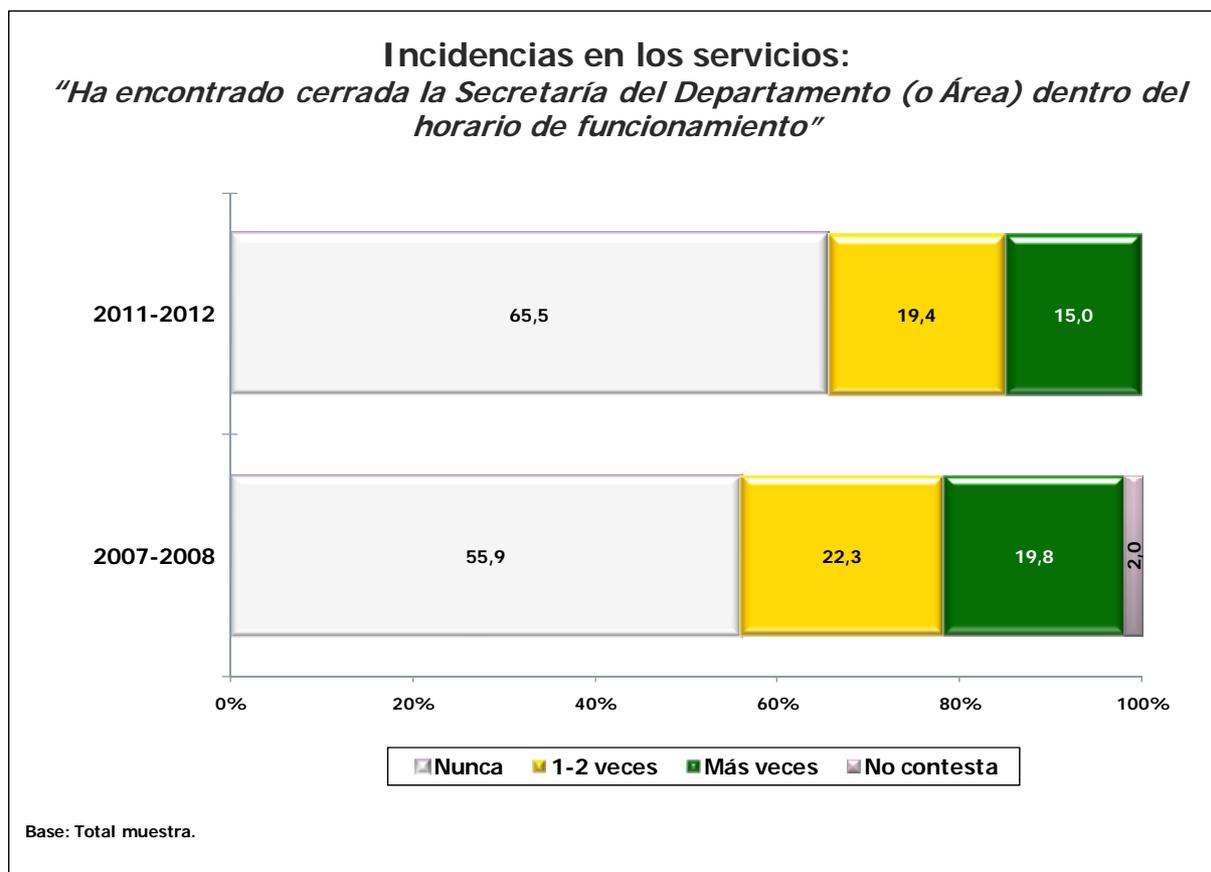
El 35,5% del PDI, tras intentar localizar sin éxito a un conserje, ha optado por realizar personalmente el encargo, buscar ayuda de terceros o dejarlo sin realizar. El 26,8% lo ha hecho 1-2 veces y el 8,7% en más ocasiones a lo largo del curso 2010-2011. En cambio, al 64,5% no le ha ocurrido.

Los resultados apenas varían con respecto a 2007-2008. Tan sólo desciende 3,1 puntos porcentuales el PDI que se ha visto afectado por esta incidencia.

Humanidades y la FCSyJ son los centros donde más incidencia ha tenido esta situación ($\geq 54,4\%$); significativamente por encima de la EPS (6,8%). Por

categorías docentes, los profesores Asociados son los más afectados (41,7%), a notable distancia de Catedráticos y profesores Ayudantes ($\leq 25,7\%$).

E) Secretaría de departamento cerrada



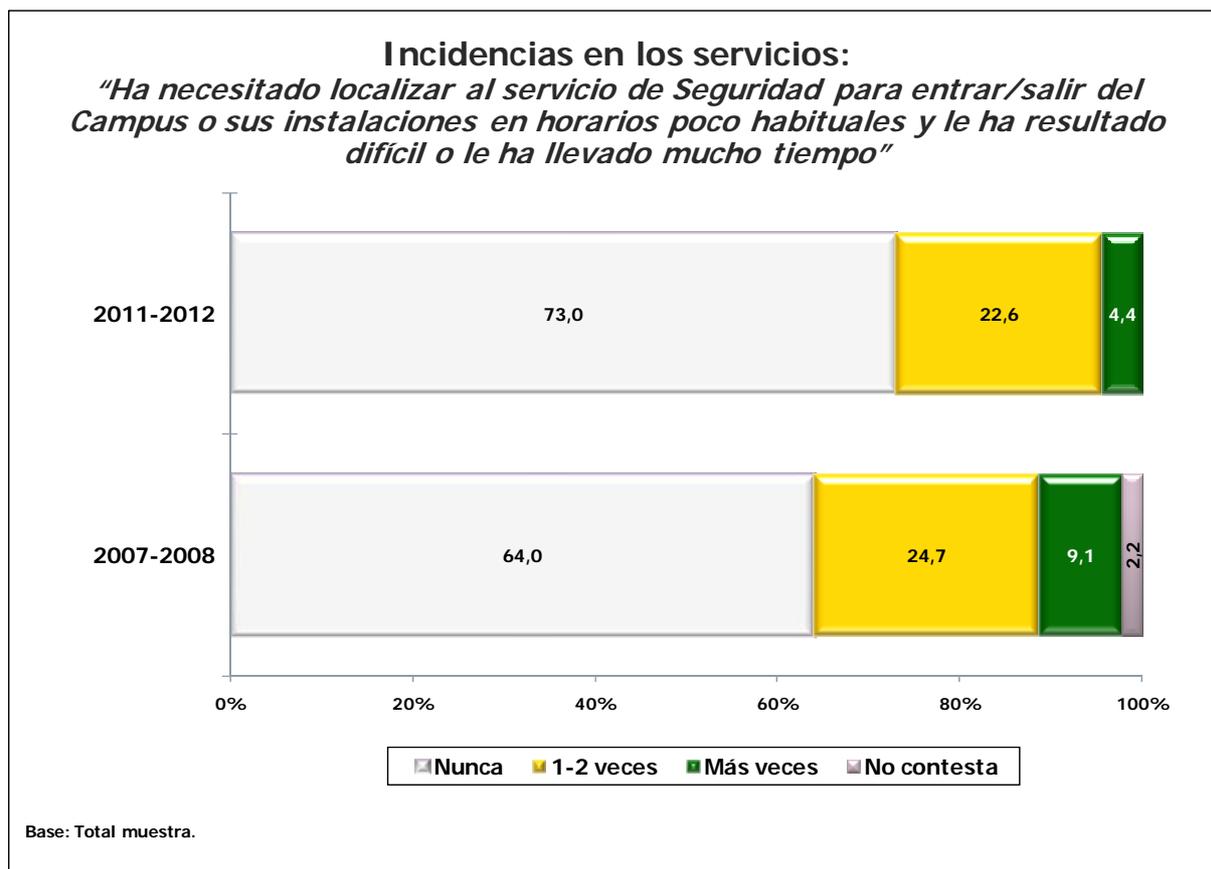
Un 34,5% del PDI se encontró cerrada la Secretaría del departamento o área dentro de su horario de funcionamiento. Esto le ocurrió 1-2 veces al 19,4% y en más ocasiones al 15%. En cambio, el 65,5% no lo ha experimentado en ninguna ocasión durante el curso 2010-2011.

La incidencia de este suceso mejora 9,6 puntos con respecto a lo registrado en el curso 2007-2008; momento en que apenas había variado (-0,3) frente al curso anterior.

Humanidades y EPS son los centros donde más ha ocurrido este suceso (afectando al $\geq 40,2\%$ de su PDI). Y ha afectado significativamente más a los

Catedráticos (63%) y a los profesores Titulares (50,5%) que a los Asociados (13,6%).

F) Dificultades para localizar al personal de Seguridad del Campus

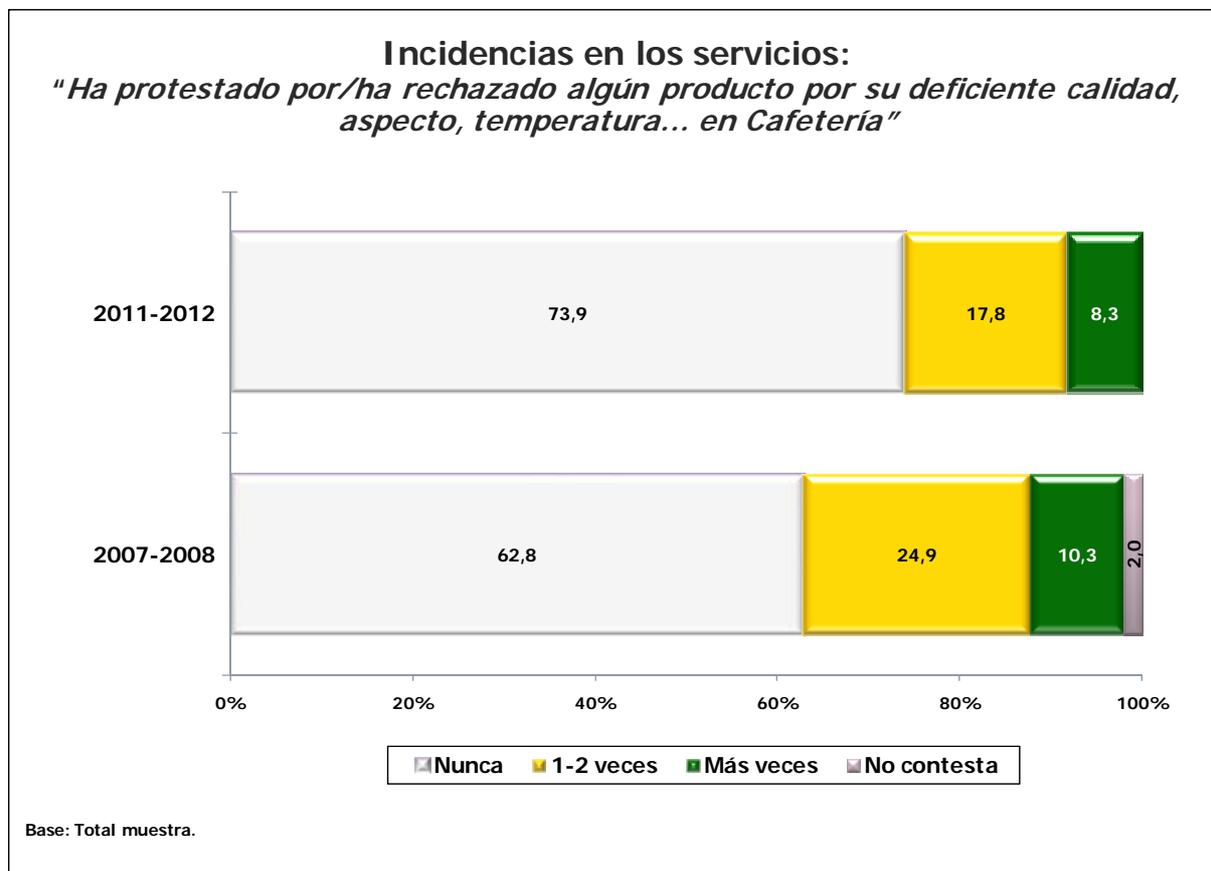


A un 27% de los docentes e investigadores les ha resultado difícil o les ha llevado mucho tiempo localizar al servicio de Seguridad para entrar o salir del Campus en horarios poco habituales: al 22,6% le ha ocurrido 1-2 veces y al 4,4% en más ocasiones. Por el contrario, al 73% no se ha pasado ninguna durante el curso 2010-2011.

En comparación con la edición de 2007-2008 el porcentaje de afectados ha descendido 9 puntos. También entonces había descendido 2,6 puntos con respecto al curso anterior.

No se aprecian diferencias significativas por centro o categoría docente.

G) Calidad deficiente en Cafetería

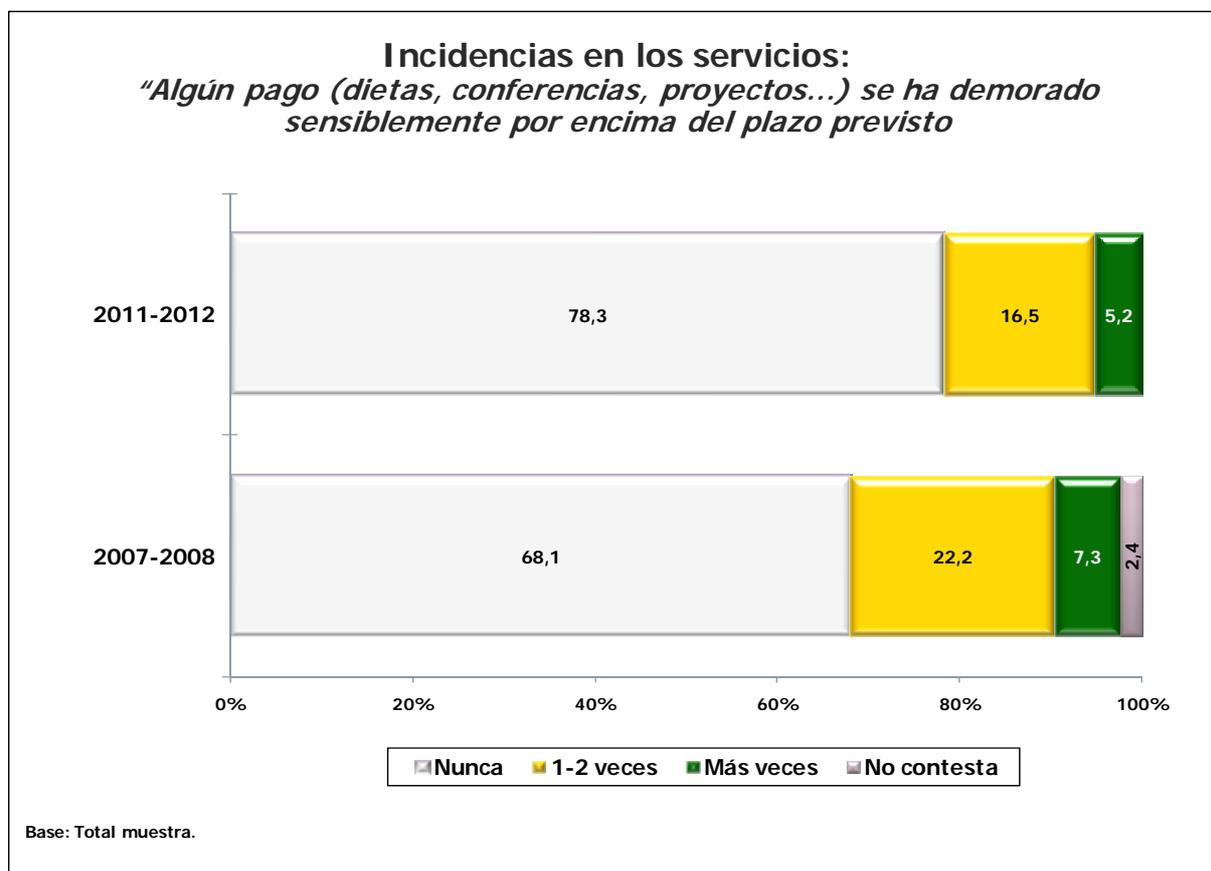


Un 26,1% del PDI ha protestado o rechazado algún producto por su deficiente calidad, aspecto, temperatura... en Cafetería. El 17,8% lo ha hecho 1-2 veces y el 8,3% en más ocasiones. En cambio, el 73,9% no lo ha hecho ninguna durante el pasado curso.

La incidencia de este suceso desciende 11,1 puntos con respecto a lo registrado en el curso 2007-2008; momento en que apenas había variado (0,7 puntos) frente al curso anterior.

Donde menos ha ocurrido este incidente es en la cafetería Luis Vives, mientras que ha afectado más a los usuarios de Padre Soler y Humanidades. El PDI Titular y Ayudante son las categorías docentes que se han visto más afectadas ($\geq 38,8\%$) significativamente más que a los Asociados (10,3%).

H) Demora de pagos en Gestión económica

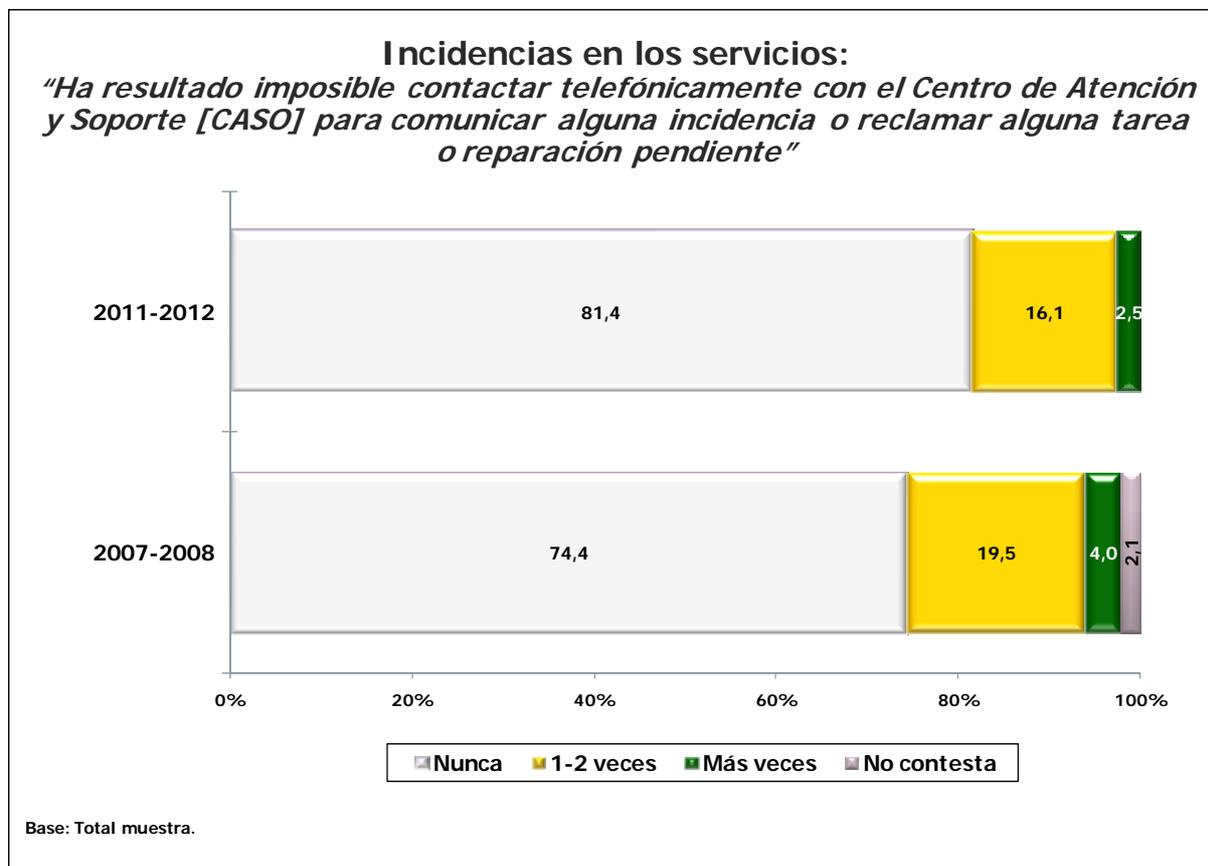


El 21,7% del PDI ha visto como algún pago en concepto de dietas, conferencias, proyectos, etc. se ha demorado sensiblemente por encima del plazo previsto. Al 16,5% le ha ocurrido 1-2 veces y al 5,2% en más ocasiones. En cambio, al 78,3% no le ha sucedido ninguna vez.

Los resultados mejoran con respecto a 2007-2008 al descender 10,2 puntos porcentuales el PDI que se ha visto afectado por esta incidencia.

La EPS es el centro donde más incidencia ha tenido esta situación (29,2%); significativamente por encima de la FCSyJ (14,6%). Por categorías docentes, los Catedráticos son los más afectados (49,9%), a gran distancia de profesores Asociados (6%).

I) CASO ilocalizable al teléfono



Finalmente la incidencia del Centro de Atención y Soporte (CASO) es el suceso crítico que un año más registra menor porcentaje de afectados: el 18,6%. A éstos les ha resultado imposible contactar telefónicamente con el CASO para comunicar alguna incidencia o reclamar alguna tarea o reparación pendiente. Al 16,1% le ha ocurrido 1-2 veces y al 2,5% en más ocasiones durante el curso 2010-2011. Por el contrario, al 81,4% no le ha ocurrido nunca.

En comparación con la edición de 2007-2008 el porcentaje de afectados ha descendido 7 puntos. Y también entonces había descendido 13,2 puntos con respecto al curso anterior (el mayor descenso de los registrados en los 9 sucesos críticos que afectan a otros tantos servicios).

No se aprecian diferencias significativas por centro o categoría docente.



9. Cuestionario



SIMPLE LÓGICA
Pl. Sta. M^a Soledad Torres Acosta, 2-4^o C
28004 Madrid
Tel.: 91 206 10 00 | Fax: 91 206 10 01

PDI

CUESTIONARIO N^o

PRESENTACIÓN:

SIMPLE LÓGICA INVESTIGACIÓN, S.A. es la empresa de investigación social y de mercados seleccionada por la Universidad Carlos III de Madrid para realizar diagnósticos periódicos sobre la valoración de los Servicios que presta a la comunidad universitaria. Este cuestionario, concretamente, ha sido diseñado a partir de la experiencia de evaluaciones anteriores y de los resultados obtenidos en entrevistas abiertas en profundidad mantenidas con los diferentes colectivos de profesores.

Así como los Servicios Universitarios cumplen un papel básico de apoyo a las tareas docentes e investigadoras, los usuarios de los servicios constituyen, naturalmente, la fuente básica e imprescindible de información para orientar a sus responsables en la política de mejora continua con la que se encuentran firmemente comprometidos. Es exclusivamente por ello que nos atrevemos a solicitar una colaboración que no es sustituible: sin ella, simplemente, no sería posible alcanzar una orientación sólida de mejora.

La información que nos proporciona es absolutamente confidencial y cualquier análisis que realicemos será estrictamente referido a resultados agregados.

La encuesta es muy sencilla de rellenar, debiendo únicamente marcar (rodeando con un círculo...) el código que, para cada pregunta o valoración, crea más apropiado; no obstante, el personal acreditado de SIMPLE LÓGICA encargado de la entrega y recogida de los cuestionarios está a su completa disposición para cualquier duda o aclaración que precise.

A.- DATOS PROFESIONALES

- A.1. Campus y Centro en el que desempeña su actividad docente e investigadora (si lo hace en más de uno, marque por favor el que considere más relevante para su actividad):
- a) CAMPUS:
- . Getafe 1
 - . Leganés 2
 - . Colmenarejo 3
- c) CENTRO:
- . F. CC. Sociales y Jurídicas 1
 - . F. Humanidades, C. y D 2
 - . E. Politécnica Superior 3
- A.2. Categoría profesional:
- . Catedrático 1
 - . Titular 2
 - . Visitante 3
 - . Contratado Doctor 4
 - . Ayudante Doctor 5
 - . Ayudante 6
 - . Asociado 7
 - . Investigador en Formación 8
 - . Otros (especificar) 8
- A.3. Antigüedad profesional en la Universidad Carlos III de Madrid (cursos que lleva en ella, en cualquier categoría, contando éste):
- . 1 ó 2 cursos 1
 - . 3 a 5 cursos 2
 - . 6 a 9 cursos 3
 - . 10 o más cursos 4

- A.4. ¿Pertenece a algún Instituto Universitario?
- . Sí 1
 - . No 2
- A.5. Departamento (o, en su caso, Área):
- Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas:**
- . Ciencia Política y Sociología 01
 - . Derecho Internacional, Eclesiástico y Filosofía 02
 - . Derecho Penal, Procesal e Historia del Derecho 03
 - . Derecho Privado 04
 - . Derecho Público del Estado 05
 - . Derecho Social e Internacional Privado 06
 - . Economía 07
 - . Economía de la Empresa 08
 - . Estadística 09
 - . Historia Económica e Instituciones 10
- Facultad de Humanidades, Comunicación y Documentación:**
- . Biblioteconomía y Documentación 11
 - . Humanidades: Filosofía, Lenguaje y Literatura 12
 - . Humanidades: Historia, Geografía y Arte 13
 - . Periodismo y Comunicación Audiovisual 14

Escuela Politécnica Superior:

. Bioingeniería e ingeniería aeroespacial.....	15
. Ciencia e Ingeniería de Materiales e Ing. Química.....	16
. Física.....	17
. Informática.....	18
. Ingeniería de Sistemas y Automática.....	19
. Ingeniería Eléctrica.....	20
. Ingeniería Mecánica.....	21
. Ingeniería Telemática.....	22
. Ingeniería Térmica y de Fluidos.....	23
. Matemáticas.....	24
. Mecánica de Medios Continuos y Teoría Estructuras.....	25
. Tecnología Electrónica.....	26
. Teoría de la Señal y Comunicaciones.....	27

B.- PERFILES DE UTILIZACIÓN

Considerando sus hábitos y necesidades con respecto a los diferentes Servicios Universitarios y utilizando su propio criterio, ¿cómo se definiría ("No usuario", "Usuario esporádico", "Usuario frecuente" o "Gran usuario") con respecto a cada uno de los servicios que a continuación relacionamos?

	No usuario	Usuario esporádico	Usuario frecuente	Gran usuario
B1. Campus Global	1	2	3	4
B2. Informática y comunicaciones	1	2	3	4
B3. Secretaría de departamento	1	2	3	4
B4. Biblioteca	1	2	3	4
B5. Serv.de gestión de apoyo a la docencia	1	2	3	4
B6. Servicios administrativos (gestión general)	1	2	3	4
B7. Conserjería	1	2	3	4
B8. Aula Global 2	1	2	3	4
B9. Cafetería / Restaurante	1	2	3	4
B10. Reprografía	1	2	3	4
B11. Parque científico	1	2	3	4
B12. Servicio de investigación	1	2	3	4
B13. Servicio de relaciones internacionales (SERINT)	1	2	3	4
B14. Auditorio-Aula de las artes	1	2	3	4
B15. Espacio estudiantes	1	2	3	4

B.16. Para cada uno de los siguientes servicios (biblioteca, reprografía y cafetería), ¿podría decirnos cuál de los centros relacionados es el que suele utilizar con mayor frecuencia?

B.16.1.- BIBLIOTECA:

. María Moliner (Getafe).....	1
. Concepción Arenal (Getafe).....	2
. Rey Pastor (Leganés).....	3
. Menéndez Pidal (Colmenarejo).....	4

B.16.2.- REPROGRAFÍA:

Getafe: . Adolfo Posada (Edif. Nuevo).....	1
. María Moliner.....	2
. Ortega y Gasset (Edif. 19).....	3
Leganés: . Agustín de Betancourt.....	4
Colmenarejo: . Miguel de Unamuno.....	5

B.16.3.-CAFETERÍA / RESTAURANTE:

Getafe: . Central.....	1
. Humanidades.....	2
. Luis Vives.....	3
Leganés: . Sabatini.....	4
. Padre Soler.....	5
Colmenarejo: . Miguel de Unamuno.....	6

C. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS

NOTAS IMPORTANTES

(Por favor, emplee un minuto en leerlas detenidamente)

(1) Para todos los aspectos incluidos, solicitamos que puntúe su nivel de satisfacción actual utilizando una escala de 1 a 5, donde asignamos los siguientes significados:

- 1 = *Muy insatisfecho*
- 2 = *Insatisfecho*
- 3 = *Ni satisfecho, ni insatisfecho / sin opinión definida*
- 4 = *Satisfecho*
- 5 = *Muy satisfecho*

(2) Es preciso diferenciar dos supuestos, ya que no es lo mismo...

- ... no tener una opinión definida sobre un aspecto concreto. Por poner un ejemplo, porque se mezclen rasgos positivos y negativos o porque en algún rasgo se perciba una mejora, pero en otro(s) se perciba empeoramiento. PARA ESTE SUPUESTO, DEBERÍA SER UTILIZADO EL VALOR CENTRAL DE LA ESCALA, que es 3
- ... que carecer de criterio para desarrollar una opinión sobre un aspecto concreto. Por ejemplo, por no ser usuario de un servicio o desconocer por completo algún aspecto concreto relacionado con ese servicio. PARA ESTE SUPUESTO, DEBERÍA SER UTILIZADA LA OPCIÓN "No sabe", LA CUAL SE ENCUENTRA SEÑALIZADA CON 6

(3) Si se ha declarado "No usuario" de algún servicio, no es preciso que marque la casilla *No sabe* en todos los aspectos incluidos (si lo hace, tampoco pasa nada, naturalmente...); simplemente, para su comodidad, sáltese el correspondiente apartado y vaya hasta el siguiente.

C1.- CAMPUS GLOBAL

	☺ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
1.1. Diseño y funcionamiento	1	2	3	4	5	6
1.2. Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias	1	2	3	4	5	6
1.3. Utilidad	1	2	3	4	5	6
1.4. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

C2.- INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

	☺ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
2.1. Orientación de servicio que transmite el personal	1	2	3	4	5	6
2.2. Capacidad de asesoramiento y claridad en las explicaciones	1	2	3	4	5	6
2.3. Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias	1	2	3	4	5	6
2.4. Adecuación del Software a las necesidades en Aulas Informáticas	1	2	3	4	5	6
2.5. Horarios de servicio	1	2	3	4	5	6
2.6. Servicios y utilidades de información y gestión ofrecidos vía Web	1	2	3	4	5	6
2.7. Funcionamiento de los dispositivos y aplicaciones en Red	1	2	3	4	5	6
2.8. Funcionamiento de la telefonía fija	1	2	3	4	5	6
2.9. Funcionamiento de la telefonía móvil	1	2	3	4	5	6
2.10. Variedad e interés de la oferta / gama de servicios	1	2	3	4	5	6
2.11. Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables	1	2	3	4	5	6
2.12. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

C3.- SECRETARÍA DE DEPARTAMENTO

	☺ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
3.1. Preparación y competencia profesional	1	2	3	4	5	6
3.2. Orientación de servicio que transmite el personal	1	2	3	4	5	6
3.3. Horarios de servicio	1	2	3	4	5	6
3.4. La claridad en la definición de las funciones de apoyo al PDI	1	2	3	4	5	6
3.5. Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables	1	2	3	4	5	6
3.5. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

C4.- BIBLIOTECA

	☺ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
4.1. Confortabilidad y capacidad de las instalaciones	1	2	3	4	5	6
4.2. Orientación de servicio que transmite el personal	1	2	3	4	5	6
4.3. Adecuación de las colecciones de libros, revistas o materiales audiovisuales.	1	2	3	4	5	6
4.4. Servicios virtuales: bases de datos y revistas electrónicas.	1	2	3	4	5	6
4.5. Horarios de servicio	1	2	3	4	5	6
4.6. Política y gestión de préstamos de los fondos documentales	1	2	3	4	5	6
4.7. Variedad e interés de la oferta / gama de servicios	1	2	3	4	5	6
4.8. Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias	1	2	3	4	5	6
4.9. Archivo repositorio electrónico de la producción científica de la UC3M	1	2	3	4	5	6
4.10. Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables	1	2	3	4	5	6
4.14. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

C5/C13.- SERVICIOS DE GESTIÓN DE APOYO A LA DOCENCIA

	☺ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
C5.I.- APOYO A LA DOCENCIA Y GESTIÓN DE GRADO						
5.1. Orientación de servicio que transmite el personal	1	2	3	4	5	6
5.2. Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias	1	2	3	4	5	6
5.3. Información y asesoramiento	1	2	3	4	5	6
C5.II.- APOYO A LA DOCENCIA Y GESTIÓN DE POSGRADO						
5.4. Orientación de servicio que transmite el personal	1	2	3	4	5	6
5.5. Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias	1	2	3	4	5	6
5.6. Información y asesoramiento	1	2	3	4	5	6

							⊕	Satisfacción					⊖	No sabe	
							1	2	3	4	5				
C13.- OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES (SERINT)															
13.1.	Orientación de servicio que transmite el personal						1	2	3	4	5	6			
13.2.	Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias						1	2	3	4	5	6			
13.3.	Información y asesoramiento						1	2	3	4	5	6			
VALORACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN DE APOYO A LA DOCENCIA															
5.10.	Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables						1	2	3	4	5	6			
5.11.	VALORACIÓN GLOBAL						1	2	3	4	5	6			
C6.- SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (GESTIÓN GENERAL)															
							⊕	Satisfacción					⊖	No sabe	
							1	2	3	4	5				
I. RECURSOS HUMANOS															
6.1.	Orientación de servicio que transmite el personal						1	2	3	4	5	6			
6.2.	Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias						1	2	3	4	5	6			
6.3.	Información y asesoramiento						1	2	3	4	5	6			
II GESTIÓN ECONOMICA															
6.4.	Orientación de servicio que transmite el personal						1	2	3	4	5	6			
6.5.	Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias						1	2	3	4	5	6			
6.6.	Información y asesoramiento						1	2	3	4	5	6			
III. VALORACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS															
6.7.	Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables						1	2	3	4	5	6			
6.8.	VALORACIÓN GLOBAL						1	2	3	4	5	6			
C7.- CONSERJERÍA															
							⊕	Satisfacción					⊖	No sabe	
							1	2	3	4	5				
7.1.	Orientación de servicio que transmite el personal						1	2	3	4	5	6			
7.2.	Horarios de servicio						1	2	3	4	5	6			
7.3.	Eficacia en la custodia y gestión de material, llaves, correspondencia						1	2	3	4	5	6			
7.4.	Facilidad para localizar al personal que presta el servicio						1	2	3	4	5	6			
C8.- AULA GLOBAL 2															
							⊕	Satisfacción					⊖	No sabe	
							1	2	3	4	5				
7.5.	Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables						1	2	3	4	5	6			
7.6.	VALORACIÓN GLOBAL						1	2	3	4	5	6			
C9.- CAFETERIA / RESTAURANTE															
							⊕	Satisfacción					⊖	No sabe	
							1	2	3	4	5				
9.1.	Confortabilidad y capacidad de las instalaciones						1	2	3	4	5	6			
9.2.	Limpieza e higiene						1	2	3	4	5	6			
9.3.	Orientación de servicio que transmite el personal						1	2	3	4	5	6			
9.4.	Agilidad / rapidez en el servicio						1	2	3	4	5	6			
9.5.	Horarios de servicio						1	2	3	4	5	6			
9.6.	Calidad de los productos utilizados						1	2	3	4	5	6			
9.7.	Variedad de la oferta						1	2	3	4	5	6			
9.8.	Relación calidad / precio en el servicio de CAFETERÍA						1	2	3	4	5	6			
9.9.	Relación calidad / precio en el servicio de RESTAURANTE						1	2	3	4	5	6			
9.10.	Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables						1	2	3	4	5	6			
9.11.	VALORACIÓN GLOBAL						1	2	3	4	5	6			

C10.- REPROGRAFIA

	☹ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
10.1. Orientación de servicio que transmite el personal	1	2	3	4	5	6
10.2. Adecuación de los medios técnicos / tecnológicos de que dispone	1	2	3	4	5	6
10.3. Horarios de servicio	1	2	3	4	5	6
10.4. Agilidad en la entrega de los trabajos solicitados	1	2	3	4	5	6
10.5. Seguridad y confidencialidad en la custodia de los originales	1	2	3	4	5	6
10.6. Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables	1	2	3	4	5	6
10.7. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

C11.- PARQUE CIENTIFICO

	☹ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
11.1. Orientación de servicio que transmite el personal	1	2	3	4	5	6
11.2. Variedad e interés de la oferta / gama de servicios	1	2	3	4	5	6
11.3. Eficacia en la gestión de los servicios ofrecidos	1	2	3	4	5	6
11.4. Capacidad de iniciativa	1	2	3	4	5	6
11.5. Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias	1	2	3	4	5	6
11.6. Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables	1	2	3	4	5	6
11.7. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

C12.- SERVICIO DE INVESTIGACIÓN

	☹ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
12.1. Orientación de servicio que transmite el personal	1	2	3	4	5	6
12.2. Variedad e interés de la oferta / gama de servicios	1	2	3	4	5	6
12.3. Eficacia en la gestión de los servicios ofrecidos	1	2	3	4	5	6
12.4. Capacidad de iniciativa	1	2	3	4	5	6
12.5. Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias	1	2	3	4	5	6
12.6. Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables	1	2	3	4	5	6
12.7. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

C13.- OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES (SERINT) Se encuentra dentro de C5 (Servicios de gestión de apoyo a la docencia)

C14.- AUDITORIO – AULA DE LAS ARTES

	☹ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
14.1. Variedad e interés de la oferta	1	2	3	4	5	6
14.2. Instalaciones	1	2	3	4	5	6
14.3. Relación calidad / precio	1	2	3	4	5	6
14.4. Interés y calidad de los programas culturales en el Auditorio	1	2	3	4	5	6
14.5. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

C15.- CENTRO DE SERVICIOS, ACTIVIDADES Y RECURSOS PARA ESTUDIANTES. (ESPACIO ESTUDIANTES)

	☹ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
15.1. Variedad e interés de la oferta	1	2	3	4	5	6
15.2. Instalaciones	1	2	3	4	5	6
15.3. Relación calidad / precio	1	2	3	4	5	6
15.4. Información sobre las actividades culturales, deportivas y actividades de información y orientación.	1	2	3	4	5	6
15.5. Orientación de servicio que transmite el personal	1	2	3	4	5	6
15.6. Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables	1	2	3	4	5	6
15.7. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

Para TODOS: CONTINÚE RESPONDIENDO AQUI

C16.- SERVICIO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, que se encarga de la comunicación interna de la universidad

	☹ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
16.1. Eficacia de los canales utilizados para llegar a sus destinatarios	1	2	3	4	5	6
16.2. Claridad de los mensajes	1	2	3	4	5	6
16.3. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

C17.- CAMPUS: Instalaciones, Equipamientos y Espacios

	☹ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
I. INCIDENCIAS						
17.1. Eficacia del sistema de notificación de partes / incidencias a través del Centro de Atención y Soporte (CASO)	1	2	3	4	5	6
II. MANTENIMIENTO, EQUIPAMIENTOS Y SERVICIOS						
17.2. Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias	1	2	3	4	5	6
17.3. Calidad de las reparaciones y asistencias técnicas	1	2	3	4	5	6
17.4. Horarios de servicio	1	2	3	4	5	6
17.5. Conservación de las instalaciones, edificios y equipamientos	1	2	3	4	5	6
17.6. Climatización	1	2	3	4	5	6
17.7. Suministro Eléctrico	1	2	3	4	5	6
17.8. Limpieza de las instalaciones del Campus	1	2	3	4	5	6
17.9. Orientación de servicio que transmite el personal	1	2	3	4	5	6
17.10. Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables	1	2	3	4	5	6
17.11. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6
III. AULAS Y ESPACIOS COMPARTIDOS						
17.12. Sistema de reservas de Aulas docentes	1	2	3	4	5	6
17.13. Equipamiento en las Aulas docentes	1	2	3	4	5	6
17.14. Sistema de reservas de Aulas Informáticas	1	2	3	4	5	6
17.15. Equipamiento técnico de las Aulas Informáticas	1	2	3	4	5	6
17.16. Aparcamiento del Campus	1	2	3	4	5	6
17.17. Gestión de Talleres y Laboratorios	1	2	3	4	5	6
17.18. Orientación de servicio de los Técnicos de Laboratorio	1	2	3	4	5	6
17.19. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

C18.- OTROS SERVICIOS EXTERNOS

	☹ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
18.1. Seguridad y Vigilancia	1	2	3	4	5	6
18.2. Mensajería	1	2	3	4	5	6
18.3. Suministros de Oficina	1	2	3	4	5	6
18.4. Agencia de Viajes	1	2	3	4	5	6

D.- EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO (últimos dos años)

1 = Bastante a peor
2 = Algo a peor
3 = Más o menos igual / Sin opinión definida
4 = Algo a mejor
5 = Bastante a mejor

	☹ Evolución ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
D1. Campus Global	1	2	3	4	5	6
D2. Informática y comunicaciones	1	2	3	4	5	6
D3. Secretaría de departamento	1	2	3	4	5	6
D4. Biblioteca	1	2	3	4	5	6
D5. Serv. de gestión de apoyo a la docencia	1	2	3	4	5	6
D6. Servicios administrativos (gestión general)	1	2	3	4	5	6
D7. Conserjería	1	2	3	4	5	6
D8. Aula Global 2	1	2	3	4	5	6
D9. Cafetería / Restaurante	1	2	3	4	5	6
D10. Reprografía	1	2	3	4	5	6
D11. Parque científico	1	2	3	4	5	6
D12. Servicio de investigación	1	2	3	4	5	6
D13. Servicio de relaciones internacionales (SERINT)	1	2	3	4	5	6
D14. Auditorio-Aula de las artes	1	2	3	4	5	6
D15. Espacio estudiantes	1	2	3	4	5	6
D16. Servicio de Comunicación Institucional	1	2	3	4	5	6
D17. Campus: Instalaciones, Equipamientos y Espacios	1	2	3	4	5	6
D18. Otros servicios externos	1	2	3	4	5	6

SG.1 En resumen, teniendo en cuenta todo lo anterior, ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la calidad y funcionamiento de estos servicios que presta la Universidad?:

Muy insatisfecho 1
Insatisfecho 2
Ni satisfecho, ni insatisfecho / sin opinión definida ... 3
Satisfecho 4
Muy satisfecho 5
No sabe 6

E.- INCIDENCIAS EN EL SERVICIO

Para finalizar, nos gustaría que nos dijera si, durante el pasado curso (2010-2011) le ha sucedido -y con qué frecuencia- alguna de las incidencias que señalamos a continuación:

	Nunca	1-2 veces	Más veces
E1. Ha necesitado algún material existente en los fondos de la Biblioteca y no ha podido acceder a él durante días por estar en préstamo	1	2	3
E2. Una "caída" no programada de la Red Informática le ha hecho tener que repetir trabajos ya realizados o ha producido daños o deficiencias en procesos en curso	1	2	3
E3. Ha resultado imposible contactar telefónicamente con el Centro de Atención y Soporte [CASO] para comunicar alguna incidencia o reclamar alguna tarea o reparación pendiente	1	2	3
E4. Ha resultado imposible reservar un aula docente adecuada para la fecha y hora en que se necesitaba	1	2	3
E5. Tras intentar localizar, sin éxito, a un conserje, ha optado por realizar personalmente el encargo, buscar ayuda de terceros o dejarlo sin realizar	1	2	3
E6. Ha necesitado localizar al servicio de Seguridad para entrar / salir del Campus o sus instalaciones en horarios poco habituales y le ha resultado difícil o le ha llevado mucho tiempo	1	2	3
E7. Ha protestado por / ha rechazado algún producto por su deficiente calidad, aspecto, temperatura... en Cafetería	1	2	3
E8. Algún pago (dietas, conferencias, proyectos...) se ha demorado sensiblemente por encima del plazo previsto	1	2	3
E9. Ha encontrado cerrada la Secretaría del Departamento (o Área) dentro del horario de funcionamiento	1	2	3

Muchas gracias por su colaboración.

Responsable de la redacción:



Raquel García Yagüe
Técnico de Estudios

Documento revisado y verificado:



Graciano Viejo Fernández
Director Técnico



“GALLUP partner in Spain”



investigación social • análisis de mercado • estudios de opinión

Pz. Sta. M^o Soledad Torres Acosta, 2 - 4^o C. 28004 Madrid
Tel. 91 206 10 00 | Fax 91 206 10 01 | www.simplelogica.com | inf@simplelogica.com