



Universidad Carlos III de Madrid

h

Calidad percibida en los Servicios Universitarios

Personal Docente e Investigador

h

Informe de Resultados

Índice

1. Introducción 3

- 1. **Presentación**
- 2. **Un modelo de informe basado en gráficos**
- 3. **Los servicios universitarios, un objeto de investigación diverso y con gran dimensión**
- 4. **La representación gráfica de la información: esquema general**
- 5. **El concepto de “Centro de Servicio” (y su utilización)**

Tabla 1: Centros de Servicio utilizados en el informe

2. Material, métodos y operativa 8

- 1. **Del cuestionario y otros aspectos cualitativos**
- 2. **Trabajo de campo: operativa utilizada e incidencias**
- 3. **Muestra**

3. Utilización de los servicios 17

- 1. **Indicadores empleados**
- 2. **Frecuencia de uso: SERVICIOS**
- 3. **Intensidad de uso: USUARIOS**
- 4. **Análisis conjunto Frecuencia/Intensidad**

Tabla 2: Tipología de servicios atendiendo a las variables de uso

- 5. **Utilización según Centro y Categoría**

Tabla 3: Perfiles de utilización de servicios por Centro y Categoría

Tabla 4: Patrones de uso de los servicios, por Centro y Categoría de sus usuarios

4. Satisfacción con los servicios 28

- 1. **Introducción**
- 2. **Satisfacción y percepción de evolución**
- Tabla 5: ‘Ranking’ de los atributos de calidad percibida**
- 3. **Orientación de servicio/mejora**
- 4. **Diferencias entre colectivos**
- 5. **Resumen (mapa de satisfacción con los servicios)**

Tabla 6: Colectivos más significativos para cada servicio

Tabla 7: Servicios más significativos para cada colectivo

Tabla 8: Mapa de posicionamiento estratégico de los servicios

5. Incidentes críticos **59**

1. Descripción y valoración

Tabla 9: Resumen de incidentes críticos

2. Resultados

6. Resultados por Servicio **67**

Biblioteca

O.T.R.I.

CEAES

Servicios Informáticos

Mantenimiento y Servicios de Apoyo

Aulas y Laboratorios

Reprografía

Tienda

Conserjería

Seguridad

S.I.J.A.

Cafetería / Restaurante

Servicios Administrativos (gestión general)

Secretaría Departamental

Anexo: Cuestionario **201**

1

Introducción

1. Presentación

El presente documento constituye el Informe de Resultados del estudio de Calidad Percibida en los Servicios Universitarios por el Personal Docente e Investigador, en su *fase cuantitativa*.

Este estudio posee una alta solidez, dado que se trata de la cuarta investigación realizada; sin embargo, es de destacar que, a instancias de los responsables del estudio, en esta ocasión se ha realizado una previa *fase cualitativa* -a cuyo informe, presentado el pasado año, nos remitimos-, con el doble objetivo de re-conceptualizar los contenidos del estudio y de re-diseñar el instrumento de medida.

Cabe también señalar que, si bien el cuestionario fue pilotado sobre una muestra reducida de profesores (50), los resultados fueron en buena medida decepcionantes; la importante extensión del

cuestionario obligó a dividirlo en dos bloques, cada uno de los cuales fue administrado a 25 individuos, muestra demasiado escasa para la aplicación de ciertos tests estadísticos importantes.

Es por ello que el cuestionario utilizado (incluido como anexo al informe) ha adolecido de un tamaño a todas luces excesivo, lo cual hace mucho más de agradecer la estimable colaboración del personal docente e investigador. La validación de este instrumento de medida permitirá *destilar* los contenidos más relevantes y diseñar, así, un cuestionario de dimensión más razonable para su utilización en próximas oleadas. No pensamos que un instrumento de estas dimensiones resulte, ni adecuado operativamente, ni necesario analíticamente. La idea clave es diseñar un instrumento de medida que permita el seguimiento de los aspectos de servicio o atributos de calidad verdaderamente relevantes a la hora de conformar la satisfacción o insatisfacción de los usuarios.

2. Un modelo de informe basado en gráficos

Como podrá comprobarse más adelante, el estudio ha proporcionado una ingente cantidad de información cuantitativa; alcanzar un punto de equilibrio adecuado para, sin *sepultar* al usuario del Informe bajo toneladas de números, proporcionarle la información necesaria para poder situarse adecuadamente frente a cada uno de los servicios -los árboles- y también frente a la realidad cultural que constituyen los servicios universitarios -el bosque-, no resultará sencillo.

Hemos optado por un modelo de informe muy ilustrativo, basado esencialmente en gráficos y tablas, para presentar la información cuantitativa de manera amigable (las tablas completas de resultados se presentan en tomos aparte); al tiempo, hemos dedicado un número adecuado de páginas a sintetizar narrativamente lo que a nuestro juicio son los datos cualitativos más resaltables que se derivan de esa información cuantitativa. Y, sobre todo, hemos tratado de analizar la información, siempre a la luz del

informe cualitativo que es el que puede permitir interpretar una realidad que, dado el importante volumen muestral, dispone de la

necesaria representatividad como para reflejar la actitud y valoraciones del PDI de *la Carlos III*.

3. Los servicios universitarios, un objeto de investigación diverso y con gran dimensión

Es preciso tener en cuenta que el número de servicios chequeado -con mayor o menor detalle- es muy alto, nada menos que 21. Por orden estrictamente alfabético, son los siguientes:

- Aparcamiento
- Aulas y laboratorios
- Biblioteca
- Cafetería y Restaurante
- CEAES (Centro de Ampliación de Estudios)
- Conserjería
- Gestión Académica
- Gestión Económica
- Limpieza
- Mantenimiento, Equipamiento y Suministros
- Mensajería
- O.R.I. (Oficina de Relaciones Internacionales)
- O.T.R.I. (Oficina de Transferencia de los Resultados de la Investigación)
- Reprografía
- Recursos Humanos
- Secretarías departamentales
- Seguridad y Vigilancia

- Seguridad y Salud Laboral
- Servicios Informáticos
- S.I.J.A. (Servicio de Información Juvenil y Actividades)
- Tienda

A esta complejidad, ya de por sí importante, debemos añadirle el hecho de que debemos evaluar la calidad sobre diferentes parámetros o atributos. En total, hemos utilizado 202 indicadores:

- 16 de utilización
- 15 de valoración global de servicios
- 14 de evolución global de servicios
- 111 de valoración de atributos específicos de calidad
- 23 de evolución de atributos específicos de calidad
- 23 de ocurrencia de incidentes críticos

Y si, además, asumimos que cada uno de los servicios debe ser medido en, al menos, tres centros de servicio diferentes, cuando no en más, se entenderá mejor la dificultad que encierra presentar un informe aceptablemente manejable: son más de 3.200 los datos que hay que ordenar y presentar; de ellos, hemos seleccionado algo más de 1.000 para su representación gráfica on en tablas de

4. La representación gráfica de la información: esquema general

Con carácter general, hemos optado por una representación gráfica con la siguiente estructura sistemática para cada uno de los servicios estudiados:

- Resultados globales de satisfacción global autoexpresada en cada uno de los centros de servicio
- Resultados globales de satisfacción autoexpresada con los diferentes atributos de calidad
- Resultados comparativos de los diferentes atributos, para cada centro de servicio
- Resultados comparativos de los diferentes centros de servicio, para cada atributo de calidad

5. El concepto de “Centro de Servicio” (y su utilización)

Resulta necesario aclarar el concepto de “Centro de Servicio” que utilizamos. El hecho de que las políticas de calidad que desarrolla la Universidad Carlos III adopten un enfoque de automejora, recomienda que la información que se genere de cada servicio sea referida a aquel nivel en el cual es posible adscribir responsabilidades y capacidades de actuación. La referencia organizativa de este nivel de responsabilidad directiva, es lo que denominamos “centro de servicio”

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

Tabla 1: Centros de Servicio utilizados en el informe

SERVICIO	CENTRO DE SERVICIO	SERVICIO	CENTRO DE SERVICIO	SERVICIO	
Servicios de apoyo a la docencia		Servicios administrativos		Servicios logísticos	
BIBLIOTECA	Biblioteca	GESTIÓN ACADÉMICA	Campus	CAFETERÍA / RESTAURANTE	
SERVICIOS INFORMÁTICOS	Centro	RECURSOS HUMANOS	Campus	MANTENIMIENTO	
O.T.R.I.	Campus	GESTIÓN ECONÓMICA	Campus	EQUIPAMIENTOS-SUMINISTROS	
CEAES	Campus	O.R.I.	Campus	LIMPIEZA	
GESTIÓN DE AULAS	Centro	SEGURIDAD-SALUD LABORAL	Campus	CONSERJERÍA / MENSAJERÍA	
SECRETARÍA DEPARTAMENTAL	Centro			TIENDA	
REPROGRAFÍA	Reprografía			SEGURIDAD Y VIGILANCIA	
CAMPUS: GETAFE, LEGANÉS, COLMENAREJO CENTRO: CC.SS.JJ., HUMANIDADES, E.P.S., COLMENAREJO Campus				S.I.J.A.	
BIBLIOTECA: MARÍA MOLINER, CONCEPCIÓN ARENAL, REY PASTOR, MIGUEL DE UNAMUNO REPROGRAFÍA: ADOLFO POSADA, MARÍA MOLINER, CONCEPCIÓN <ARENAL, SABATINI, AGUSTÍN DE BETANCOURT, MIGUEL DE UNAMUNO CAFETERÍA: CENTR5AL (Getafe), HUMANIDADES, LUIS VIVES, SABATINI, PADRE SOLER, MIGUEL DE UNAMUNO				APARCAMIENTO	

Aunque resulta evidente que algunos servicios (el ejemplo más evidente podrían ser los servicios en red/web) no soportan bien esta división en centros de servicio, por su propia naturaleza, y que alguno otro está totalmente centralizado, hemos respetado siempre, al menos, el Campus como centro de servicio para el análisis. En este caso, la perspicacia del usuario del informe

le hará apreciar que las diferencias en la valoración que pudieran existir también son interesantes: aunque no se trate de “calidades de servicio” diferentes, sí son diferentes visiones de la calidad de servicio, sin duda enraizadas en actitudes, experiencias o conductas diferenciales y, por tanto, con valor organizacional o “cultural”.

2

Material, métodos y operativa

1. Del cuestionario y otros aspectos cualitativos

Como ya hemos dicho -y muchos de los usuarios del informe conocen-, se trata, ésta, de la cuarta oleada de este estudio que realiza Eryba. Como puede apreciarse incluso en una revisión apresurada, el cuestionario utilizado ahora es sensiblemente diferente de los utilizados en anteriores ocasiones. Las razones no deben encontrarse principalmente en variaciones en el *mapa* de servicios de la Institución, sino en las conclusiones de *informe cualitativo*, al cual, una vez más, debemos referirnos.

Aun a riesgo de pecar de simplificación extrema, la investigación cualitativa concluyó con una aparente paradoja: mientras que el PDI reconoce la elevada calidad de los servicios universitarios, como conjunto, los juicios particulares que se emiten sobre ellos y las propias *puntuaciones* que les conceden, sin ser negativas -ni mucho menos-, no se corresponden en absoluto con esa visión cultural. Es decir, encontramos una significativa *incongruencia entre la visión cualitativa y la valoración cuantitativa*.

El propio informe cualitativo descifraba algunas *pistas* para poder explicar -al menos en parte- esta paradoja; pero lo importante no es tanto el diagnóstico, cuanto las alternativas metodológicas y de enfoque que se proponían. Señalamos entonces que existía una cierta *saturación* en las percepciones. Por decirlo de forma coloquial, se había desarrollado una actitud de *hiperexigencia* y una mitificación del *suceso* (negativo, se entiende) como indicador o metáfora del

servicio en su conjunto.

Recordará el lector del anterior informe que utilizamos un *verbatim* o cita literal de un profesor para sintetizar de forma elocuente esta actitud: “Y, además, aquí nunca damos un cinco”.

Desde nuestro punto de vista, era preciso adoptar un nuevo enfoque, superador de algunas limitaciones evidentes del modelo anterior; hasta cierto punto, tras tres oleadas, el estudio había empezado a mostrar debilidades notorias, la principal de las cuales era su excesiva estabilidad (como el informe del último estudio cuantitativo -mayo de 1998- puso de evidencia); con un porcentaje muy reducido de insatisfechos y una presencia casi anecdótica de las puntuaciones extremas, 1 y 5, cabía preguntarse si (a) la “estabilidad” y “centralidad” eran atributos de los evaluadores o del instrumento de medida; y (b) si proporcionar información sobre variaciones en la satisfacción de dos o tres décimas era realmente útil para los responsables de cada servicio.

Para superar esta situación, se pudo haber optado, entonces, simplemente por adoptar medidas “tácticas” de corte “técnico”, como por ejemplo, modificar la escala de medida estándar pasando de la escala utilizada, de cinco puntos (1 a 5) a otra de -digamos, 1 a 10 ó 1 a 7...

Pero el estudio cualitativo -para eso se utilizan estos

estudios- nos mostraba una situación en la cual el problema no parecía estar en aspectos “técnicos”, como el instrumento de medida o su método de aplicación, sino en el propio objeto “servicios universitarios”: más en concreto, en su relevante papel cultural de refuerzo -o contraposición, dependiendo del servicio o aspecto- a valores esenciales, como la autonomía, la independencia y la autosuficiencia o, por poner otro ejemplo, en la diferente posición de los evaluadores (jerarquía, categoría profesional, departamento “rico” o “pobre”...)

Recordará el lector del informe cualitativo el énfasis que pusimos en la llamativa confusión valorativa que había desarrollado el PDI entre “servicio” y “recurso” y cómo la percepción de escasez de recursos relacionados con el servicio (desde fondos hemerográficos, hasta ordenadores, pasando por recursos humanos, como secretarías de departamento...) contaminaba las evaluaciones, privando a los responsables de los servicios de información valorable y útil sobre lo que realmente constituye su área de responsabilidad: el servicio (predominantemente gratuito) que se presta al profesorado y sus diferentes atributos de “calidad”.

Propusimos, pues, no sólo medidas “tácticas” o “técnicas”, sino dotarnos de una nueva forma de mirar los servicios universitarios, toda una nueva filosofía de gestión que aspirara a saltar esas barreras culturales que impiden rentabilizar la importante inversión de recursos, inteligencia y esfuerzo que se estaba realizando.

Y, naturalmente, abordamos la manera en que este estudio que veníamos realizando podría ponerse más enriquecedoramente al servicio de este nuevo enfoque y de los diferentes responsables de los servicios. En aquello que afecta al cuestionario, los cambios más significativos fueron:

- Adoptar una visión dinámica de los servicios, que incluyera valoraciones directas acerca de la evolución de cada servicio (tanto en su valoración global, como en aquellos aspectos que la fase cualitativa había revelado como más importante), como alternativa más sensible y discriminante que la mera comparación longitudinal (diferencia en las puntuaciones medias, de un año para otro)
- Segmentar a la población según su perfil de acceso y utilización del servicio. Como puede verse en el cuestionario utilizado, hemos optado por un enfoque subjetivo (cómo se considera a sí mismo el usuario, en relación con la frecuencia e intensidad de uso de cada servicio), antes que por uno cuantitativo (preguntar frecuencias de uso y categorizar según los resultados); esta auto-catalogación es sociológicamente más rica, toda vez que no es el evaluador externo quien, a partir de consideraciones estadísticas o de otro tipo, decide dónde está la barrera numérica que segmenta o tipifica a los usuarios según su intensidad de uso.
- A partir de los resultados cualitativos, pero también de los modelos conceptuales que utiliza Eryba con respecto a la

calidad de servicio, hemos introducido dos “hiper-atributos” de calidad, sobre los cuales hemos interrogado en (casi) todos los servicios: se trata de

- La orientación de servicio de su personal
- La orientación hacia la mejora de sus responsables

Entendemos que la valoración de la calidad de un servicio se relaciona directamente con la percepción de estos dos aspectos: hasta qué punto desea proporcionarme un buen servicio el personal proveedor y hasta qué punto están (pre)ocupados sus responsables por el deseo de mejorar permanentemente. Y creemos -anticipamos que los resultados estadísticos lo confirman- que es ésta la mejor manera de “descontaminar” de la “dimensión recurso”, especialmente a ciertos servicios.

- Introducción de medidas de la frecuencia auto-reportada de ciertos “incidentes críticos”, entendidos como aquellas incidencias del servicio -o relacionadas con él- que mejor explican la no-satisfacción. La aspiración de cada responsable de servicio debe de ser no tener clientes insatisfechos; pero cuando se trata de servicios tan exigentemente planteados y tan notablemente dotados como los de la Universidad Carlos III, esta aspiración debe ser aún más autoexigente: no tener clientes que no estén satisfechos. Pasar, pues, de aspirar a no tener clientes que puntúen con menos de 3 (“insatisfechos”), a aspirar a no tener clientes que puntúen

con menos de 4 (“no-satisfechos”)... ¡y en un futuro más o menos próximo, aspirar a no tener clientes que nos otorguen menos de un 5! (“no-plenamente satisfechos”). Este enfoque es el que denominamos “tolerancia, cero defectos”.

La eficacia de este enfoque no es comprobable a muy corto plazo; sin duda, será preciso esperar algo antes de corroborar su validez (incluso, será diferencialmente aplicable y valioso para aquellos servicios que hayan alcanzado ya un nivel de desarrollo importante en materia de calidad). Por eso es de reconocer y elogiar la decisión de los responsables internos de la Universidad Carlos III de Madrid, que tiene algo de apuesta por un modelo alternativo, mucho más exigente para los responsables de los servicios... sin que sea fácil olvidar el hecho de que ellos son los últimos (y máximos) responsables, de manera que son los primeros en aceptar los riesgos de una visión más avanzada y exigente, menos convencional y burocrática.

En nuestra opinión, hay ciertos incidentes cuya existencia tiene como consecuencia práctica bajar la satisfacción global con un servicio en uno o varios puntos. A veces, hacen simplemente que no se conceda la excelencia (el 5), pero pueden incluso llegar a hacer que se *suspenda* al servicio. Hemos intentado (a) medir su incidencia y (b) analizar su relación con la satisfacción autoexpresada.

Partimos, no obstante, de un serio hándicap que tiene que ver con las escasas muestras que se manejan en las investigaciones cualitativas, pero también con la escasa

frecuencia de estos incidentes: conocerlos, para poder *capturarlos* e introducirlos en el cuestionario es muy difícil. Incluso en el pilotaje que realizamos entre 25 profesores, para sumar 4esta base a los 16 de la fase cualitativa, resultó altamente frustrante, así que presentamos unos incidentes críticos que tienen más base “teórica”, que “práctica”, aunque estamos seguros de que podremos ir refinando este apartado del cuestionario.

Con estas consideraciones/orientaciones presentes, se presentó un borrador de cuestionario, el cual fue sometido a algunas correcciones, a propuesta de los órganos internos de la Universidad (el Departamento de Programación y Presupuestos ha

sido nuestro interlocutor interno; a ellos queremos agradecerles su permanente cooperación). Finalmente, fue aceptado el cuestionario definitivo, el cual anexamos a este informe.

El cuestionario, como puede comprobarse, es bastante más extenso que el utilizado en otras investigaciones anteriores y también que lo que el sentido común recomienda. Es nuestra intención someterlo a un proceso de refinamiento, dado que hasta cierto punto tiene un carácter de macro-pilotaje; quiere decir ello que cuando hemos dudado entre introducir un contenido concreto u otro(s), hemos optado generalmente por pilotar la utilidad de todos ellos, con la vista puesta en refinar el cuestionario. Confiamos en que en el futuro su dimensión sea más “razonable”.

2. Trabajo de campo: operativa utilizada e incidencias

Hasta ahora, el método de aplicación del cuestionario de calidad percibida había venido siendo la entrevista personal; este método había sido objeto de numerosas críticas y también la causa de complicaciones importantes en el proceso de administración. Y es que no cabe duda de que se trata de un proceso “invasivo”, dado que limita bastante la gestión del propio tiempo a los entrevistados.

Si a esta situación tradicional le añadimos que el cuestionario era en esta ocasión sensiblemente más largo de cumplimentar, nos hizo pensar en formas alternativas de conseguir la muestra-objetivo de 500 profesores (muestra igual a la de las anteriores oleadas, aproximadamente la mitad del universo) con las menores molestias y deserciones posibles.

Optamos por estructurar mucho mejor el cuestionario y utilizar el método de auto-administración asistida. El número de encuestas a obtener se había establecido en 500 (43% del universo). Se estableció una operativa con las siguientes características:

- En el caso de Catedráticos y Profesores Asociados, las dos categorías más difíciles de contactar con resultados positivos, se entregó o se intentó hacer llegar el cuestionario a todos los profesores, un total de 71 catedráticos y 475 asociados. De esta manera, se obtuvieron:
 - 40 cuestionarios de catedráticos (56% de la plantilla)
 - 70 cuestionarios de asociados (15% de la plantilla)

Para estas categorías, el personal de Eryba tenía instrucciones simples: obtener el mayor número posible de cuestionarios útiles, con un control exhaustivo del material de encuesta entregado y un seguimiento intenso del personal pendiente de respuesta. Es posible que en algún caso esta persistencia pueda haber molestado a algún profesor, pero resultaba inevitable: si, aún así, sólo se han obtenido 70 respuestas de asociados, puede imaginarse qué hubiera sucedido con una política más laxa de seguimiento y control

- En el caso de profesores Titulares, Visitantes y Asociados, este seguimiento fue menos intensivo a partir del momento en que se hubieron obtenido unas cuotas orientativas para cada una de estas categorías (las cuales hubo que aumentar cuando se constató la escasa participación del profesorado asociado)

A diferencia de años anteriores, la localización del personal hubo que realizarla a través del directorio incluido en la Web de la UC3M. Los resultados, todo hay que decirlo, han sido muy negativos, dada su deficiente actualización -cuya responsabilidad es del propio profesor cuyos datos hubieran cambiado- y, sobre todo, por el hecho de que este directorio no recoge la categoría del profesorado, lo cual ha dificultado sobremanera la actuación del personal de campo.

La duración del campo fue de unas tres semanas; las encuestas se realizaron entre los días 20 de febrero y 12 de marzo.

En total, se repartieron 821 cuestionarios, que fueron entregados personalmente en los despachos, siendo recogidos *sobre la marcha* o -más generalmente- varios días después.

En el caso de profesores no localizados en sus despachos en tercer o cuarto intento (especialmente destacable, al respecto, es el caso del profesorado asociado), se optó (a) por dejar el cuestionario en el casillero de la correspondencia, con una nota explicativa; (b) por dejar el cuestionario en la secretaría de su Departamento; y/o (c) por dejar el cuestionario a algún compañero de despacho, en el caso de que fuese compartido.

La colaboración de la gran mayor parte del profesorado ha sido notable y muy de agradecer, aunque existe un colectivo (minoritario, pero numeroso) que lastra gravemente el trabajo de campo. Y es que, mientras los alumnos que no quieren colaborar, lo dicen claramente, en el caso del profesorado no suele ser así: en vez de decir que no, simplemente se demora una y otra vez la entrega, hasta que el personal de campo asume que no va a colaborar o hasta que el plazo de campo finaliza; también, en ocasiones, se afirma haber entregado ya la encuesta sin que ello sea cierto o se utilizan otras tácticas similares.

En cuanto a las incidencias, digamos en primer lugar que las quejas han sido muy reducidas (no más de seis, de unos 700 contactos -menos del 1%- , que nosotros sepamos), pero que en algún caso han trascendido internamente, por lo que parece pertinente reflejar lo sucedido.

El primer grupo de quejas hace referencia a la

confidencialidad de las respuestas, bien, en algún caso, por afirmarse que terceras personas han tenido acceso a ellas, bien por argumentarse que el personal de campo añadía el nombre y número del profesor al cuestionario.

En cuanto al primer caso, diremos que: (a) el personal de Eryba recoge directamente el material de encuesta (b) sin intervención alguna de personas o unidades de la Universidad, (c) depositándolo directamente en nuestras oficinas para su grabación informática y (d) sin que, por parte de Eryba, naturalmente, pudiera existir ninguna intención o instrucción de facilitárselo a terceras personas.

En cuanto al segundo caso, diremos que (a) no es cierto que se anote el nombre de nadie en el cuestionario; (b) sí lo es que se numeran los cuestionarios *a posteriori*, pero (c) no que se haga con ningún “número” de profesor (información de la que carecemos), sino con números correlativos asignados sobre el listado y (d) que el personal de campo tiene instrucciones de facilitar un sobre a quien así lo desee, bien para ocultar las respuestas, bien para imposibilitar la localización del respondiente, bien para que fuera enviado por correo a nuestras oficinas en Torrelodones. De hecho, unos cuarenta

profesores utilizaron el envío directo por correo. Lo que sí es comprensible es (e) que nuestro personal de campo lleva sobre los listados una contabilidad de categoría/campus de los cuestionarios entregados, ya que debe cubrir unas cuotas en estas dos variables.

El segundo tipo de quejas hace referencia a aspectos de operativa y (mal) trato. Una primera queja es que se deja más de un cuestionario (en blanco, naturalmente) a un profesor, para que se lo entregue a otros compañeros de despacho, y esto reconocemos que sí es cierto en ocasiones, como hemos explicado antes... aunque somos incapaces ni siquiera de intuir por qué razones ello ha llegado a constituir para alguien un motivo de molestia o queja.

La otra queja, dentro de este grupo, es de algún profesor que ha debido percibir mal trato por parte de algún encuestador. El personal de campo tiene instrucciones, como ya hemos comentado, de insistir a aquellos profesores que habiendo recibido el cuestionario, no lo devuelven cumplimentado, pero tampoco dicen que no lo van a hacer. En ocasiones, la insistencia de nuestro personal, si bien está justificada (de no ser así, sería imposible cumplir los objetivos muestrales), también puede llegar a ser molesta y pedimos disculpas por ello.

3. Muestra

La operativa anteriormente descrita ha proporcionado un total de 504 encuestas útiles. En la siguiente página ofrecemos los gráficos con los detalles de esta muestra, según las diferentes variables utilizadas.

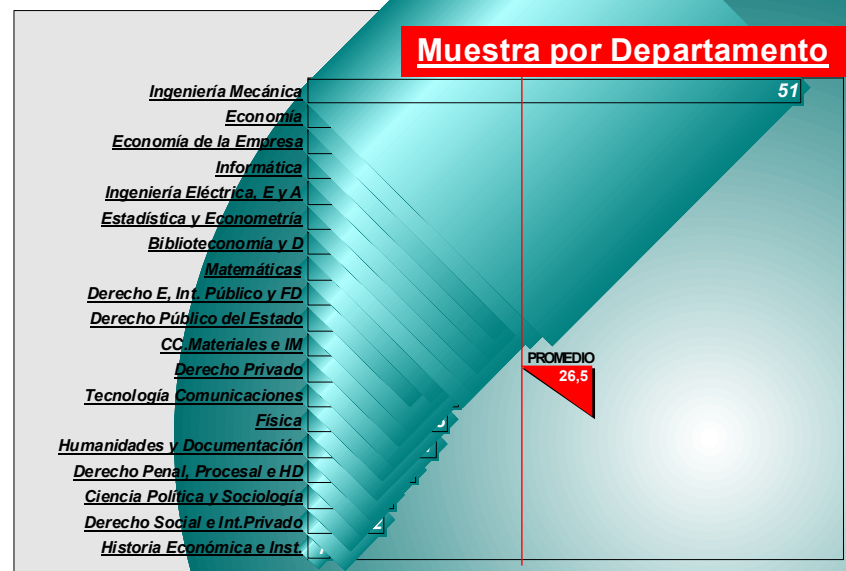
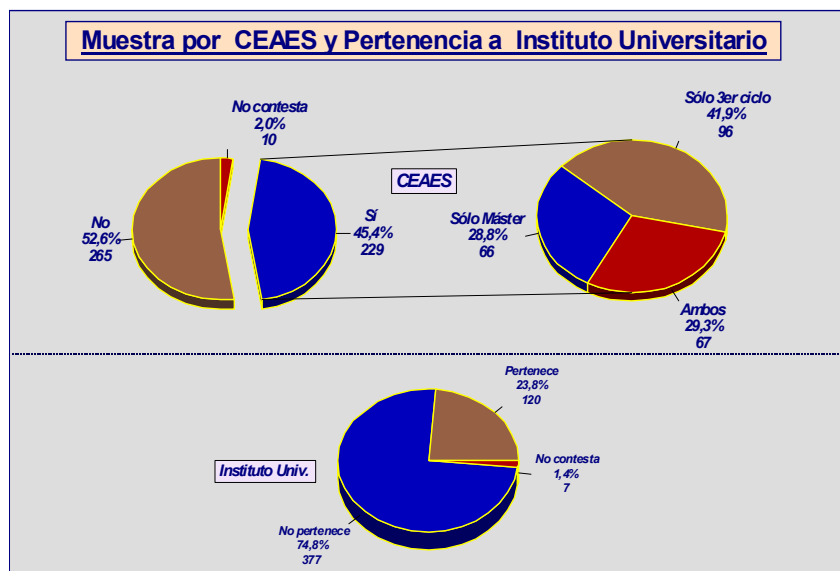
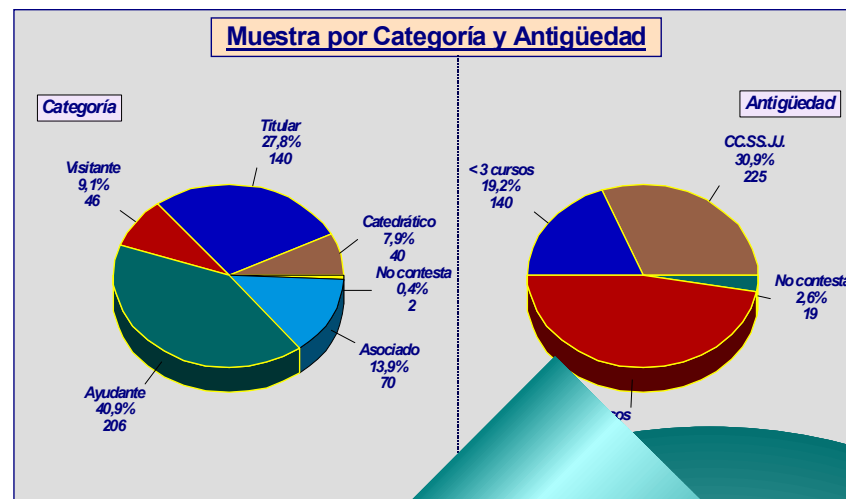
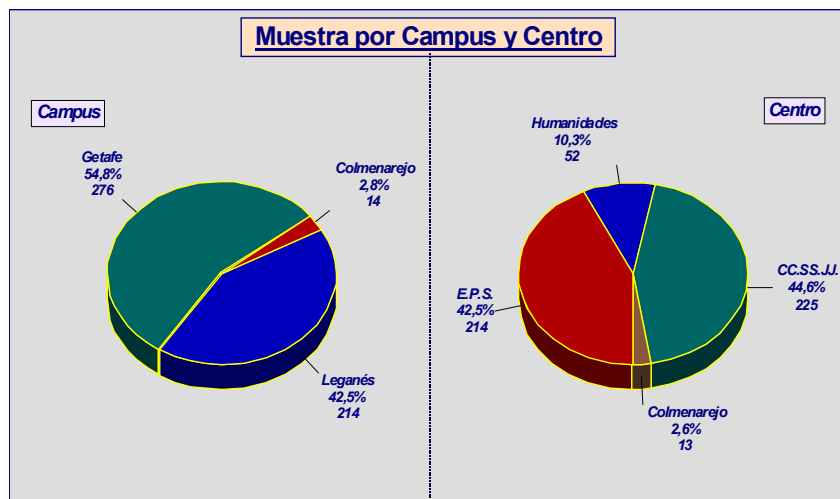
Como podrá verse fácilmente, existe una clara infra-representación del profesorado asociado, que constituyendo algo más del 40% de la plantilla de PDI, apenas si supone el 14% de la muestra.

No ha sido posible conseguir una mayor participación de este colectivo, por dos razones básicas:

- Su **difícil localización**. Durante las más de tres semanas de campo, se ha permanecido seis días en el campus de Leganés y ocho, en el de Getafe. Durante este tiempo, ha sido imposible localizar personalmente a más de 200 profesores asociados. Aunque teóricamente no tiene por qué ser así, pudiera haber existido algún tipo de influencia estacional, por tratarse del comienzo de segundo cuatrimestre
- Su **propia auto-descalificación como evaluadores** capacitados de unos servicios que nunca utilizan o que lo hacen de manera esporádica. A los 70 asociados que han respondido a la encuesta, hay que añadirles otros 51 contactados que no han querido responder a la encuesta alegando su falta de uso/conocimiento. Por cierto, esto sólo ha sucedido en otros tres casos (dos profesores visitantes y un titular)

Resumiendo, encontramos entre los profesores asociados:

- 200 no localizados y sobre los que no existe constancia de que hayan recibido (en período de campo) el material de encuesta
- 275 localizados o que existe constancia de que han recibido el material, de los cuales...
 - 70 responden a la encuesta
 - 51 declinan hacerlo por su escaso uso
 - 149 no localizables para la recogida del cuestionario y que no lo envían por correo, ni lo entregan por otros medios
 - 5 que los envían por correo, pero lo hacen más de dos semanas después de la fecha límite (y por tanto no han sido tabuladas las respuestas)



3

Utilización de los servicios

UTILIZACIÓN DE SERVICIOS (1)

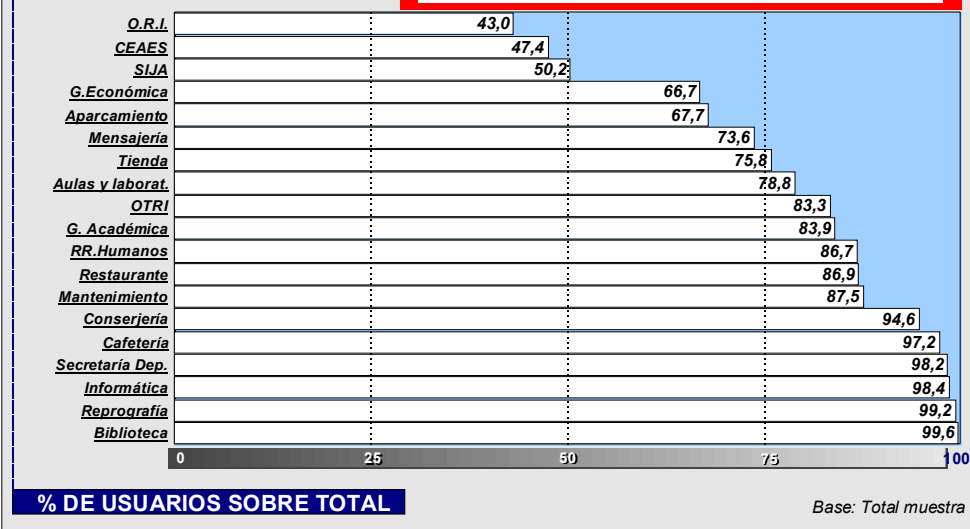
Resumen

<u>Aparcamiento</u>		32	6	16		45
<u>Biblioteca</u>	12			59		29
<u>Cafetería</u>	3	21		50		26
<u>Conserjería</u>	5		40		42	12
<u>G. Académica</u>	16			56	23	3
<u>G.Económica</u>		32			50	14
<u>Aulas y laboratorios</u>		21		46	24	6
<u>Informática</u>	2		35	41		21
<u>Mantenimiento</u>	13			64	16	5
<u>Mensajería</u>		26		54	15	3
<u>OTRI</u>		17		51	24	6
<u>Reprografía</u>	1	20			61	18
<u>Restaurante</u>	13		31	28		28
<u>RR.Humanos</u>	13				68	15
<u>Secretaría Dep.</u>	2		30	48		20
<u>SIJA</u>			50	28	16	5

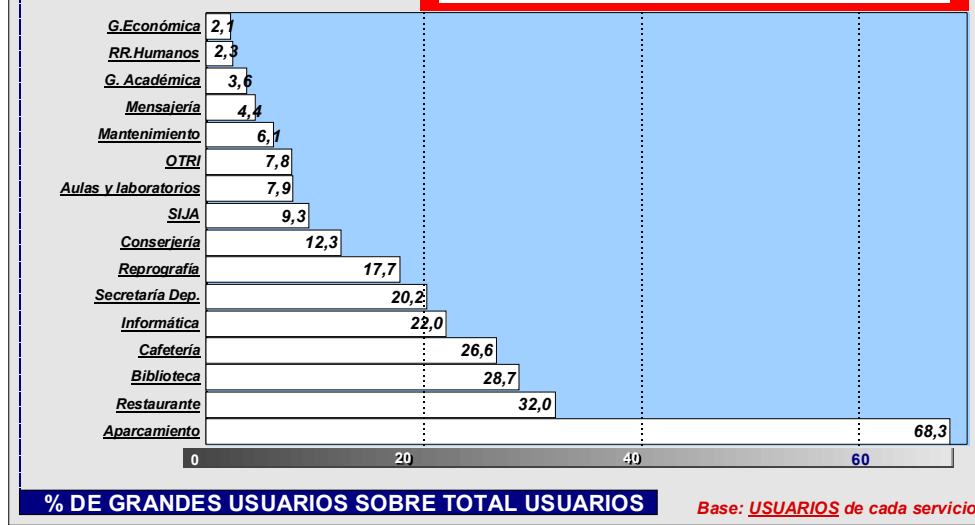


Base: Total muestra

FRECUENCIA DE USO DE SERVICIOS



INTENSIDAD DE USO DE SERVICIOS



1. Indicadores empleados

Utilizamos dos variables que cualifican la utilización de los servicios:

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

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

Universal (en torno al 100% de usuarios)

- Biblioteca (100%)
- Reprografía (99%)
- Servicios informáticos (98%)
- Secretarías departamentales (98%)
- Cafetería (97%)
- Conserjería (95%)

Generalizada (70%-90%)

- Mantenimiento (88%)
 - Restaurante (87%)
 - Recursos Humanos (87%)
 - Gestión Académica (84%)
 - OTRI (83%)
 - Aulas y Laboratorios (79%)
 - Mensajería (74%)
- ### Particularizada (menos de 70%)

- Aparcamiento (68%)
- Gestión Económica (67%)
- SIJA (50%)

3. Intensidad de uso: USUARIOS...

Habituales (mayoría de *grandes usuarios*)

- Aparcamiento (68%)

Frecuentes (15%-30% de *grandes usuarios*)

- Restaurante (32%)
- Biblioteca (29%)
- Cafetería (27%)
- Servicios informáticos (22%)
- Secretarías departamentales (20%)
- Reprografía (18%)

Esporádicos (<15% de *grandes usuarios*)

- Conserjería (12%)
- SIJA (9%)
- Gestión de aulas (8%)
- OTRI (8%)
- Mantenimiento (6%)
- Mensajería (4%)
- Gestión académica (4%)
- Recursos Humanos (2%)
- Gestión económica (2%)

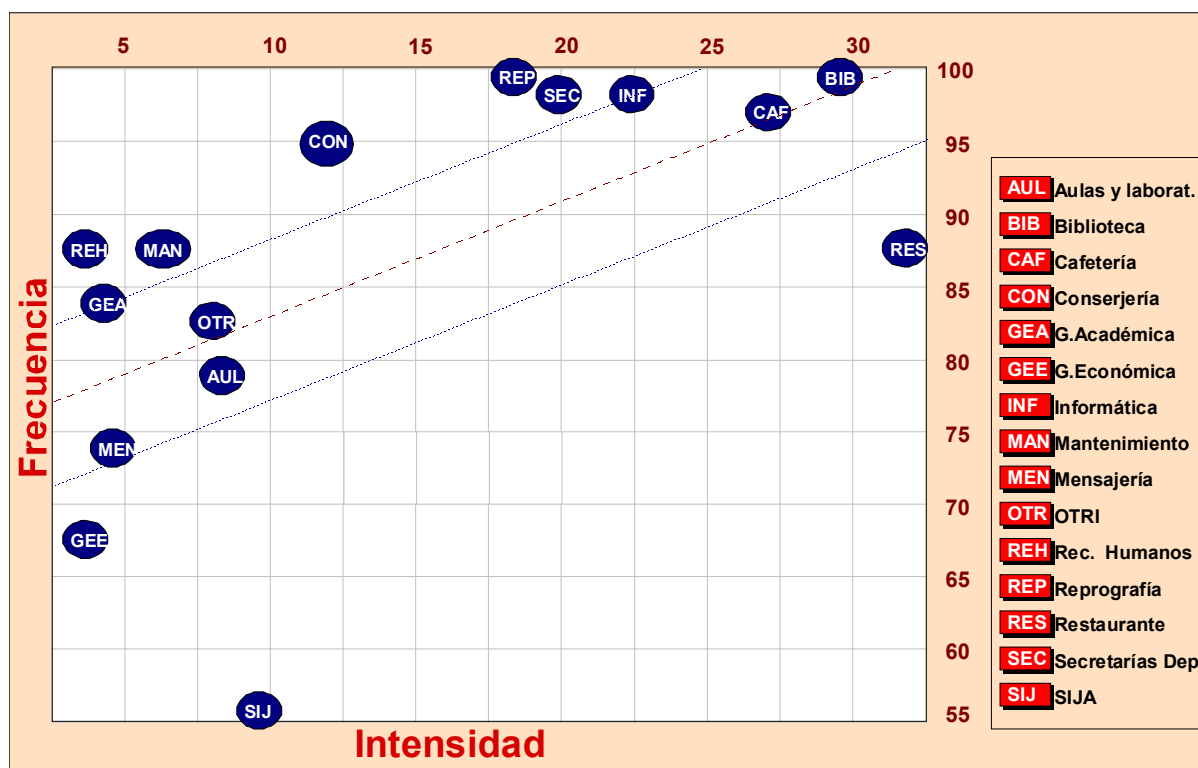
4. Análisis conjunto Frecuencia/Intensidad

Si utilizamos simultáneamente ambos criterios -frecuencia e intensidad-, podemos representar gráficamente la utilización de los servicios de la siguiente manera (excluimos

Aparcamiento por tratarse claramente de un *outlier*, dado su 68% de grandes usuarios):

Frecuencia (% usuarios) e intensidad (% de grandes usuarios) de los diferentes servicios

Tabla 2



TIPOLOGÍA DE SERVICIOS ATENDIENDO A LAS VARIABLES DE USO			
		FRECUENCIA	
		MENOR	MAYOR
INTENSIDAD	MENOR	Gestión de Aulas Gestión Académica Mensajería OTRI	Secretarías departamentales Reprografía Conserjería Mantenimiento Recursos Humanos
	MAYOR	Aparcamiento Restaurante Gestión Económica SIJA	Biblioteca Cafetería Informática

Mayor frecuencia e intensidad

- Biblioteca
- Cafetería
- Informática

Menor frecuencia e intensidad

- Gestión de aulas
- Mensajería
- Gestión académica
- OTRI

Mayor frecuencia que intensidad

- Secretarías departamento
- Reprografía
- Conserjería
- Mantenimiento
- Recursos humanos

Mayor intensidad que frecuencia

- Restaurante
- Gestión económica
- SIJA
- Aparcamiento

5. Utilización según Centro y Categoría

Existen, como cabría esperar, diferentes hábitos de utilización, dependientes -al menos- de la categoría profesional y del Centro académico. Tanto en las tablas (de manera sintética), como

en los gráficos (más detalladamente), pueden apreciarse las diferencias estadísticamente significativas. La primera tabla ofrece un resumen por Centro y Categoría y la segunda -transponiendo la información-, por Servicio:

Tabla 3: Perfiles de utilización de servicios por Centro y Categoría

UTILIZACIÓN DE SERVICIOS (resumen)	FRECUENCIA (% USUARIOS)		INTENSIDAD (% GRANDES USUARIOS)		
	CENTRO	MÁS (1)	MENOS (1)	MÁS (1)	MENOS (1)
CC.SS.JJ.	RESTAURANTE	MANTENIMIENTO Y SUMIN. APARCAMIENTO CONSERJERÍA SIJA RECURSOS HUMANOS	BIBLIOTECA CAFETERÍA RESTAURANTE	CONSERJERÍA SIJA	
HUMANIDADES	OTRI AULAS Y LABORATORIOS SIJA GESTIÓN ACADÉMICA RECURSOS HUMANOS GESTIÓN ECONÓMICA	SECRETARÍA DEPARTAMENTAL	MANTENIMIENTO Y SUMIN. AULAS Y LABORATORIOS REPROGRAFÍA CONSERJERÍA MENSAJERÍA GESTIÓN ACADÉMICA RECURSOS JUMANOS	OTRI INFORMÁTICA APARCAMIENTO CAFETERÍA RESTAURANTE SIJA	
E.P.S.	SIJA	OTRI RESTAURANTE	APARCAMIENTO CONSERJERÍA SIJA	BIBLIOTECA MENSAJERÍA	
COLMENAREJO			SECRETARÍA DEPARTAMENTAL REPROGRAFÍA		

UTILIZACIÓN DE SERVICIOS (resumen)

CATEGORÍA	FRECUENCIA (% USUARIOS)		INTENSIDAD (% GRANDES USUARIOS)	
	MÁS (1)	MENOS (1)	MÁS (1)	MENOS (1)
CATEDRÁTICO	OTRI MANTENIMIENTO Y SUMIN. APARCAMIENTO GESTIÓN ACADÉMICA RECURSOS HUMANOS GESTIÓN ECONÓMICA	SIJA	OTRI INFORMÁTICA APARCAMIENTO MENSAJERÍA SECRETARÍA DEPARTAMENTAL GESTIÓN ACADÉMICA RECURSOS HUMANOS GESTIÓN ECONÓMICA	BIBLIOTECA AULAS Y LABORATORIOS REPROGRAFÍA SIJA
TITULAR	OTRI APARCAMIENTO AULAS Y LABORATORIOS RESTAURANTE GESTIÓN ACADÉMICA GESTIÓN ECONÓMICA		APARCAMIENTO AULAS Y LABORATORIOS REPROGRAFÍA CONSERJERÍA SECRETARÍA DEPARTAMENTAL GESTIÓN ACADÉMICA GESTIÓN ECONÓMICA	SIJA
VISITANTE	RESTAURANTE	OTRI MANTENIMIENTO Y SUMIN. CONSERJERÍA GESTIÓN ECONÓMICA	CAFETERÍA	SECRETARÍA DEPARTAMENTAL RECURSOS HUMANOS GESTIÓN ECONÓMICA
AYUDANTE	SIJA	APARCAMIENTO MENSAJERÍA GESTIÓN ACADÉMICA RECURSOS HUMANOS GESTIÓN ECONÓMICA	BIBLIOTECA CAFETERÍA RESTAURANTE SIJA	MANTENIMIENTO Y SUMIN. SECRETARÍA DEPARTAMENTAL GESTIÓN ACADÉMICA RECURSOS HUMANOS GESTIÓN ECONÓMICA
ASOCIADO		OTRI INFORMÁTICA MANTENIMIENTO Y SUMIN APARCAMIENTO CAFETERÍA RESTAURANTE SIJA SECRETARÍA DEPARTAM.		APARCAMIENTO CAFETERÍA RESTAURANTE MENSAJERÍA SIJA SECRETARÍA DEPARTAM. GESTIÓN ACADÉMICA

Tabla 4: Patrones de uso de los servicios, por Centro y Categoría de sus usuarios

UTILIZACIÓN DE SERVICIOS (resumen)		FRECUENCIA (% USUARIOS)		INTENSIDAD (% GRANDES USUARIOS)	
SERVICIO		MÁS (1)	MENOS (1)	MÁS (1)	
BIBLIOTECA				CC.SS.JJ. AYUDANTE	
HUMANIDADES	HUMANIDADES CATEDRÁTICO TITULAR		E.P.S. VISITANTE ASOCIADO	CATEDRÁTICO	
SERVICIOS INFORMÁTICOS			ASOCIADO	COLMENAREJO CATEDRÁTICO	
AYUDANTÍA	DESEMPEÑO Y SUMINISTROS	CATEDRÁTICO	CC.SS.JJ. VISITANTE ASOCIADO	HUMANIDADES	
APARCAMIENTO	CATEDRÁTICO TITULAR		CC.SS.JJ. AYUDANTE ASOCIADO	E.P.S. TITULAR CATEDRÁTICO	
AULAS Y LABORATORIOS	HUMANIDADES TITULAR			HUMANIDADES TITULAR	
REPROGRAFÍA				HUMANIDADES COLMENAREJO TITULAR	
CONSERJERÍA			CC.SS.JJ. VISITANTE	HUMANIDADES E.P.S. TITULAR	
CAFETERÍA			ASOCIADO	CC.SS.JJ. AYUDANTE	
RESTAURANTE	CC.SS.JJ. TITULAR VISITANTE		E.P.S. ASOCIADO	CC.SS.JJ. VISITANTE AYUDANTE	

4

Satisfacción con los servicios

1. Introducción

A diferencia de anteriores investigaciones, el cuestionario utilizado en este estudio no ha incluido una valoración directa (“*autoexpresada*”) de la calidad de los servicios universitarios en su conjunto. Al margen de aspectos conceptuales (para los cuales nos remitimos al informe cualitativo), lo cierto es que los “Servicios Universitarios” conforman (a) un conjunto muy numeroso de servicios, (b) con niveles de importancia muy diferentes para el profesorado, (c) con características esenciales -como el grado de dependencia/cautividad del usuario, la intensidad del contacto personal, el nivel de participación en la definición y financiación de los recursos empleados...- tan dispares y (d) con niveles de satisfacción asimismo muy diferentes, que una valoración de conjunto carece por completo de sentido y aun de utilidad.

La experiencia general demuestra que una información cuantitativa sobre calidad orientada a la acción es tanto más útil cuanto mejor (a) informa a un responsable definido (b) acerca de un ámbito de responsabilidad definido, (c) orientando diferencialmente su política, su gestión y sus acciones de mejora.

Pero, además, la experiencia específica acumulada en este estudio concreto muestra cómo el indicador general utilizado (escala de 1 a 10) apenas ha variado en una décima a lo largo de las tres investigaciones desarrolladas, lo que resultaría desalentador si tenemos en cuenta el extraordinario desarrollo de los servicios universitarios durante los seis últimos años: ¿es posible que, a pesar de ello, la satisfacción del PDI sea inamoviblemente la misma?

Por eso, pensamos que obtener una valoración *general* del PDI sobre los servicios universitarios es más una tarea cualitativa, que cuantitativa y exigiría más un enfoque dinámico (el sentido de *evolución* a mejor o a peor), que estático.

No existe, pues, un indicador de conjunto, ni pensamos que tenga sentido mezclar valoraciones de servicios esenciales (como la biblioteca o los servicios informáticos), con otros escasamente utilizados y claramente optativos. Lo que sí podemos afirmar es que el PDI muestra un apreciable nivel de satisfacción con la mayor parte de los servicios y que aprecia una evolución positiva de casi todos ellos, como veremos a continuación.

2. Satisfacción y percepción de evolución

Antes de empezar a describir los resultados, recordaremos que, con carácter general, en el cuestionario hemos utilizado (siguiendo el mismo criterio de los anteriores estudios) una escala de valoración de 1 a 5 (punto central en 3).

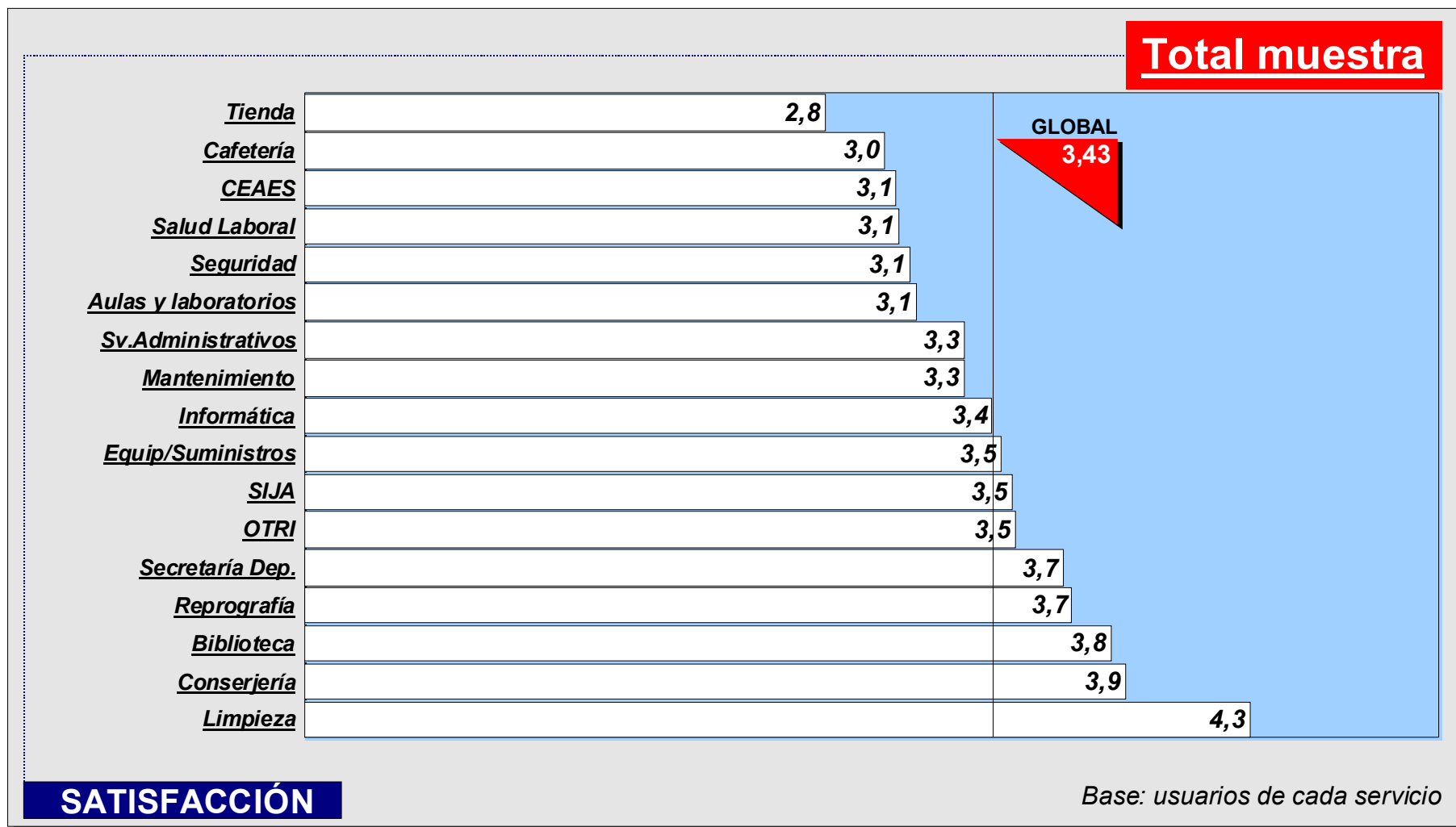
También recordaremos que existen dos indicadores generales, incluidos en todos los bloques de servicios:

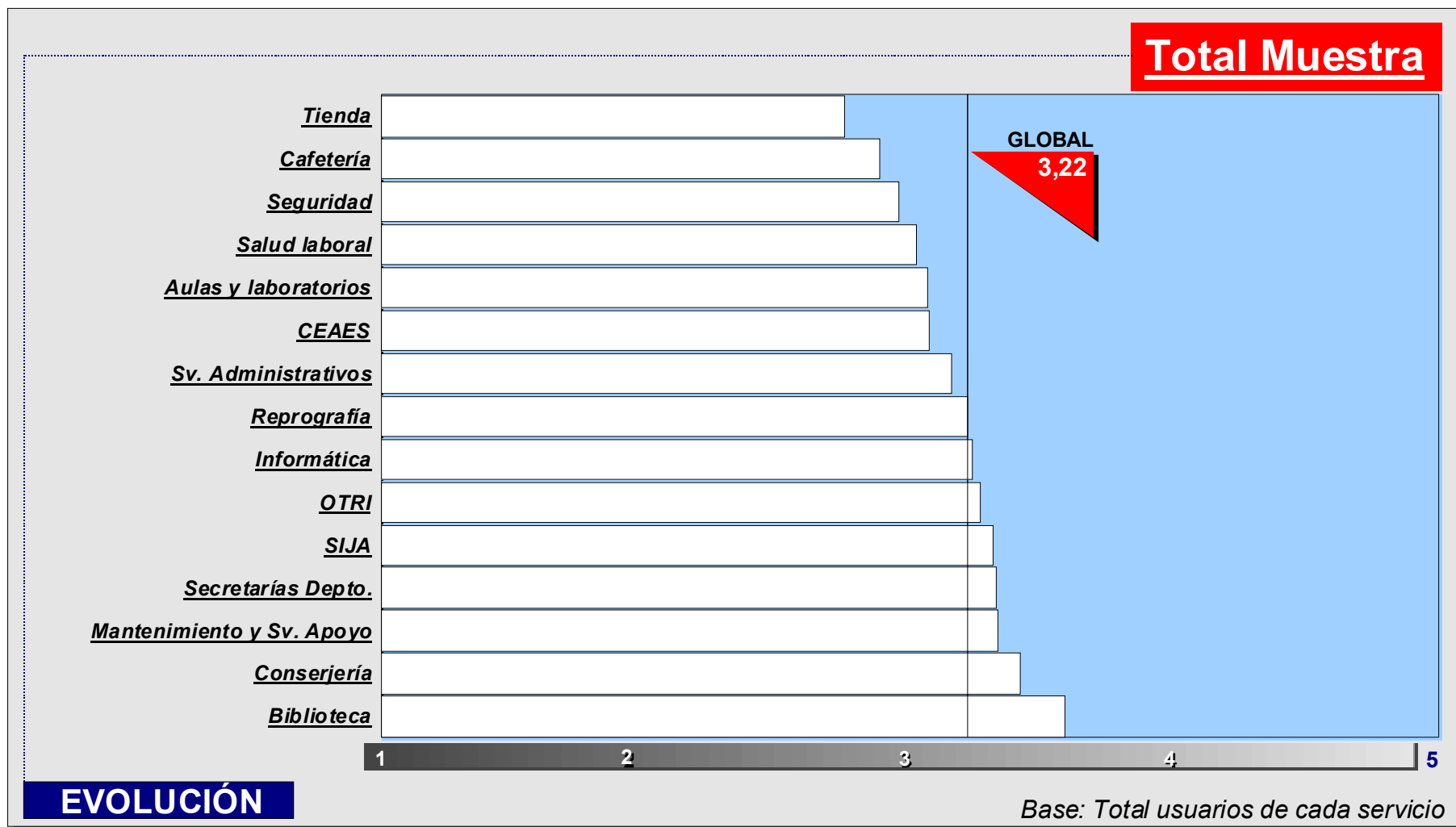
- Satisfacción general con el servicio
- Percepción de EVOLUCIÓN (últimos dos cursos)

Asimismo, para los siete servicios más significativos (cualitativa y cuantitativamente), se incluyeron otros dos indicadores, que más adelante analizaremos en detalle:

- Orientación de servicio del personal
- Orientación hacia la mejora de los responsables

En primer lugar, analizaremos los dos indicadores generales (satisfacción y evolución)





SATISFACCIÓN:

SATISFACCIÓN ALTA

- LIMPIEZA
- CONSERJERÍA
- BIBLIOTECA
- REPROGRAFÍA
- SECRETARÍAS DEPARTAMENTO

SATISFACCIÓN MODERADA

- OTRI
- SIJA
- SUMINISTROS/EQUIPAMIENTOS
- SERVICIOS INFORMÁTICOS
- MANTENIMIENTO
- SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE GESTIÓN GENERAL

SATISFACCIÓN BAJA

- AULAS Y LABORATORIOS
- SEGURIDAD Y VIGILANCIA
- SEGURIDAD Y SALUD LABORAL
- CEAES
- CAFETERÍA/RESTAURANTE
- TIENDA

EVOLUCIÓN

MEJORA IMPORTANTE

- BIBLIOTECA

MEJORA MODERADA

- CONSERJERÍA
- MANTENIMIENTO Y SERVICIOS DE APOYO
- SECRETARÍAS DEPARTAMENTO
- OTRI
- SIJA
- INFORMÁTICA
- REPROGRAFÍA

ESTANCAMIENTO

- SERVICIOS ADMVOS. DE GESTIÓN GENERAL
- CEAES
- AULAS Y LABORATORIOS
- SALUD Y SEGURIDAD LABORAL
- SEGURIDAD Y VIGILANCIA

EMPEORAMIENTO

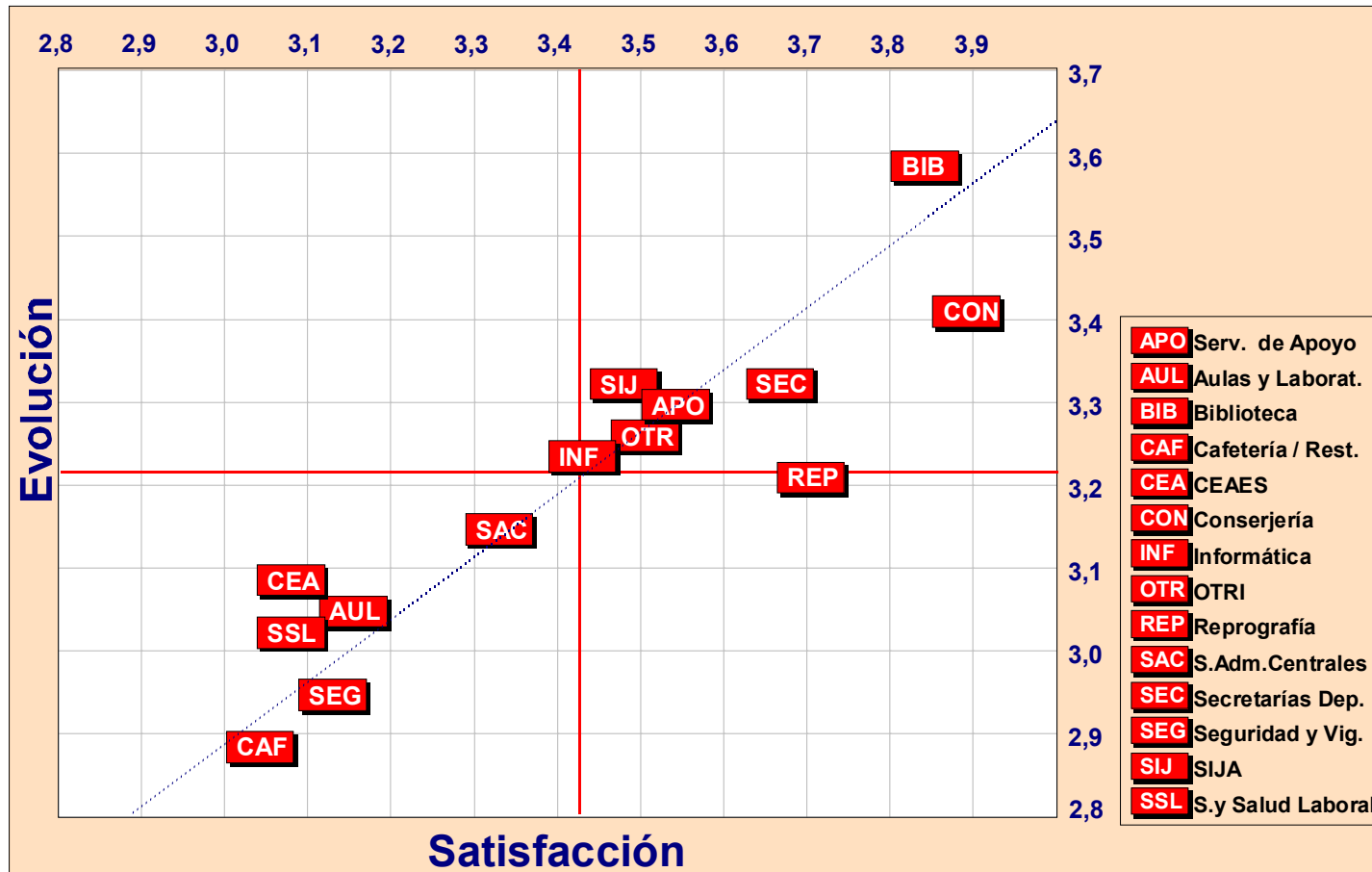
- CAFETERÍA/RESTAURANTE
- TIENDA

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

($R^2=0,55$; $P<0,001$): con carácter general, los servicios más satisfactorios suelen asociarse a una evolución hacia la mejora y viceversa.

No obstante, existe alguna excepción significativa. Por ejemplo,

tanto a CONSERJERÍA, como -sobre todo- a REPROGRAFÍA, les



correspondería una percepción de evolución más favorable, de acuerdo con su nivel de satisfacción global. En posición exactamente contraria está CEAES, cuya percepción de evolución es sensiblemente mejor de la que “le correspondería” (estadísticamente) por su más que modesto nivel de satisfacción.

Aunque se trate de una relación mucho más débil, pero con valor como contraste, BIBLIOTECA, que es (como Conserjería y Reprografía) uno de los servicios mejor valorados en satisfacción, alcanza una percepción de evaluación algo superior, incluso, a la que

“le correspondería” estadísticamente; ello (de)muestra que el déficit de mejora de esos otros dos servicios no es explicable meramente por una posible *saturación* debida a su magnífica valoración de calidad.

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

Tabla 5: 'Ranking' de los atributos de calidad percibida

Orden	Atributo	Valor	Orden	Atributo	Valor	Orden	Atributo
1°	CON: Trato personal	4,14	38°	INF: Profesionalidad	3,52	75°	REH: Información
2°	SEC: Trato personal	4,10	39°	BIB: Préstamos	3,50	76°	SAC: Orientación a la Mejora
3°	APO: Conservación de instalaciones	4,07	40°	OTRI: Orientación de servicio	3,49	77°	MAN: Horario
4°	CON: Eficacia	4,02	41°	REP: Orientación a la mejora	3,49	78°	INF: Horario
5°	BIB: Horario	3,93	42°	INF: Información Univ Web	3,48	79°	INF: Actualización
6°	BIB: Trato personal	3,92	43°	SIJA: Gama act. Culturales	3,48	80°	AUL: Orientación de servicio
7°	BIB: Servicios Web/Red	3,91	44°	ORI: Trato personal	3,46	81°	GEA: Gestión de actas
8°	CON: Horario	3,89	45°	MAN: Calidad reparaciones	3,45	82°	AUL: Orientación a la mejora
9°	SEC: Profesionalidad	3,87	46°	SEG: Horario	3,45	83°	SEC: Horario
10°	BIB: Profesionalidad	3,85	47°	CAF: Agilidad y rapidez	3,45	84°	MAN: Respuesta
11°	REP: Horario	3,81	48°	OTRI: Gama de servicios	3,44	85°	CAF: Calidad/precio Cafetería
12°	CON: Mensajería	3,81	49°	INF: Asesoramiento	3,44	86°	GEE: Información
13°	BIB: Medios técnicos	3,80	50°	OTRI: Eficacia en la gestión	3,42	87°	GEE: Eficacia y agilidad
14°	OTRI: Trato personal	3,80	51°	BIB: Fondos biblio/hemero	3,41	88°	SEC: Funciones (satisfacción)
15°	APO: Aparcamiento	3,80	52°	INF: Orientación de servicio	3,40	89°	CEAES: Gestión de aulas
16°	REP: Trato personal	3,80	53°	CAF: Horario	3,40	90°	CEAES: Eficacia administrativa
17°	INF: Trato personal	3,79	54°	INF: Gama de servicios	3,38	91°	CEAES
18°	REP: Rapidez	3,78	55°	AUL: Técnicos de Laboratorio	3,37	92°	CAF: Instalaciones
19°	CAF: Trato personal	3,78	56°	GEE: Trato personal	3,37	93°	MAN: Sistema de notificación
20°	REP: Seguridad	3,77	57°	SAC: Orientación de Servicio	3,37	94°	CAF: Tiempos de espera
21°	CON: Orientación a la mejora	3,75	58°	OTRI: Orientación de mejora	3,36	95°	OTRI: Horario
22°	BIB: Gama de servicios	3,70	59°	CAF: Orientación de servicio	3,36	96°	CEAES: Información
23°	CON: Localización del	3,69	60°	OTRI: Medios técnicos	3,35	97°	TIE: Gama de productos
24°	REP: Medios técnicos	3,68	61°	INF: Servicio Telefónico	3,35	98°	CAF: Variedad oferta Cafetería
25°	BIB: Orientación de mejora	3,67	62°	INF: Dispositivos/Apl.en Red	3,34	99°	AUL: Localización responsables
26°	MAN: Profesionalidad	3,66	63°	INF: Orientación de mejora	3,34	100°	AUL: Reserva aulas informáticas
27°	REP: Orientación de servicio	3,65	64°	REH: Eficia y agilidad	3,34	101°	AUL: Resolución de incidencias
28°	OTRI: Profesionalidad	3,64	65°	OTRI: Iniciativa	3,33	102°	CAF: Orientación a la mejora
29°	SIJA: Información act. Deportivas	3,63	66°	APO: Suministro de Material y Equipos	3,33	103°	GEA: Web apoyo a la Docencia
30°	BIB: Orientación de servicio	3,60	67°	CEAES: Trato personal	3,32	104°	SEG: Aparcamiento (vigilancia)
31°	BIB: BD y Fondos electrónicos	3,58	68°	INF: Capacidad de respuesta	3,32	105°	APO: Climatización
32°	OTRI: Servicios Web/Red	3,58	69°	SEG: Trato personal	3,31	106°	TIE: Agilidad / Plazos
33°	REH: Trato y atención	3,57	70°	CAF: Limpieza e higiene	3,31	107°	SEG: Localización del personal
34°	SIJA: Gama act. Deportivas	3,56	71°	GEA: Información en Web	3,30	108°	CAF: Calidad de los productos
35°	SIJA: Información act. Culturales	3,56	72°	ORI: Información	3,29	109°	CAF: Calidad/precio Restaurante
36°	APO: Ascensores	3,54	73°	APO: Suministro Eléctrico	3,28	110°	CAF: Variedad oferta Restaurante
37°	INF: Web de la Universidad	3,53	74°	AUL: Reserva de aulas docentes	3,27	111°	TIE: Precios

3. Orientación de servicio/mejora

Como hemos advertido antes, existen otros dos indicadores generales de calidad: la orientación de servicio del personal y hacia la mejora de sus responsables. Antes de describir la situación a este respecto, querríamos reflexionar sobre el carácter representativo de estos dos indicadores.

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

- El nivel de recursos asignados/disponibles por cada servicio
- La capacidad de decisión o influencia del usuario sobre la configuración (recursos, servicio, organización...) de cada servicio
- La percepción de que el servicio se configura pensando en cómo atender mejor las necesidades del usuario, lo cual tiene un doble componente: organizativo y personal:

< Organizativo: percepción de que los responsables del

servicio se esfuerzan permanentemente en mejorar la configuración del servicio, antes que *estar a otros temas* (internos). A esta *variable* la hemos denominado *orientación hacia la mejora* y cualifica directamente a los responsables del servicio

< Personal: percepción de que el personal posee la *aptitud* y *actitud* adecuadas para responder efectiva y eficientemente a las necesidades y expectativas del usuario individual. A este *variable* la hemos denominado *orientación de servicio* y cualifica directamente al personal del servicio

Tal y como se indicó en el informe cualitativo, la confusión entre *recurso* y *servicio* viene lastrando las valoraciones de calidad de servicio. Si retomamos, por ejemplo, la *escala de valor* del PDI del último estudio (1998), vemos que los cinco aspectos más importantes para el colectivo son (por este orden):

- Fondos bibliográficos
- Fondos hemerográficos
- Disponibilidad de secretarías
- Disponibilidad de fondos
- Dotación de material

Como puede comprobarse, se trata en los cinco casos de recursos disponibles, no -propriadamente- de *calidad del servicio*.

Es por ello que hemos intentado en esta ocasión, *descontaminar* la medición de la calidad del servicio, excluyendo (excepto por motivos *tácticos*: evitar la sensación de que se *escamotea* a la evaluación algún aspecto notoriamente criticado) los aspectos puramente de recursos.

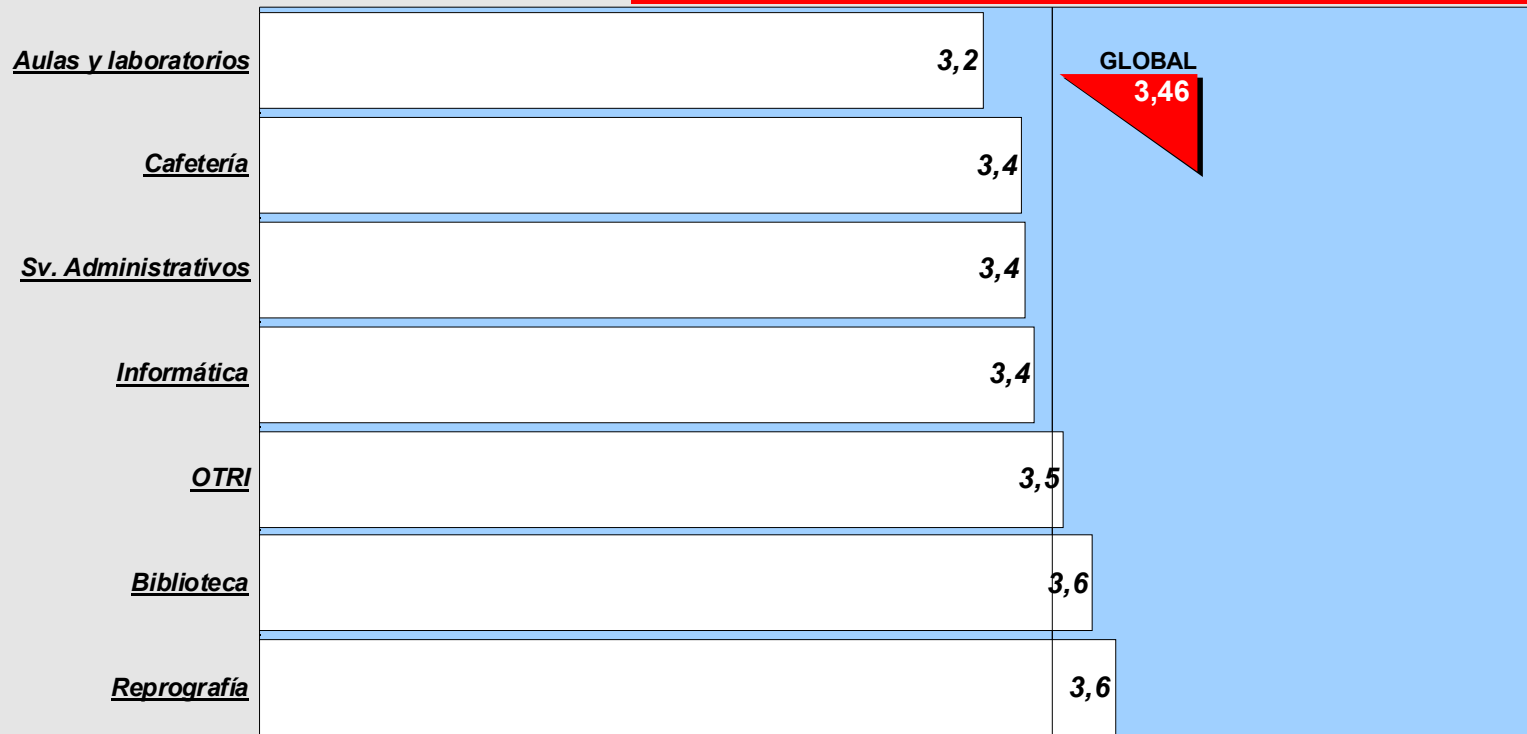
Tenemos, así, un **modelo conceptual con tres patas**:

- Capacidad de decisión/influencia
- Orientación de servicio
- Orientación hacia la mejora

Aunque la capacidad de decisión o influencia no es medible -al menos en el marco de esta investigación aplicada-, sí debe estar presente cuando se trate de *analizar* los resultados.

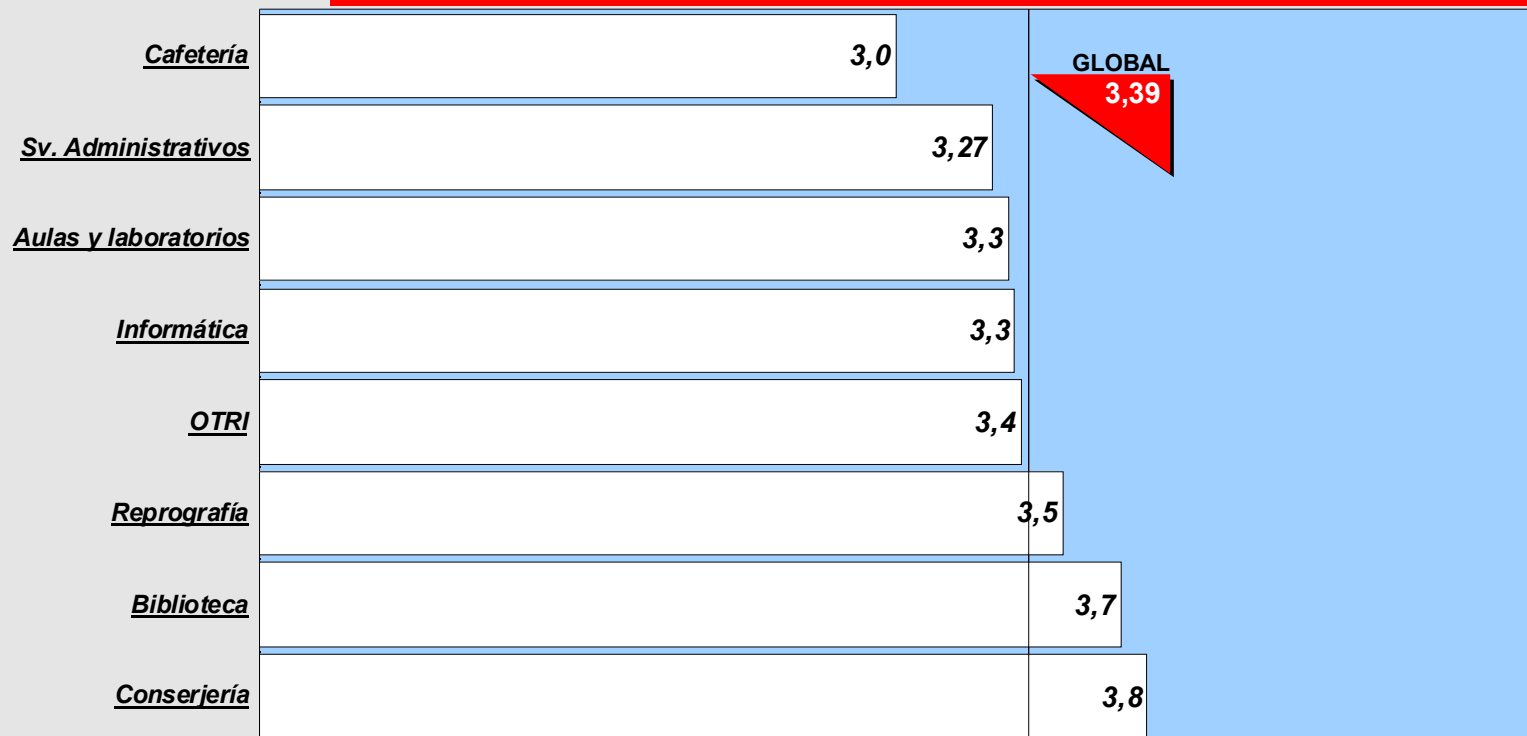
A continuación, ofrecemos las **valoraciones en ambas variables de los diferentes servicios** en los que hemos solicitado al PDI su juicio:

Orientación de Servicio del Personal



Base: Total usuarios de cada servicio

Orientación hacia la Mejora de los Responsables



Base: Total usuarios de cada servicio

Podemos comprobar cómo la valoración del personal proveedor es, en general, algo más positiva que la de los responsables de los servicios, aunque con alguna excepción, como Biblioteca y Aulas/Laboratorios. Las diferencias, no obstante, son

muy pequeñas (en torno a 1-2 décimas), hasta el punto de que no son estadísticamente significativas, excepto en el caso de Cafetería/Restaurante (4 décimas a favor del personal, $p < 0,05$).

4. Diferencias entre colectivos

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

- Campus
- Centro
- Departamento
- Categoría profesional
- Antigüedad
- Pertenencia a Instituto Universitario
- Docencia en tercer ciclo/títulos propios

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

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

Las diferencias más notables se producen entre diferentes DEPARTAMENTOS (RANGO = 3,1 - 3,8 = 0,7) y, en menor grado, CATEGORÍAS PROFESIONALES (rango = 3,3 - 3,7 = 0,4), con profesores TITULARES y VISITANTES en las posiciones menos favorables y PROFESORES ASOCIADOS y CATEDRÁTICOS, en las más positivas. Sorprende algo esta distribución, ya que en anteriores oleadas los Catedráticos venían siendo los más críticos (si bien, insistimos, las diferencias no son, en ningún caso, llamativas; valores de Asociados y Titulares, significativos 95,5%).

Donde sí aparecen diferencias es en el análisis detallado de las valoraciones de los diferentes colectivos (centro de servicio y categoría) frente a los servicios concretos. Aparece de nuevo,

naturalmente, lo que podríamos denominar *sociología organizacional de la calidad*, destacando factores que tienen mucho que ver - además, naturalmente, de la experiencia de servicio- con la propia posición del evaluador que, lejos de ser un evaluador *objetivo*, lo es plenamente *subjetivo*: tiene sus propias necesidades e intereses, lo que hace que se generen *diferentes expectativas frente a un mismo servicio*.

Existe una tendencia consistente en las valoraciones de las diferentes categorías; si asumiéramos (y no parece difícil) que existe la siguiente jerarquía orgánico-funcional...

- Catedrático
- Titular
- Visitante
- Ayudante
- Asociado...

... veríamos aparecer una distribución muy característica en forma de "U" en numerosos servicios (en torno al 60%). Lo que esta distribución quiere decir es que *se conforman dos pseudo-colectivos*:

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

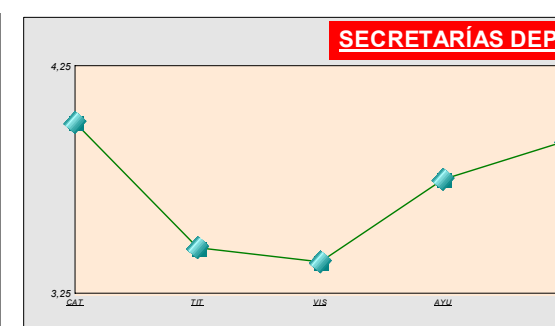
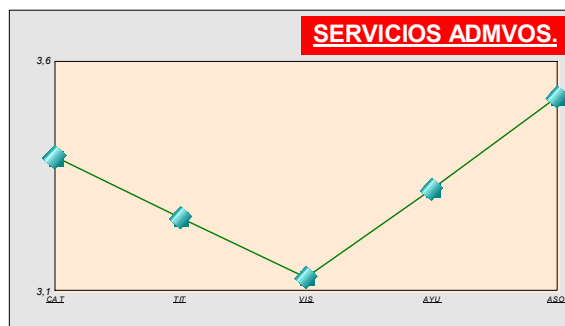
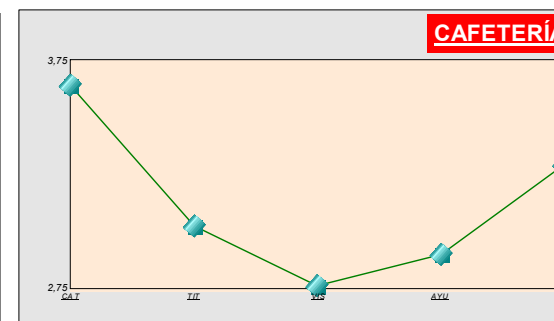
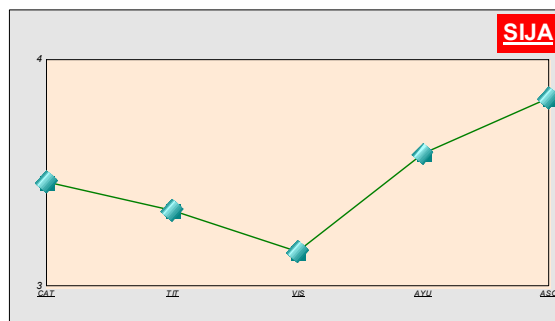
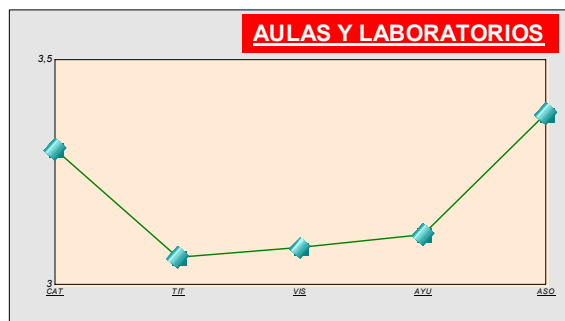
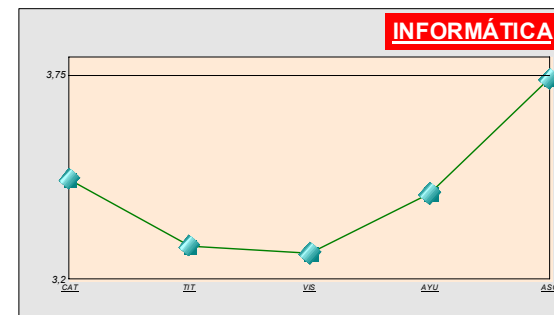
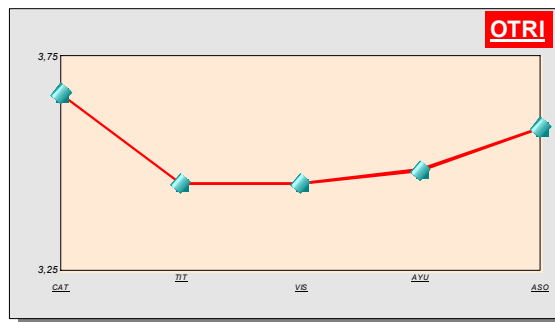
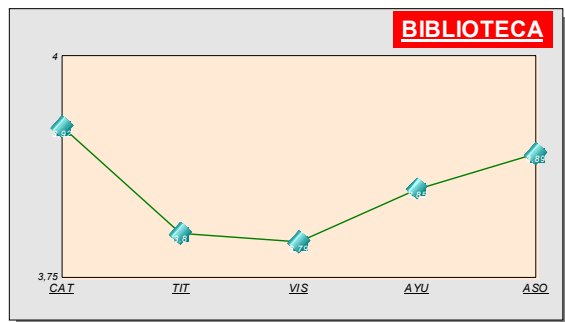
Los profesores ayudantes ocupan sus posiciones en uno u otro grupo, pero siempre con valoraciones más *templadas* que sus compañeros de agrupación.

Sin embargo, como ya hemos dicho, existen servicios en los que este patrón evaluativo no se produce. La característica más llamativa en estas ocasiones es que los catedráticos adoptan posiciones aún más críticas que titulares y visitantes.

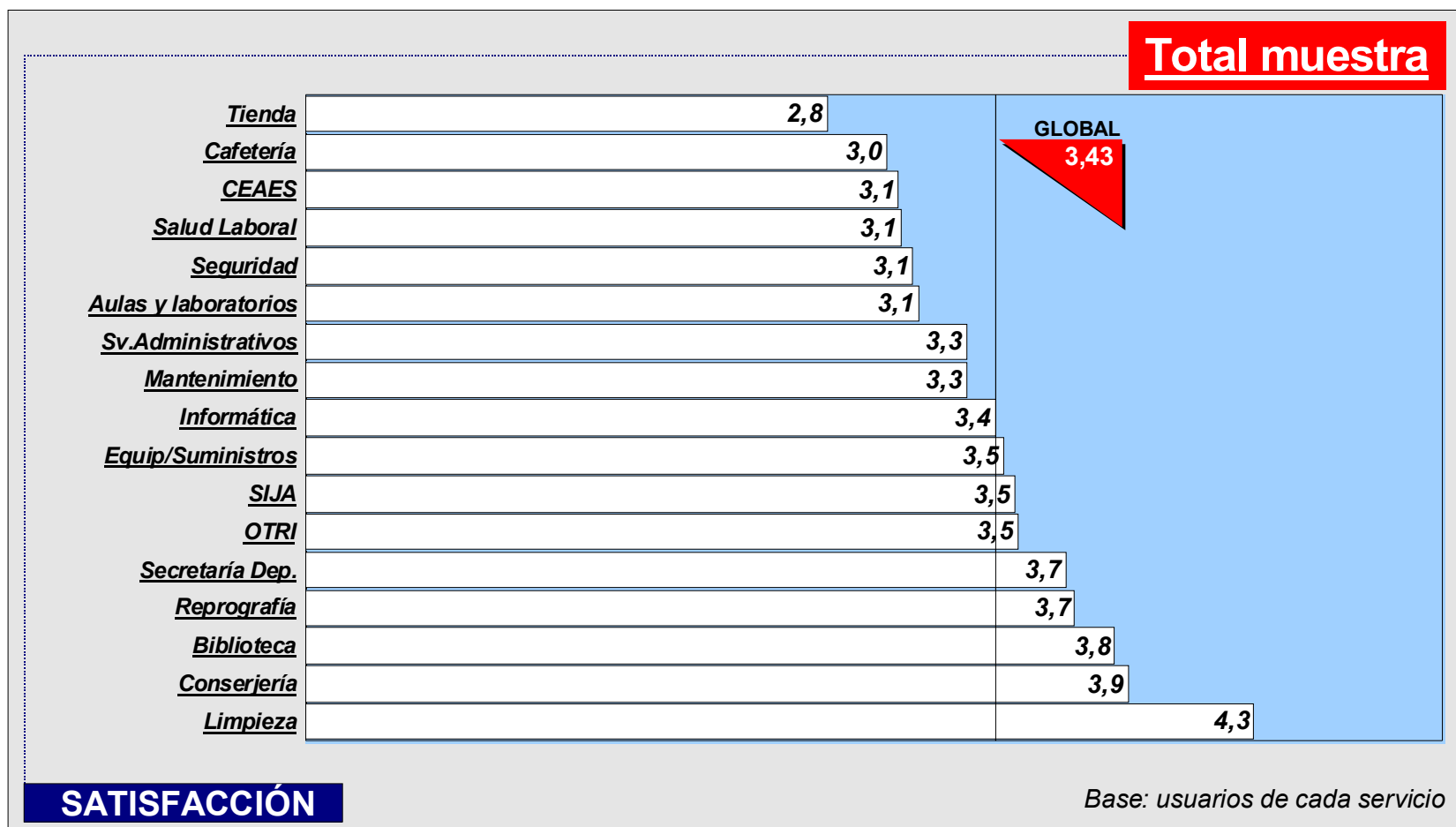
¿Cómo interpretar estas tendencias? No es fácil. Sí está claro que los servicios que en el informe cualitativo definimos como más relevantes para el profesorado (biblioteca, servicios informáticos, cafetería, OTRI y secretarías departamentales) siguen el patrón *valorativo descrito*.

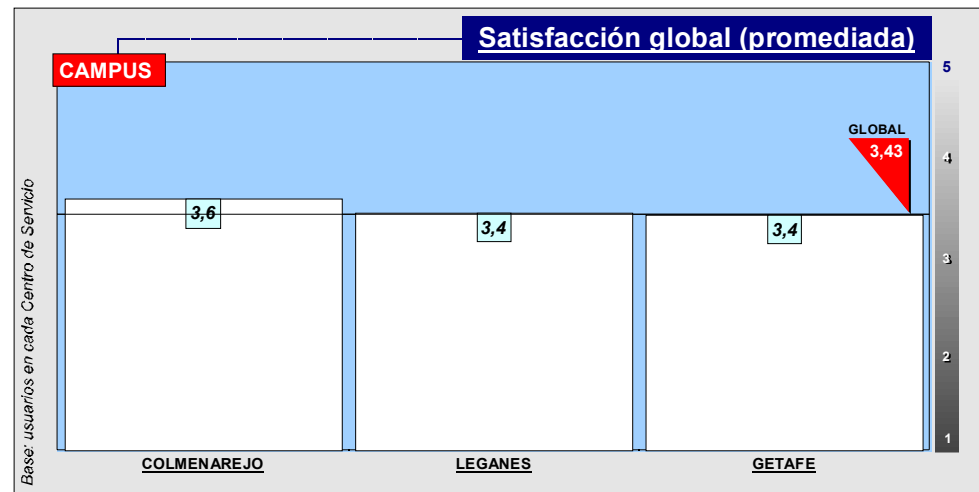
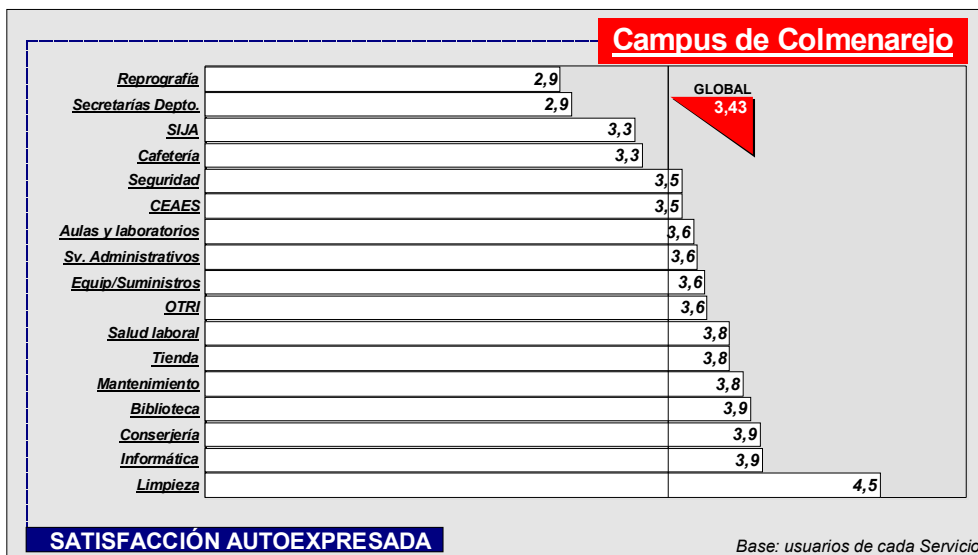
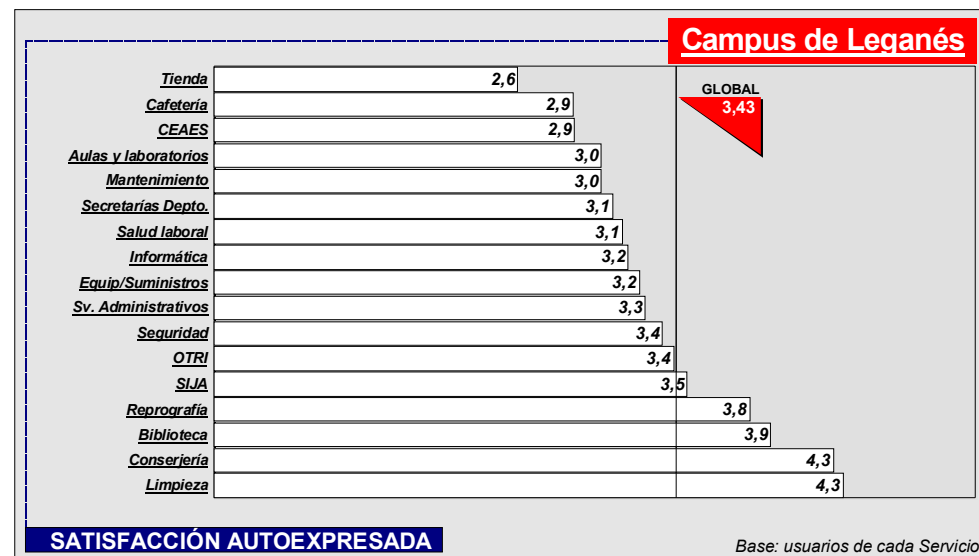
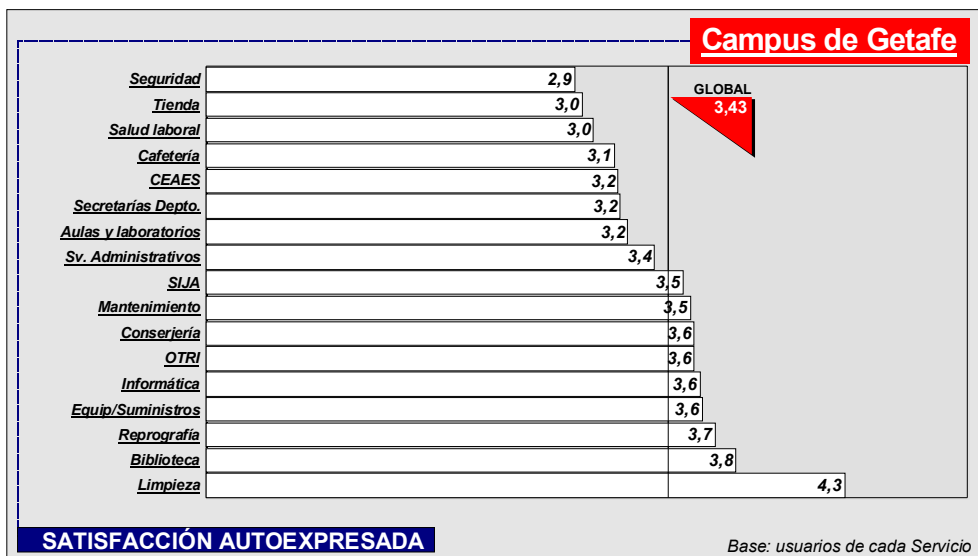
Véase gráficamente, no obstante, la tendencia que describimos (y la representación en los servicios que no concuerdan con la misma):

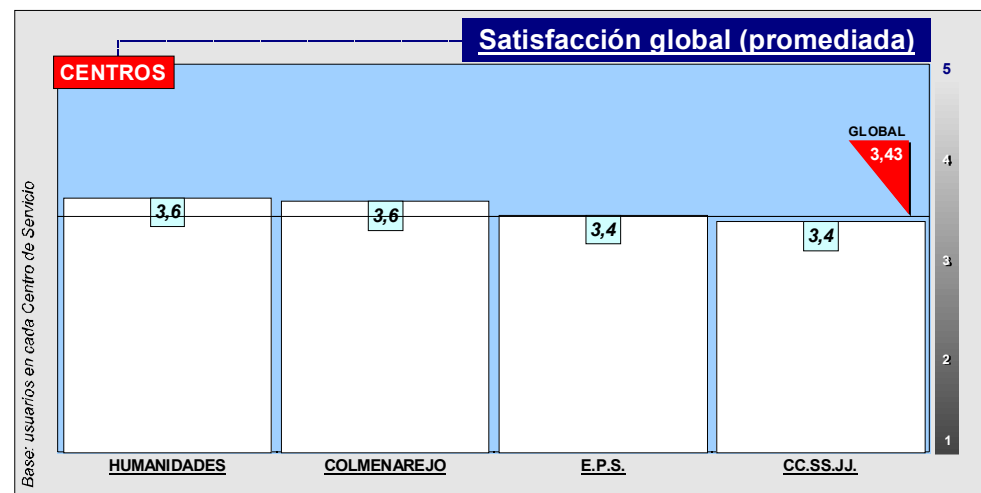
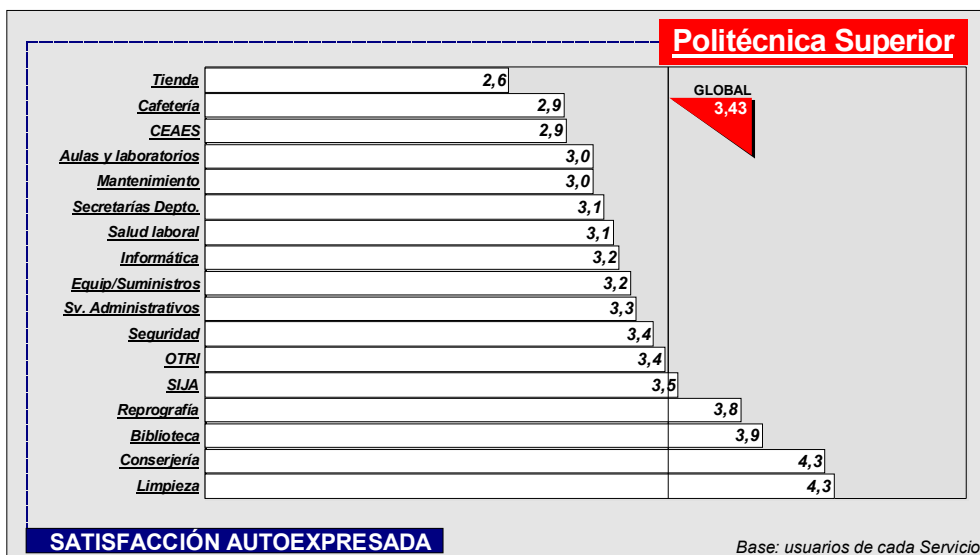
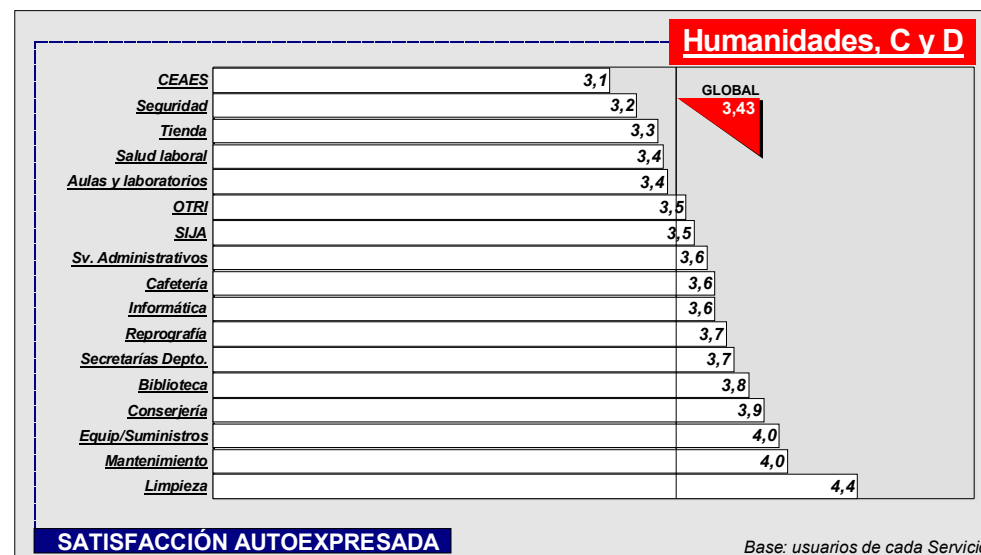
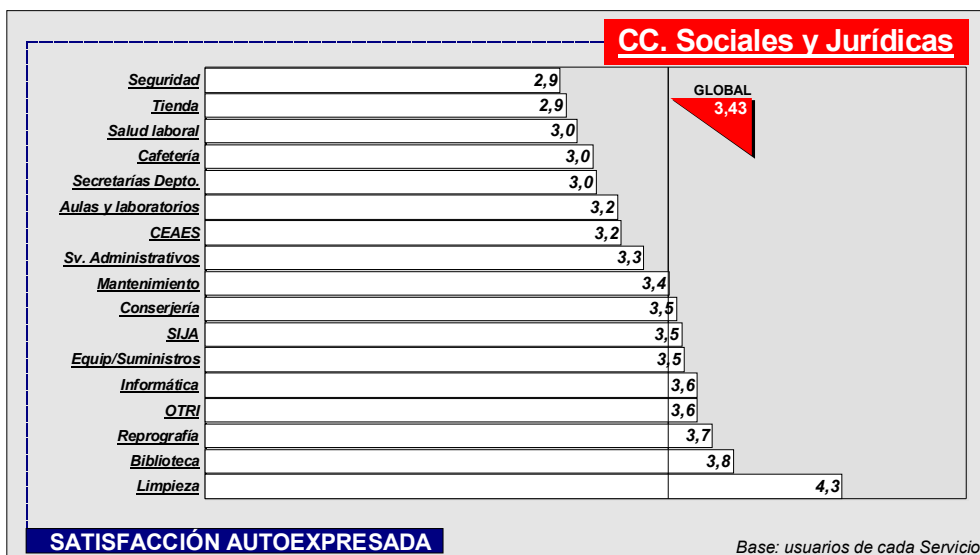
Relación entre Categoría y Evaluación: Servicios 'cíclicos'

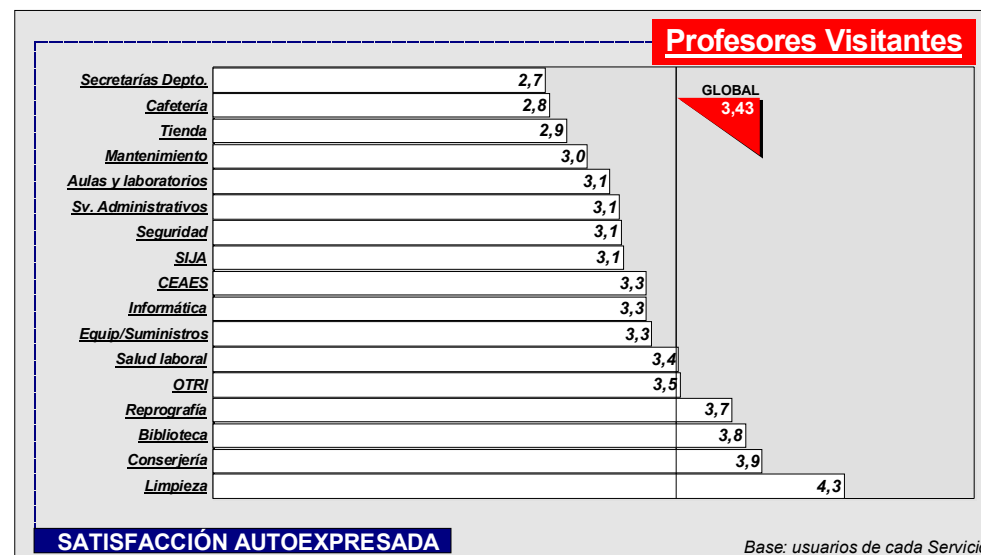
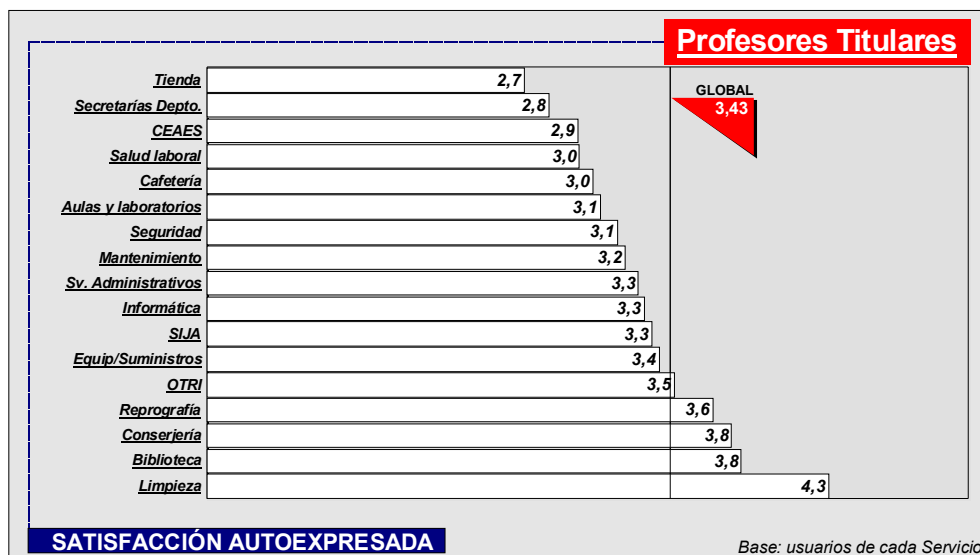
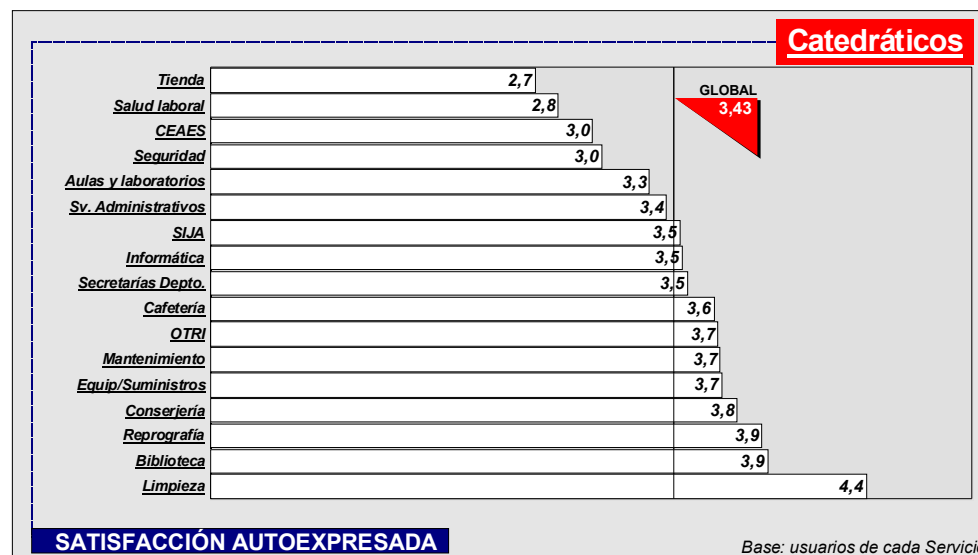


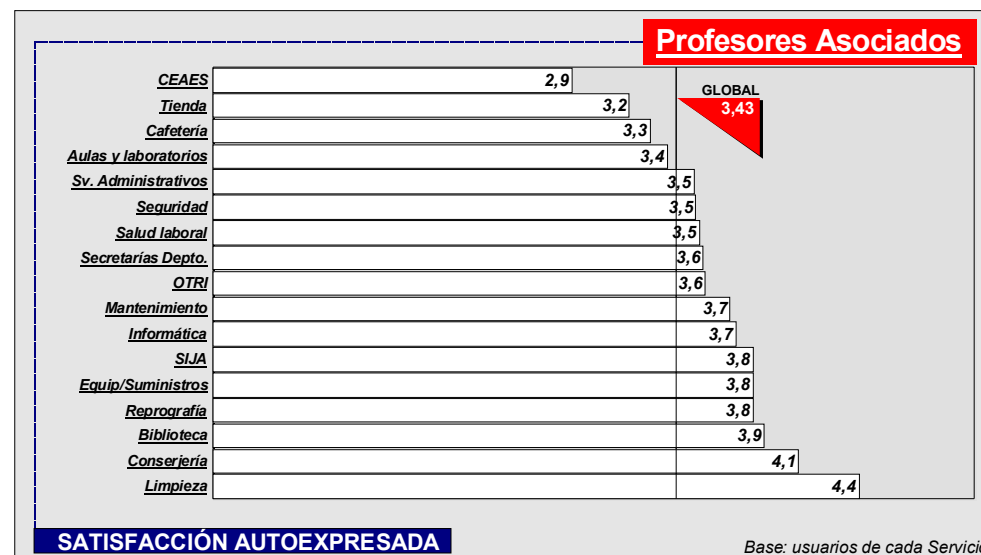
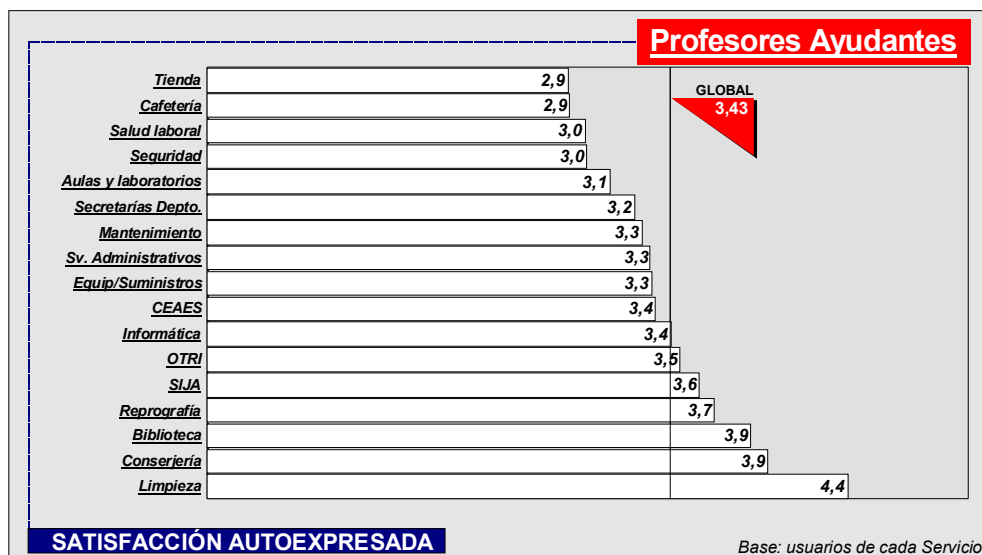
Siguientemente, ofrecemos el resumen gráfico de la satisfacción con los servicios, en relación con las diferentes variables *de cruce*:

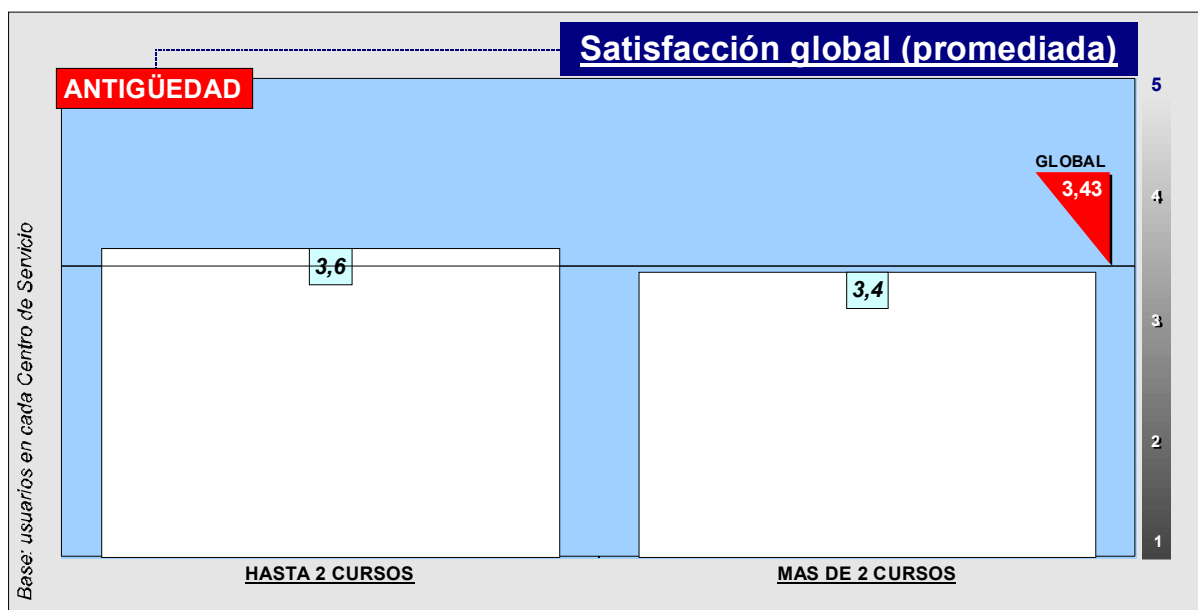
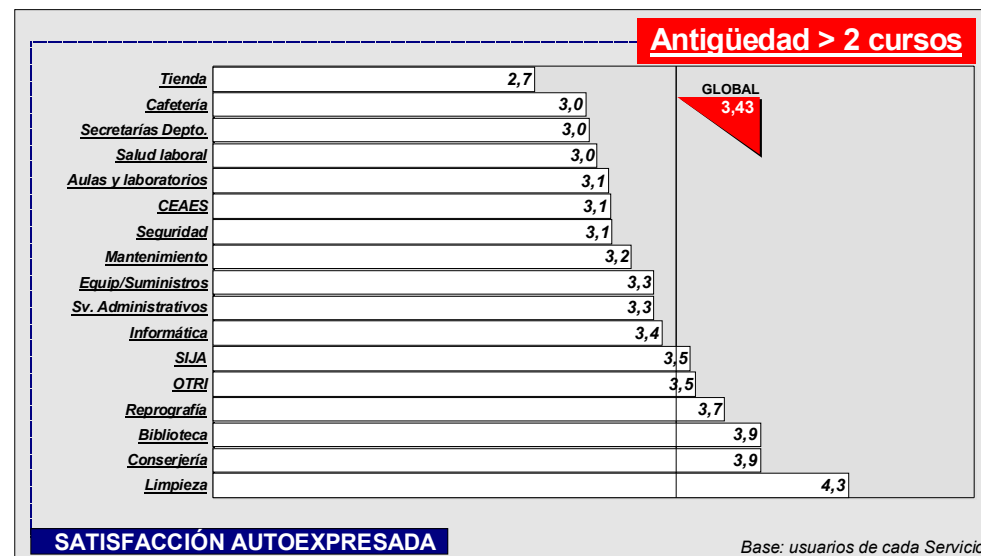
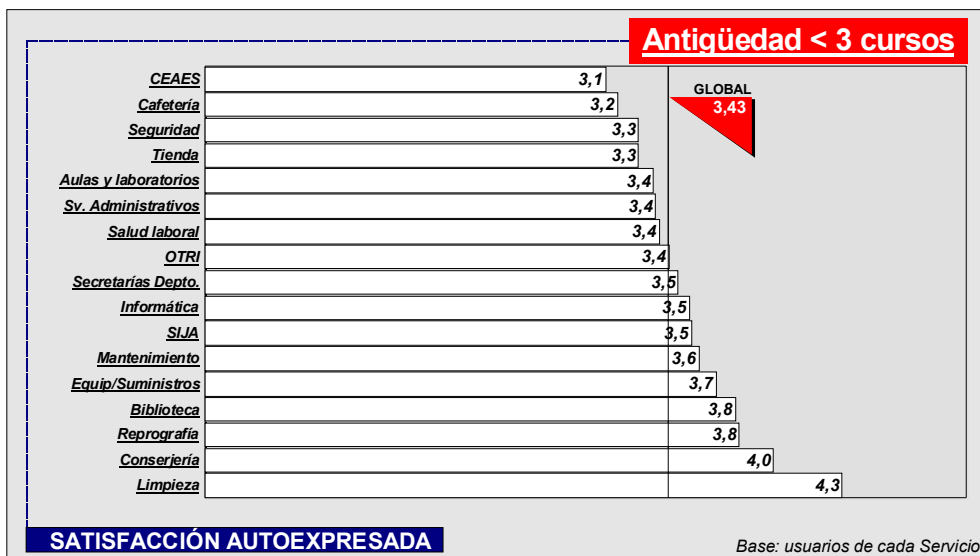


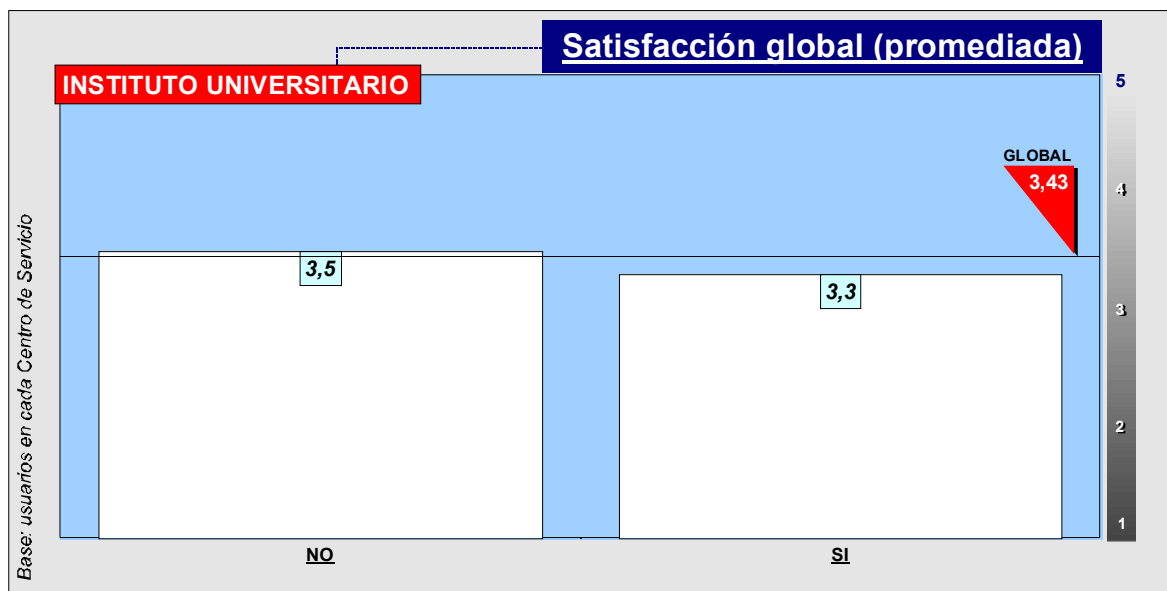




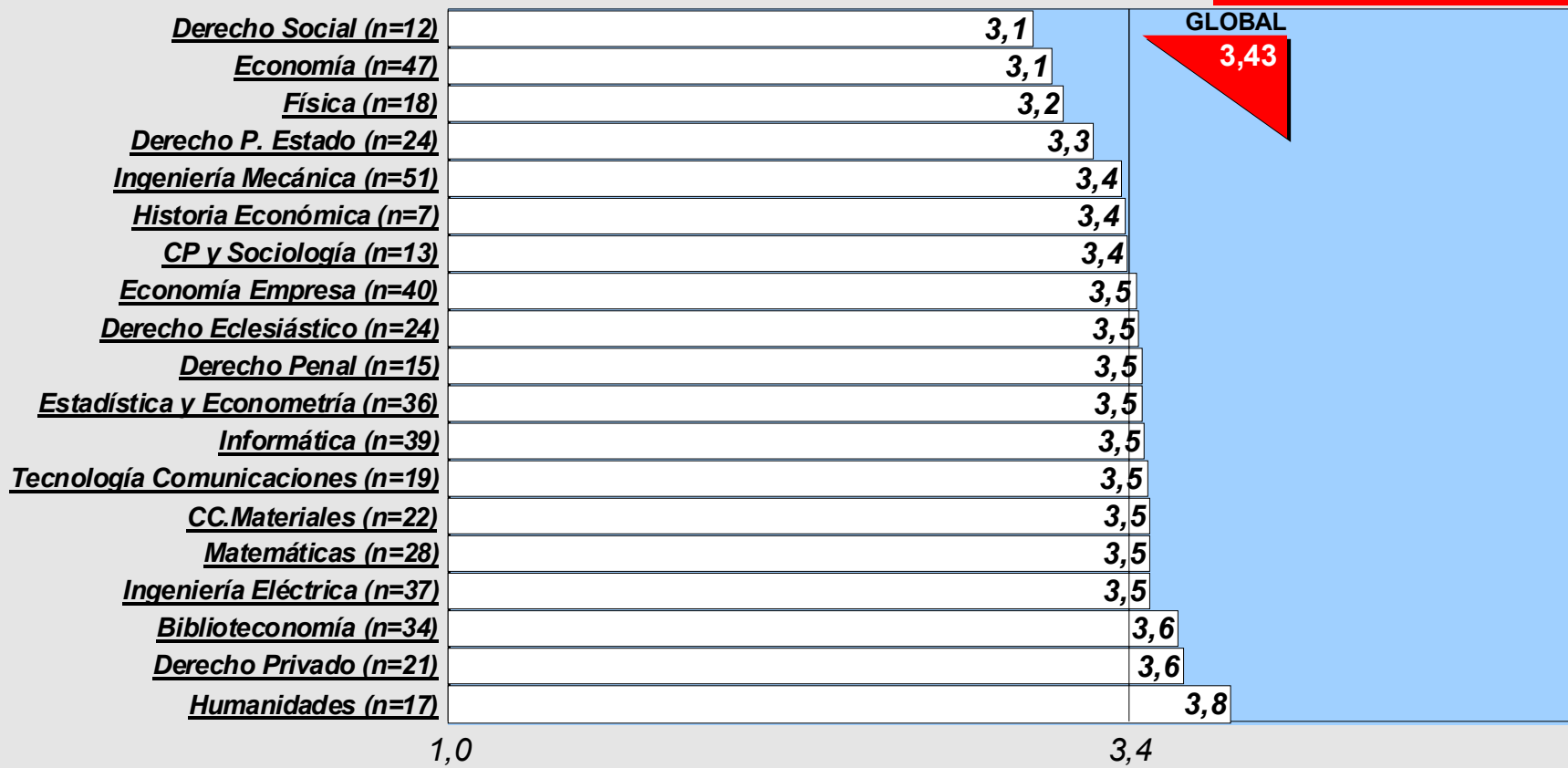








Departamento



SATISFACCIÓN AUTOEXPRESADA

5. Resumen (mapa de satisfacción con los servicios)

Toda la información aportada hasta ahora, una vez puesta en relación, nos permite aportar un *mapa* de la satisfacción con los servicios e, incluso, una cierta aproximación diagnóstico/estratégica que ayude a orientar prioridades de actuación. Lo que ofrecemos son los siguientes materiales:

- Tabla 5: resumen, para cada servicio, de los colectivos (estadísticamente) más significativos, en cuanto a su nivel de satisfacción
- Tabla 6: resumen, para cada colectivo, de los servicios más (estadísticamente) significativos, en cuanto a su nivel de satisfacción
- Gráfico de Posicionamiento Estratégico de los Servicios; en esta presentación se cruzan los datos de utilización y satisfacción para generar un rudimentario *mapa* de intervención.

Tabla 6: Colectivos más significativos para cada servicio

SERVICIO	SATISFACCIÓN			EVOLUCIÓN	
	MAYOR (1)	PEOR (1)	MENOR (1)	MEJOR (1)	
VISITA BIBLIOTECA	REY PASTOR			ASOCIADO	
OTRI	CATEDRÁTICO	E.P.S.		CC.SS.JJ.	
CEAES	COLMENAREJO AYUDANTE	HUMANIDADES		CC.SS.JJ. AYUDANTE	
SERVICIOS INFORMÁTICOS	COLMENAREJO ASOCIADO	E.P.S.		COLMENAREJO AYUDANTE ASOCIADO	
APOYO Y MANTENIMIENTO	HUMANIDADES ASOCIADO	E.P.S.		HUMANIDADES ASOCIADO	
APARCAMIENTO	HUMANIDADES				
GESTIÓN DE AULAS Y ESPACIOS	HUMANIDADES COLMENAREJO ASOCIADO	E.P.S. TITULAR AYUDANTE			
TIENDA	HUMANIDADES ASOCIADO	TITULAR CATEDRÁTICO		ASOCIADO	
REPROGRAFÍA	SABATINI CATEDRÁTICO ASOCIADO	COLMENAREJO TITULAR AYUDANTE		SABATINI CONCEPCIÓN ARENAL ASOCIADO	
CONSERJERÍA	E.P.S. ASOCIADO	CC.SS.JJ. CATEDRÁTICO TITULAR		E.P.S. ASOCIADO AYUDANTE	

SATISFACCIÓN RELATIVA CON LOS SERVICIOS (resumen)	SATISFACCIÓN			EVOLUCIÓN	
	SERVICIO	MAYOR (1)	PEOR (1)	MEJOR (1)	
SEGURIDAD Y VIGILANCIA	ASOCIADO	CC.SS.JJ.	COLMENAREJO ASOCIADO		
SEGURIDAD Y SALUD LABORAL	COLMENAREJO ASOCIADO VISITANTE	CC.SS.JJ.	COLMENAREJO ASOCIADO VISITANTE		
CAFETERÍA/RESTAURANTE	HUMANIDADES COLMENAREJO CATEDRÁTICO ASOCIADO	PADRE SOLER VISITANTE AYUDANTE	CC.SS.JJ. CATEDRÁTICO ASOCIADO		
MENSAJERÍA	E.P.S. COLMENAREJO ASOCIADO VISITANTE	CC.SS.JJ. CATEDRÁTICO TITULAR			
SIJA	AYUDANTE	VISITANTE	ASOCIADO		
SECRETARÍA DEPARTAMENTAL	HUMANIDADES E.P.S. CATEDRÁTICO ASOCIADO	COLMENAREJO TITULAR VISITANTE	HUMANIDADES ASOCIADO AYUDANTE		
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS GESTIÓN GENERAL	HUMANIDADES ASOCIADO	AYUDANTE	COLMENAREJO ASOCIADO		
(1) Diferencias significativas 95,5% (chisquare)					

Tabla 7: Servicios más significativos para cada colectivo

SATISFACCIÓN RELATIVA CON LOS SERVICIOS (resumen)	SATISFACCIÓN		EVOLUCIÓN	
	CENTRO	MAYOR (1)	MENOR (1)	MEJOR (1)
CC.SS.JJ.		CONSERJERÍA SEGURIDAD Y VIGILANCIA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL MENSAJERÍA	OTRI	CONSERJERÍA SEGURIDAD Y VIGILANCIA
HUMANIDADES	APOYO Y MANTENIMIENTO APARCAMIENTO GESTIÓN DE AULAS TIENDA CAFETERÍA/RESTAURANTE SECRETARÍA DEPARTAMENTAL SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	CEAES	APOYO Y MANTENIMIENTO SECRETARÍA DEPARTAMENTAL	OTRI CONSERJERÍA SIJA
E.P.S.	BIBLIOTECA CONSERJERÍA MENSAJERÍA SECRETARÍA DEPARTAMENTAL	OTRI SERVICIOS INFORMÁTICOS APOYO Y MANTENIMIENTO GESTIÓN DE AULAS CAFETERÍA/RESTAURANTE	REPROGRAFÍA (SABATINI) CONSERJERÍA	CEAES SERVICIOS INFORMÁTICOS APOYO Y MANTENIMIENTO TIENDA CAFETERÍA/RESTAURANTE
COLMENAREJO	CEAES SERVICIOS INFORMÁTICOS APOYO Y MANMTENIMIENTO SEGURIDAD Y SALUD LABORAL CAFETERÍA/RESTAURANTE MENAJERÍA	REPROGRAFÍA SECRETARÍA DEPARTAMENTAL	SERVICIOS INFORMÁTICOS SEGURIDAD Y VIGILANCIA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	APOYO Y MANTENIMIENTO REPROGRAFÍA SECRETARÍA DEPARTAMENTAL

SATISFACCIÓN RELATIVA CON LOS SERVICIOS (resumen)	SATISFACCIÓN		EVOLUCIÓN	
	CATEGORÍA	MAYOR (1)	MENOR (1)	MEJOR (1)
CATEDRÁTICO	OTRI REPROGRAFÍA CAFETERÍA/RESTAURANTE SECRETARÍA DEPARTAMENTAL	TIENDA CONSERJERÍA MENSAJERÍA	CAFETERÍA/RESTAURANTE	TIENDA CONSERJERÍA SEGURIDAD Y VIGILANCIA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL
TITULAR		GESTIÓN DE AULAS TIENDA CONSERJERÍA REPROGRAFÍA MENSAJERÍA		OTRI TIENDA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL SIJA SECRETARÍA DEPARTAMENTAL
VISITANTE	SEGURIDAD Y SALUD LABORAL MENSAJERÍA	CAFETERÍA/RESTAURANTE SIJA SECRETARÍA DEPARTAMENTAL	SEGURIDAD Y SALUD LABORAL	BIBLIOTECA REPROGRAFÍA CONSERJERÍA CAFETERÍA/RESTAURANTE SIJA SECRETARÍA DEPARTAMENTAL
AYUDANTE	CEAES SIJA	GESTIÓN DE AULAS REPROGRAFÍA CAFETERÍA/RESTAURANTE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	CEAES CONSERJERÍA SECRETARÍA DEPARTAMENTAL	
ASOCIADO	SERVICIOS INFORMÁTICOS APOYO Y MANTENIMIENTO GESTIÓN DE AULAS TIENDA REPROGRAFÍA CONSERJERÍA SEGURIDAD Y VIGILANCIA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL CAFETERÍA/RESTAURANTE MENSAJERÍA SECRETARÍA DEPARTAMENTAL SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		BIBLIOTECA SERVICIOS INFORMÁTICOS APOYO Y MANTENIMIENTO TIENDA REPROGRAFÍA CONSERJERÍA SEGURIDAD Y VIGILANCIA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL CAFETERÍA/RESTAURANTE SIJA SECRETARÍA DEPARTAMENTAL SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	

Tabla 8: Mapa de posicionamiento estratégico de los servicios



5

Incidentes críticos

1. Descripción y valoración

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

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

El cuestionario describía un total de 23 *incidentes críticos* que habían podido ser aislados en la investigación cualitativa. Para analizarlos, es preciso tener en cuenta las dos variables de análisis que hemos establecido:

- Incidencia (frecuencia de ocurrencia)
- Impacto (incidencia estadística en la satisfacción con el Servicio, valorada por el nivel de significación del contraste de Student)

La siguiente tabla presenta, no sólo un resumen de cada *incidente crítico*, según ambas variables, sino también una recomendación acerca de su utilización en el futuro.

Naturalmente, la opinión de los responsables de los diferentes servicios es esencial a la hora de valorar la UTILIDAD de cada indicador; no obstante, es bueno volver a recordar que lo que hemos introducido en esta ocasión es más una METODOLOGÍA, que una batería de indicadores.

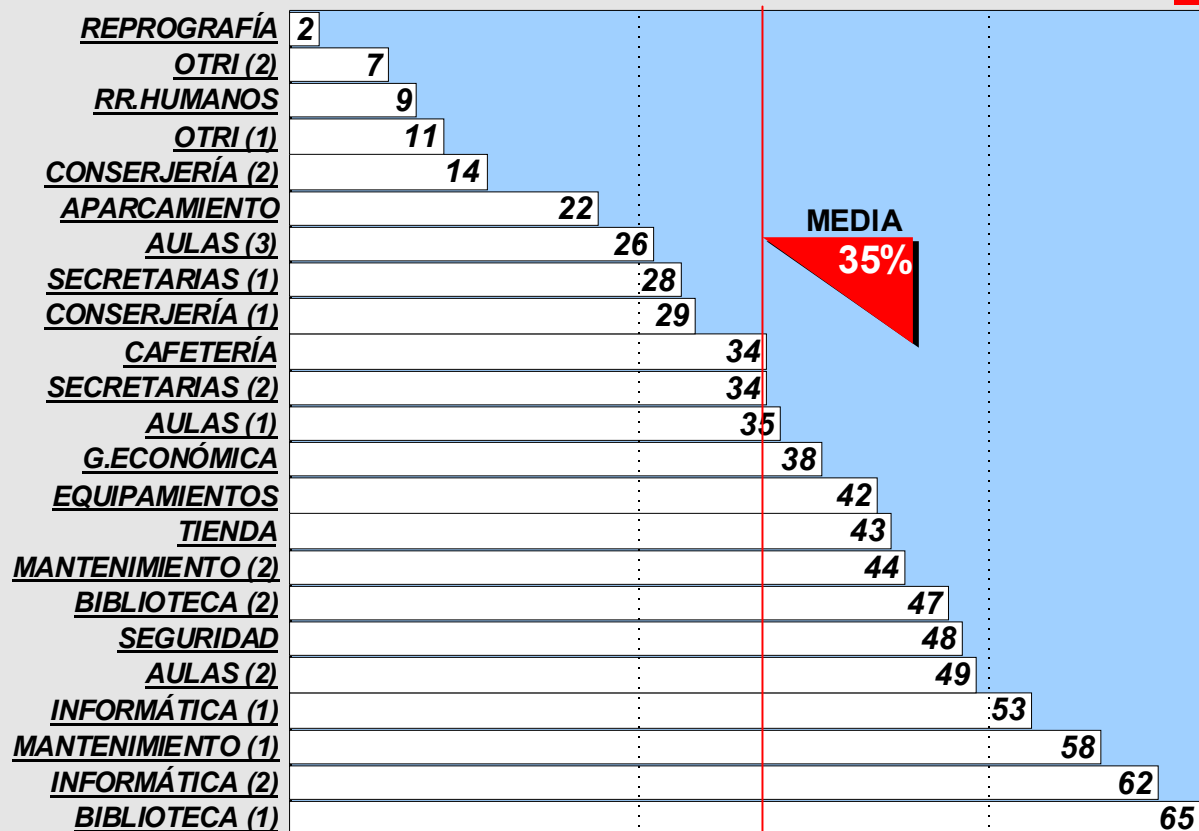
Tabla 9: Resumen de incidentes críticos

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

SERVICIO	INCIDENTE	SELECCIÓN	INCIDENCIA	IMPACTO	
CAFETERÍA	<i>D19 (protesta/rechazo de producto)</i>		MEDIA	MUY ALTO	
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS GESTIÓN GENERAL	<i>D20 (pagos retrasados por encima del plazo previsto)</i>		MEDIA	ALTO	
	<i>D21 (errores en nómina)</i>		MUY BAJA	BAJO	
SECRETARÍAS DEPARTAMENTALES	<i>D22 (tarea realizada personalmente)</i>		MEDIA	MUY ALTO	
	<i>D23 (secretaría cerrada dentro de horario de funcionamiento)</i>		MEDIA	MUY ALTO	

2. Resultados

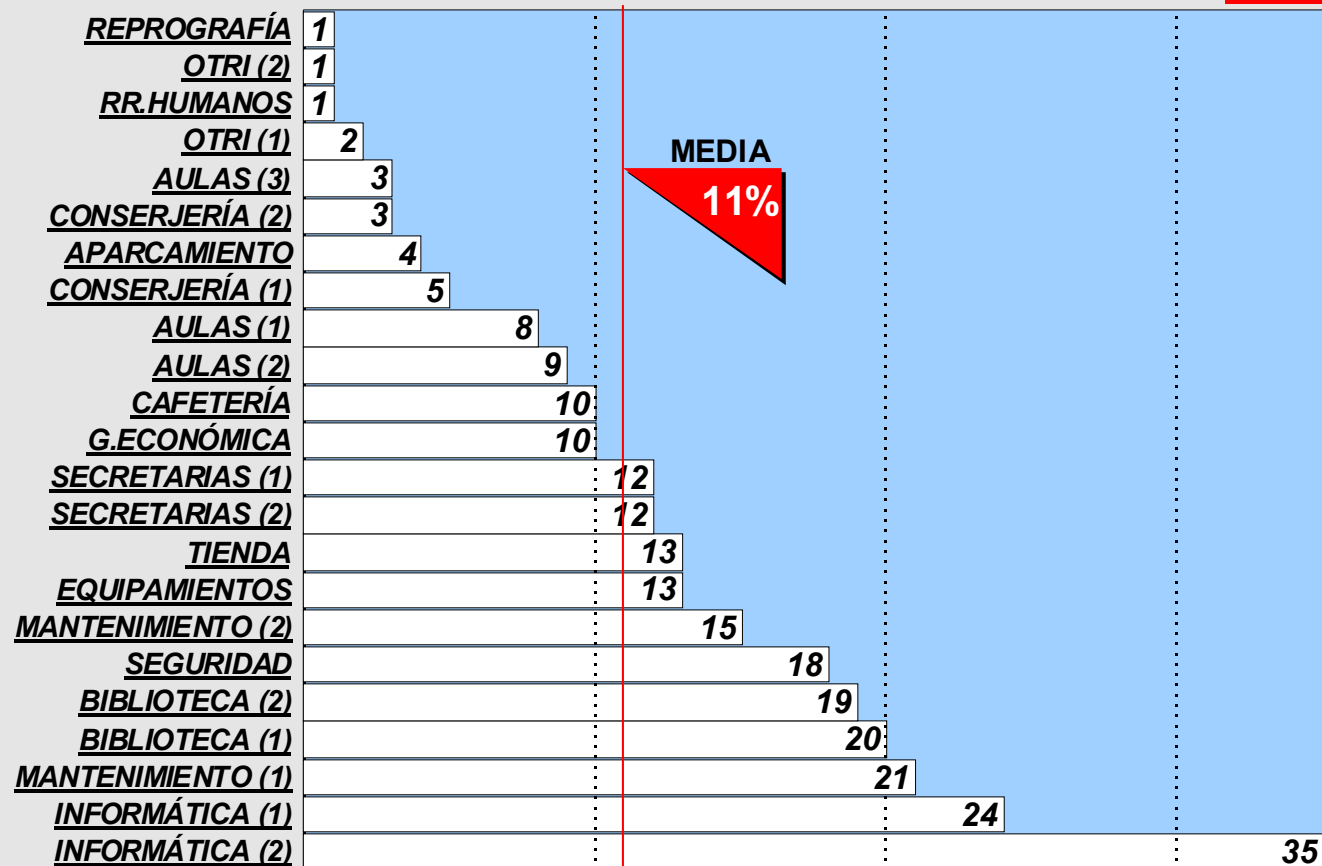
Incidentes críticos



% ALGUNA VEZ

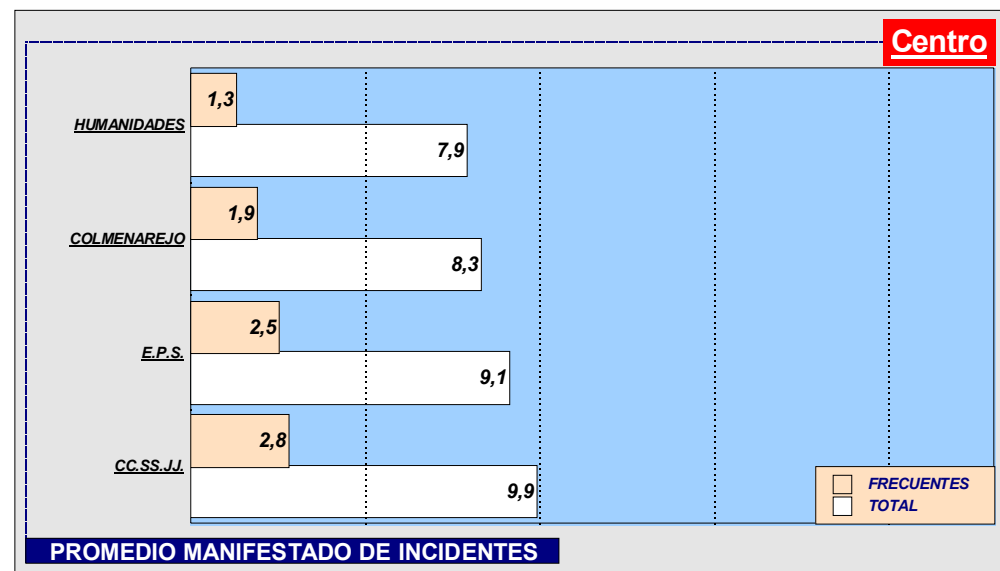
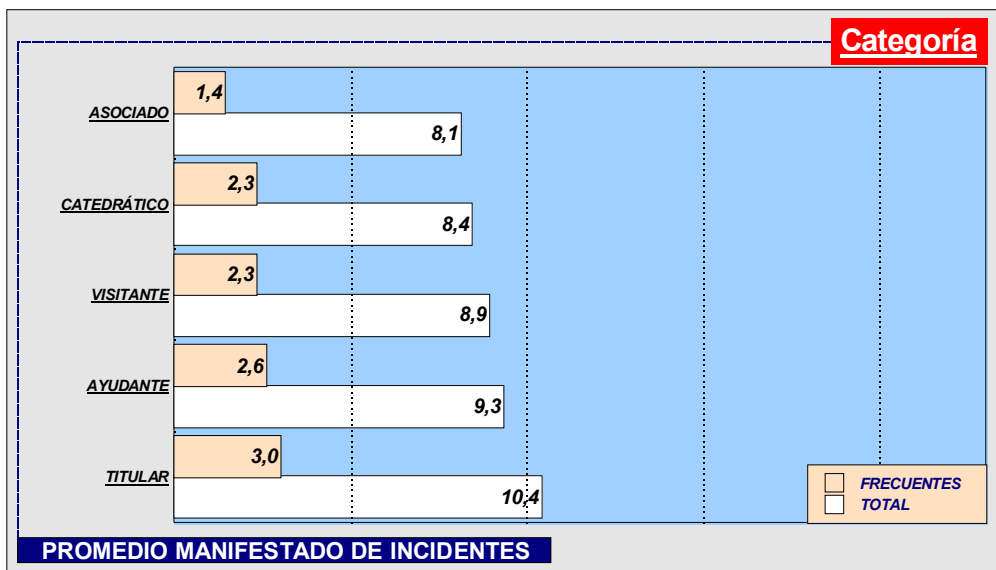
Base: usuarios de cada servicio

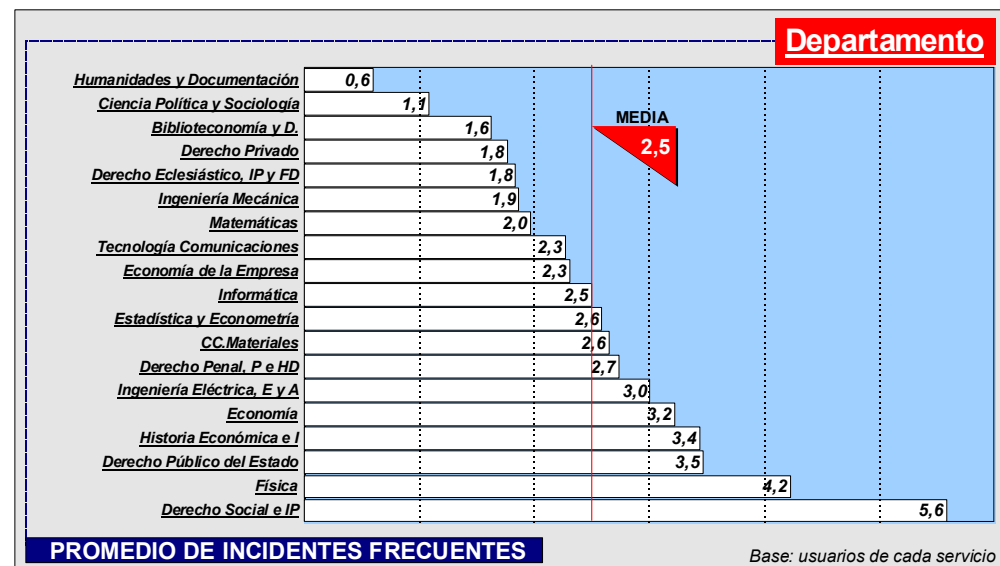
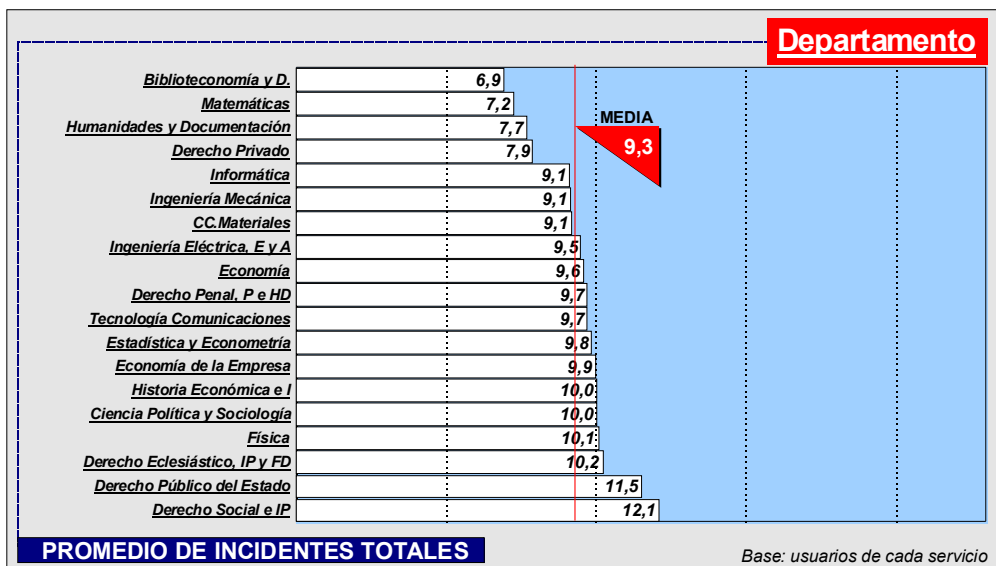
Incidentes críticos



% CON FRECUENCIA

Base: usuarios de cada servicio





6

Resultados por servicios

6.1

BIBLIOTECA

FICHA DE SERVICIO

UTILIZACIÓN	FRECUENCIA (% usuarios)	99%	INDICADORES GENERALES 3,84 3,58 <u>Valoración Centros de Servicio:</u> MARÍA MOLINER 3,80 CONCEPCIÓN ARENAL 3,75 REY PASTOR 3,92 MIGUEL DE UNAMUNO 3,90	SATISFACCIÓN	
	INTENSIDAD (% grandes usuarios):	29%		EVOLUCIÓN	
				ORIENTACIÓN SERVICIO	
				ORIENTACIÓN MEJORA	
				% INSATISFECHOS	

ATRIBUTOS DE CALIDAD

PUNTOS FUERTES	HORARIO TRATO PERSONAL SERVICIOS EN RED / WEB PROFESIONALIDAD	PUNTOS DÉBILES	FONDOS DOCUMENTALES GESTIÓN DE PRÉSTAMOS ACCESO A FONDOS TELEMÁTICOS
-----------------------	--	-----------------------	---

COLECTIVOS MÁS SATISFECHOS

CENTRO	REY PASTOR / MIGUEL DE UNAMUNO	CATEGORÍA	CATEDRÁTICO / ASOCIADO
---------------	---------------------------------------	------------------	-------------------------------

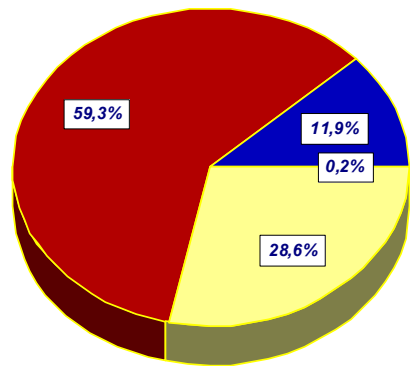
COLECTIVOS MENOS SATISFECHOS

CENTRO	MARÍA MOLINER / CONCEPCIÓN ARENAL	CATEGORÍA	TITULAR / VISITANTE
---------------	--	------------------	----------------------------

DATOS COMPARABLES ESTUDIANTES 2001	VALOR PD	ATRIBUTO / ASPECTO	VALOR EST.
	3,93	HORARIO	3,82
	3,50	PRÉSTAMOS	3,38
	3,92	TRATO PERSONAL	3,75

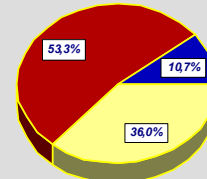
INCIDENTES CRÍTICOS	NUNCA	A VECES
NO HA PODIDO ACCEDER A ALGÚN MATERIAL DEL FONDO DURANTE DÍAS, POR ESTAR EN PRÉSTAMO	33%	44%
NO HA PODIDO ACCEDER A FONDOS ELECTRÓNICOS POR INCOMPATIBILIDAD DE SISTEMA/DISPOSITIVO	49%	28%

BIBLIOTECA: UTILIZACIÓN

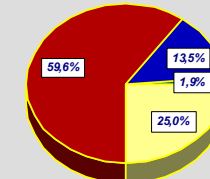


CENTRO

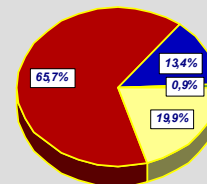
CC.SS.JJ.



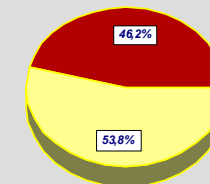
HUMANIDADES



E.P.S.

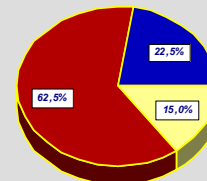


COLMENAREJO

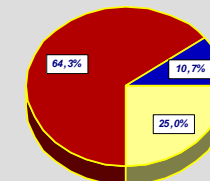


CATEGORÍA

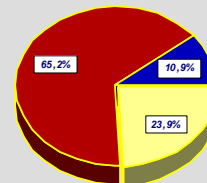
CATEDRÁTICO



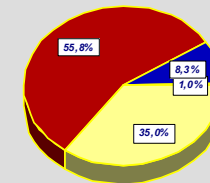
TITULAR



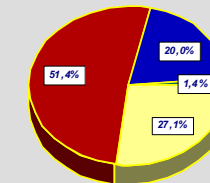
VISITANTE

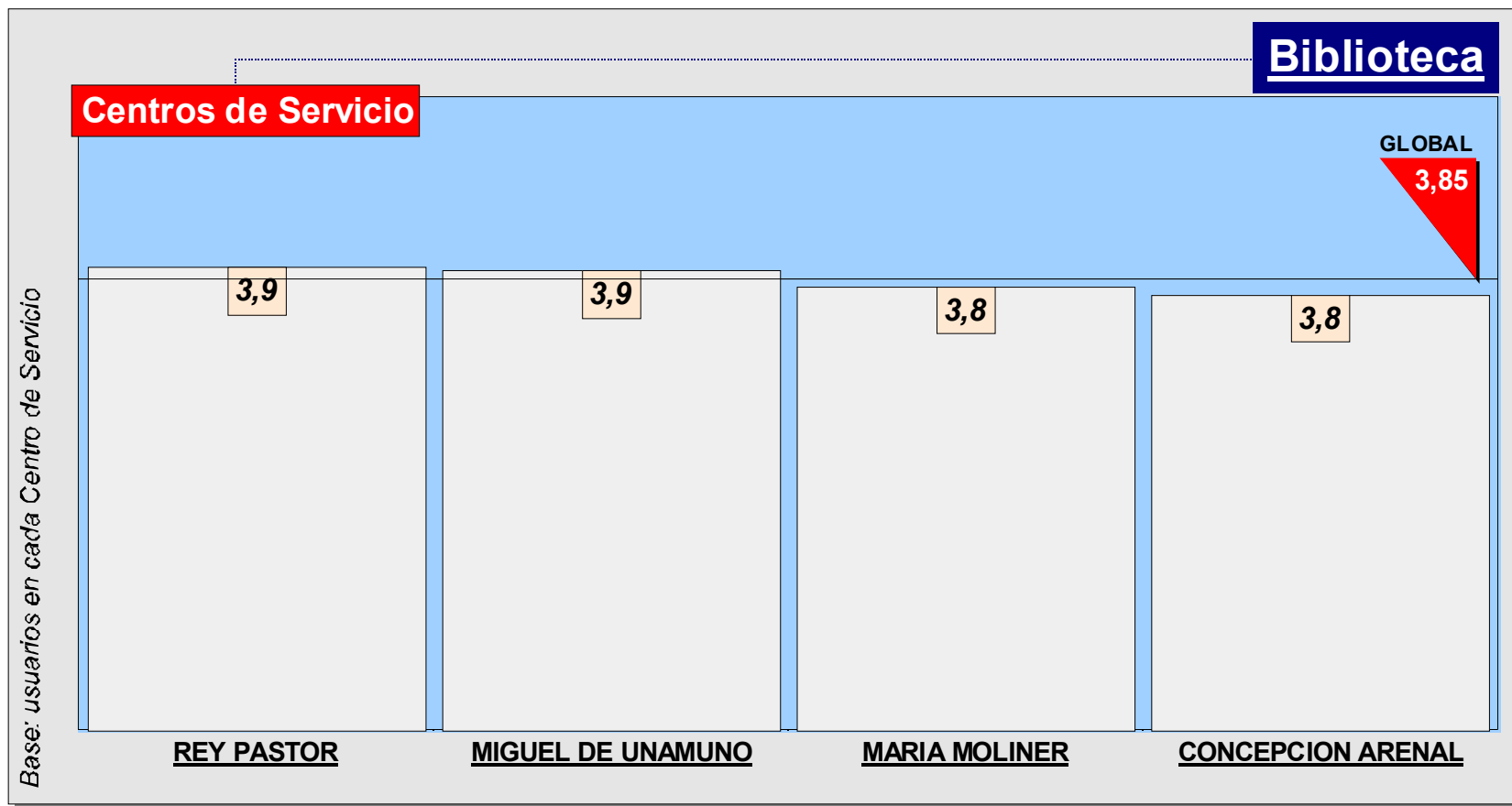


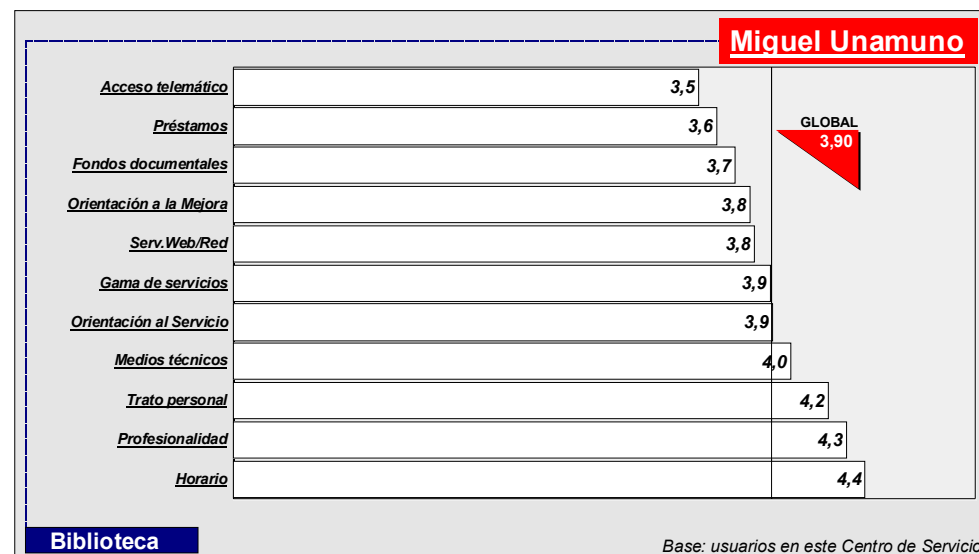
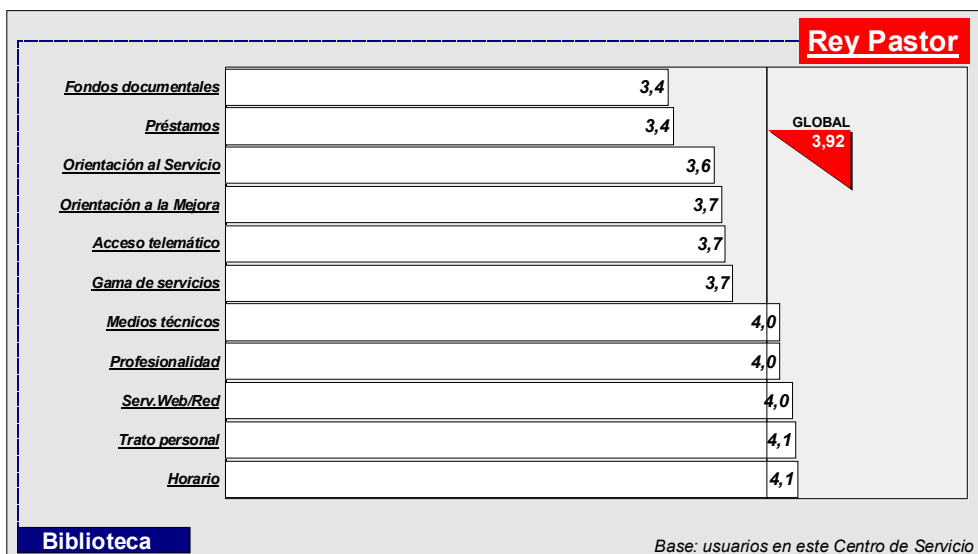
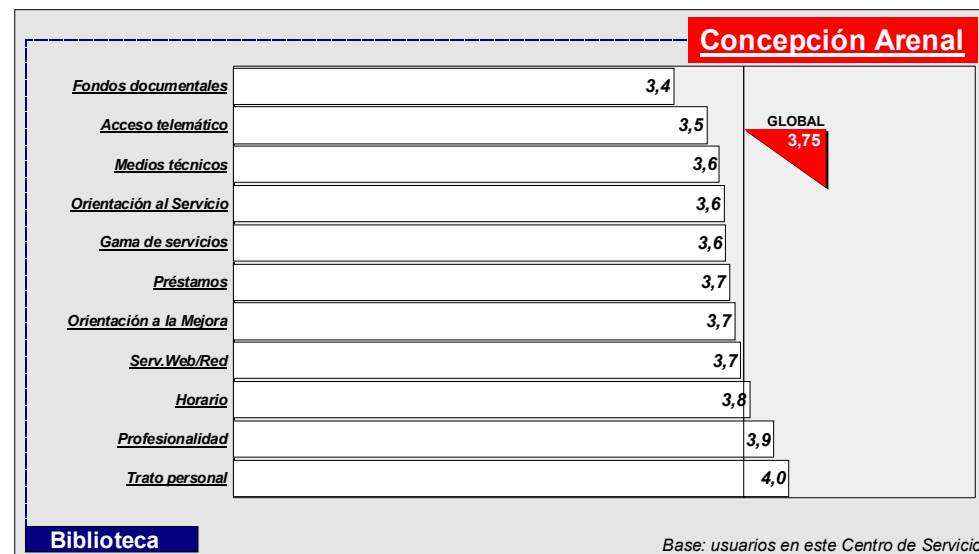
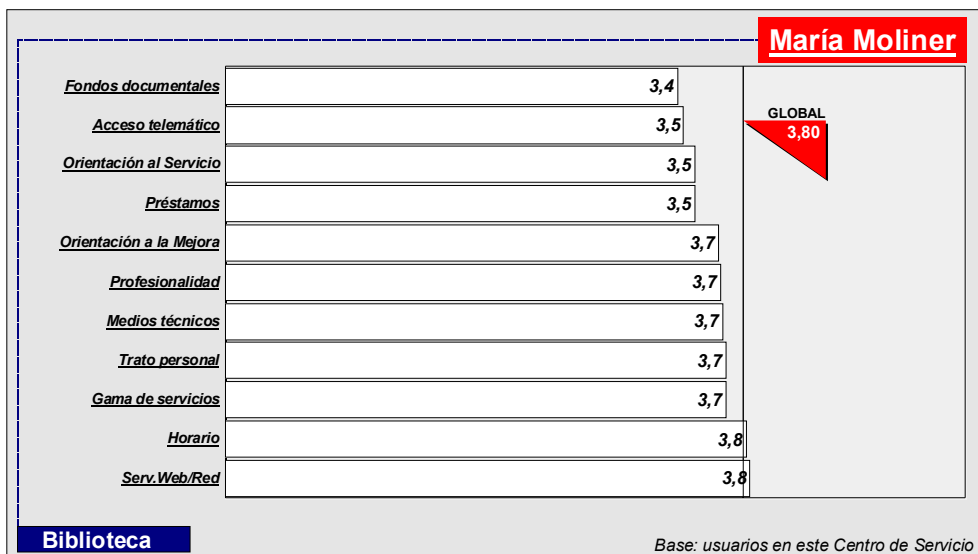
AYUDANTE

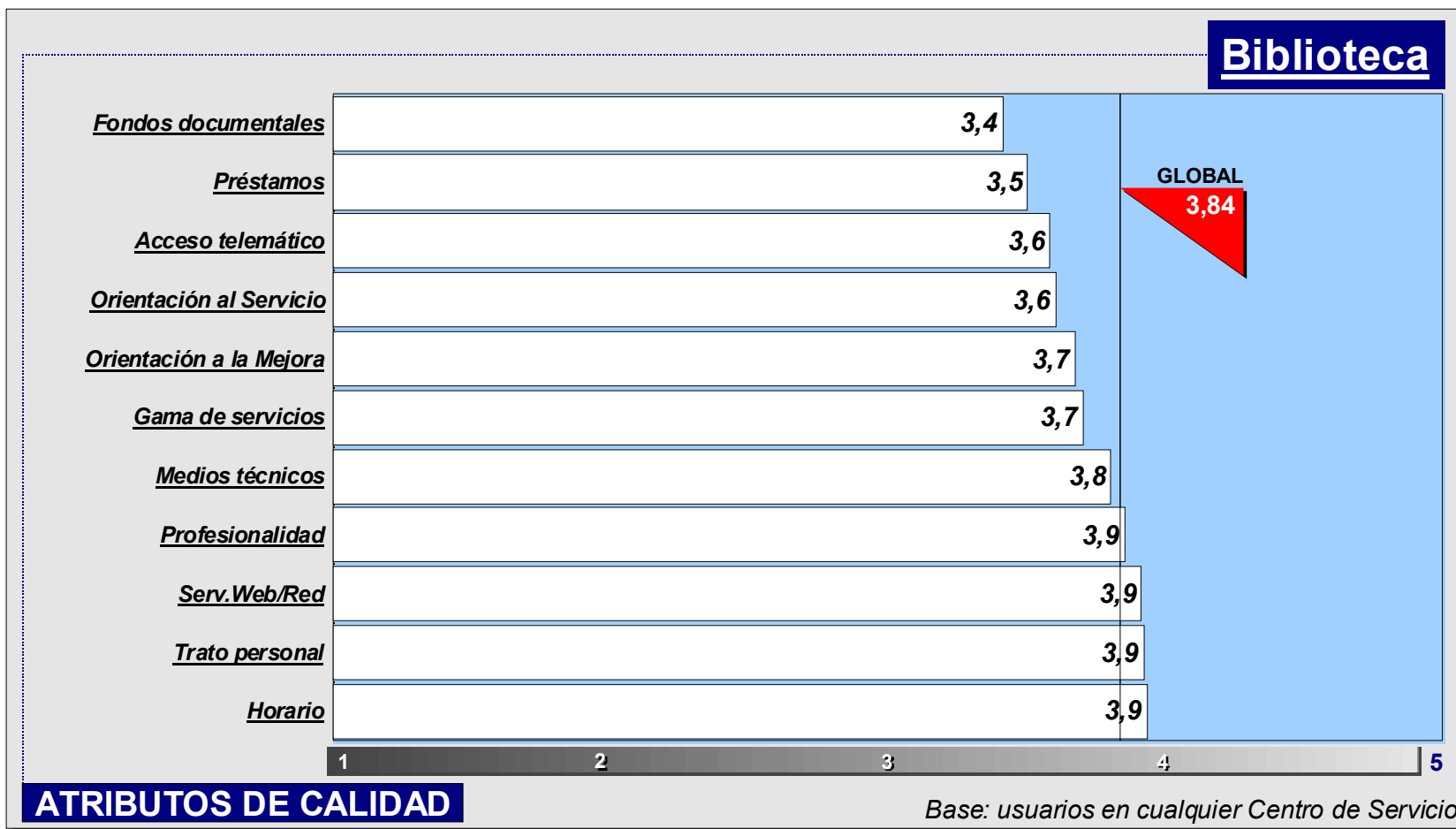


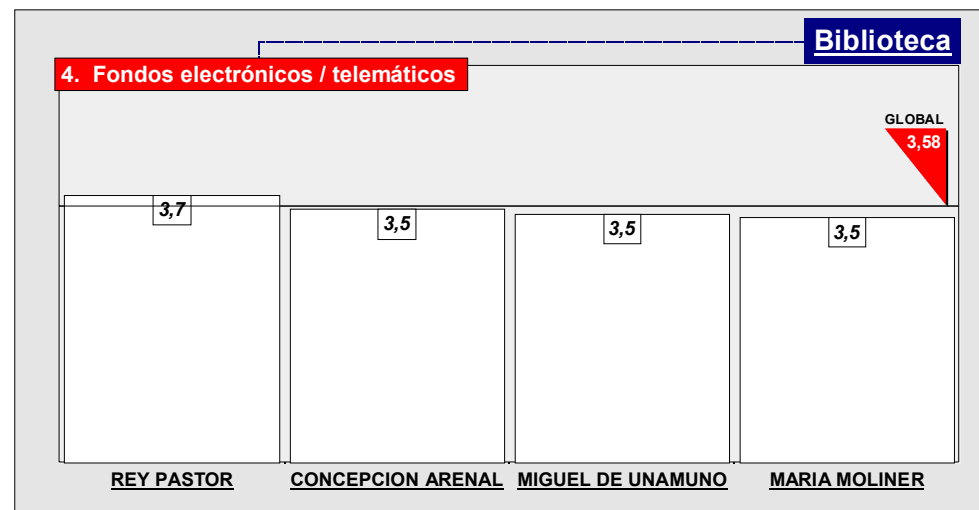
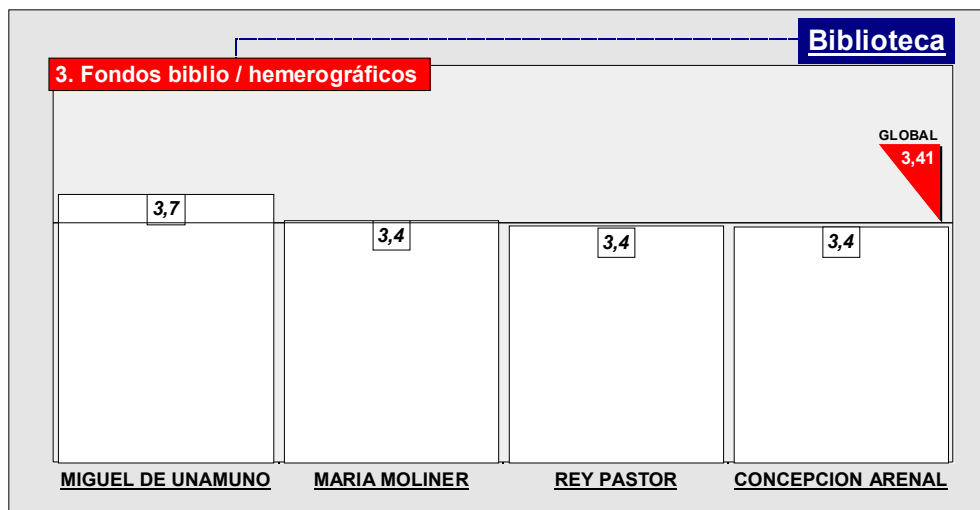
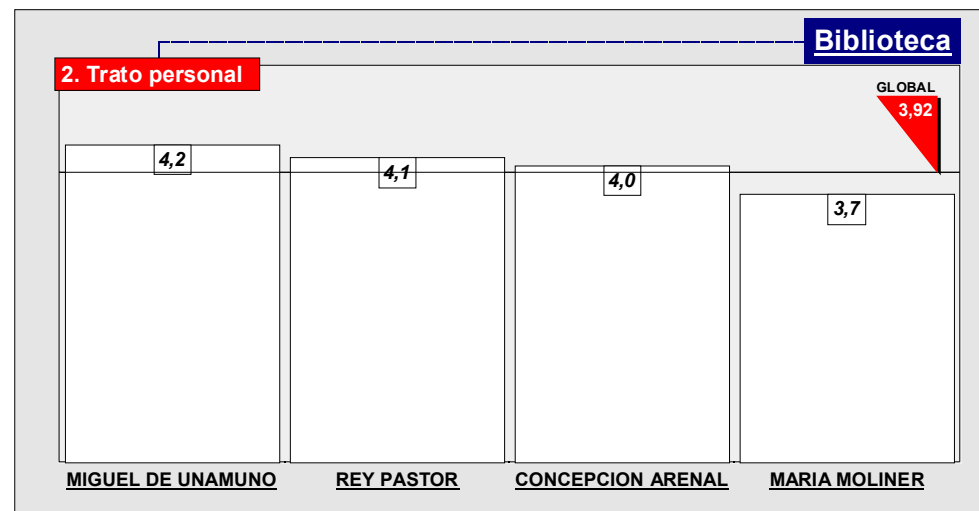
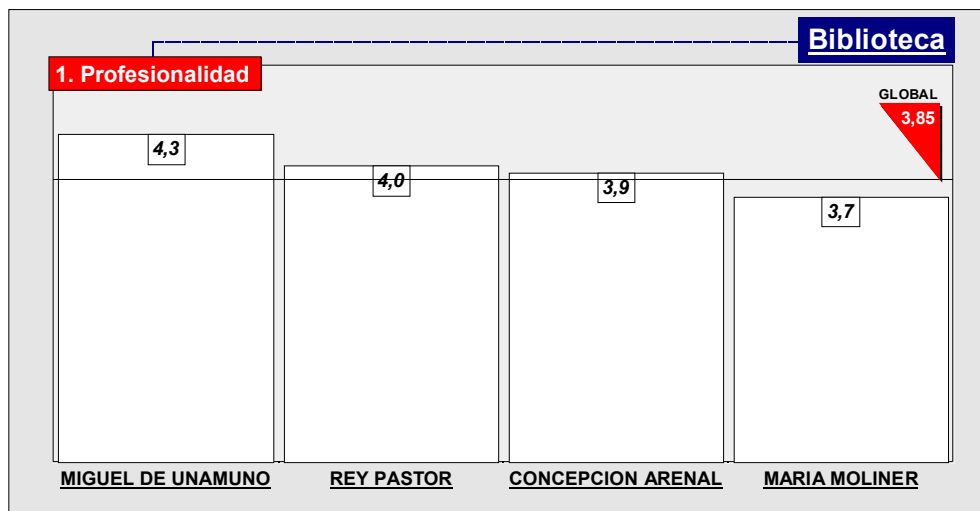
ASOCIADO

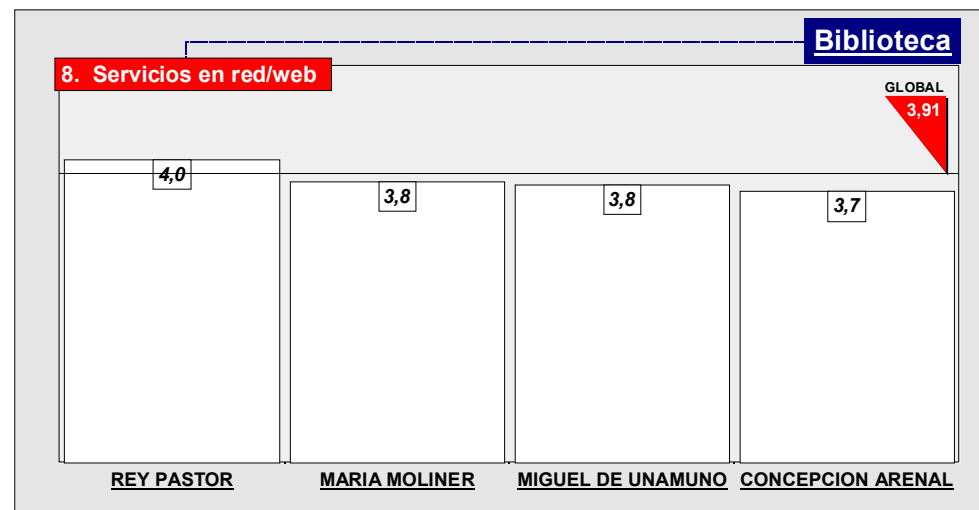
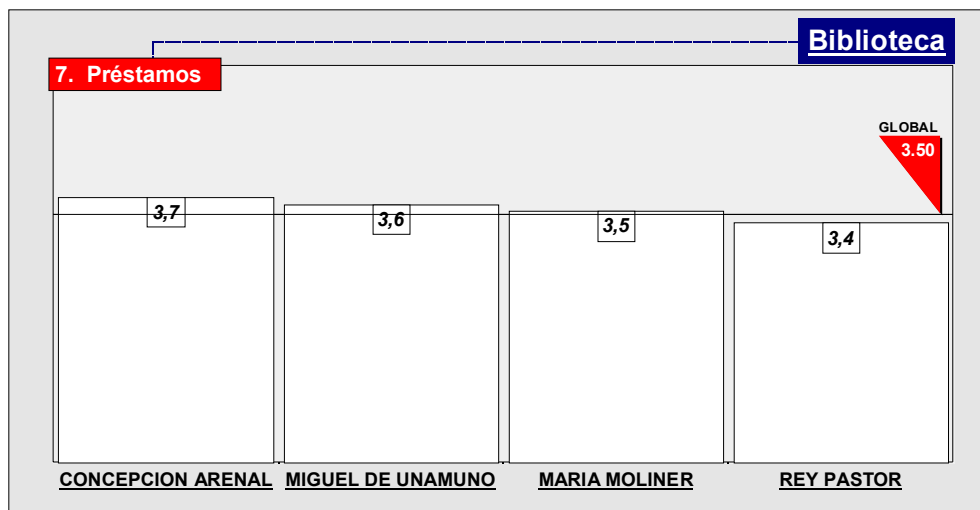
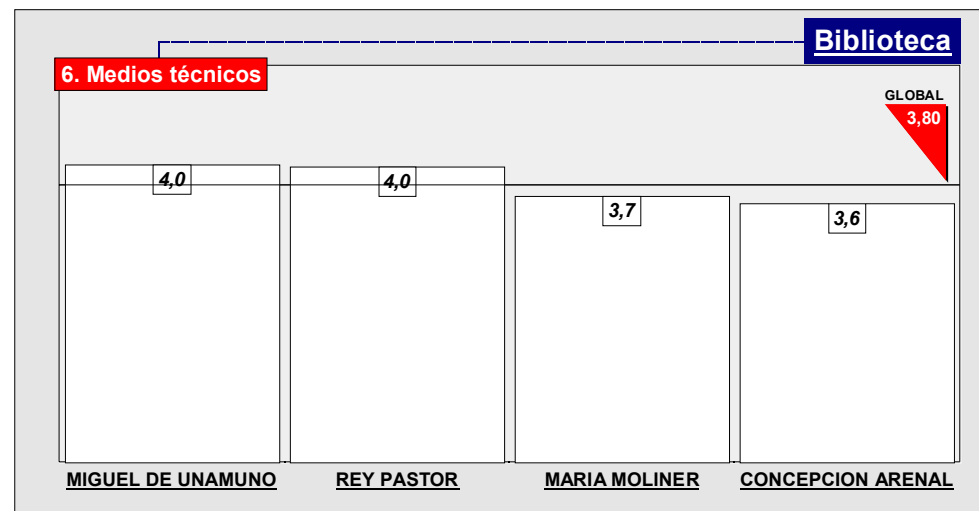
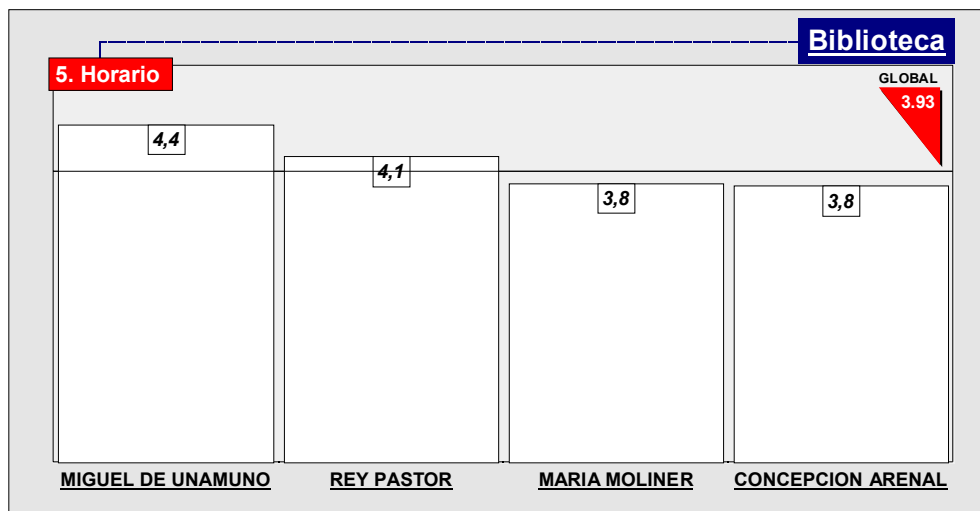


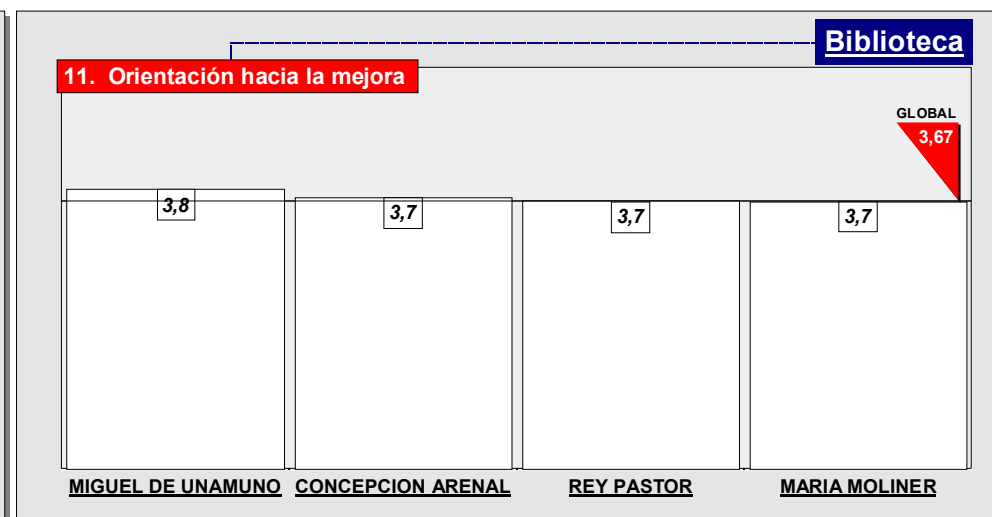
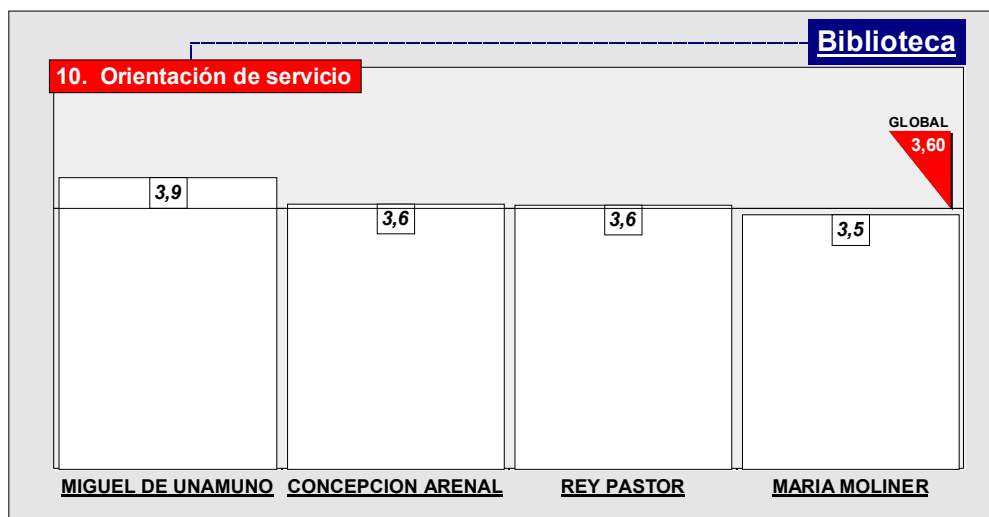
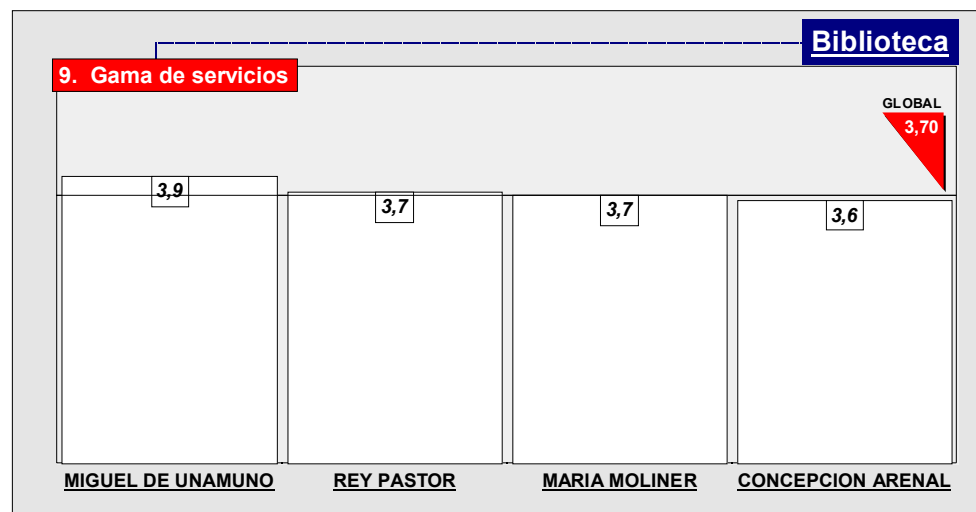


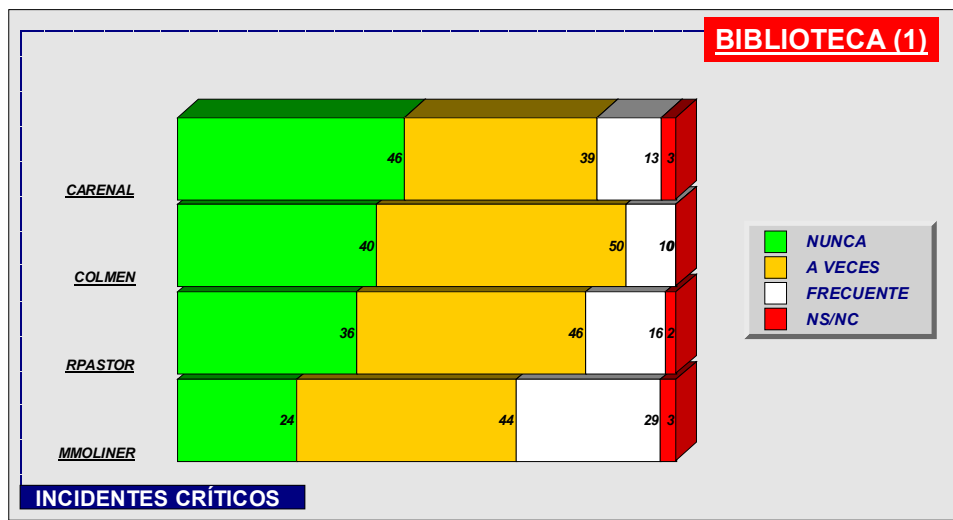




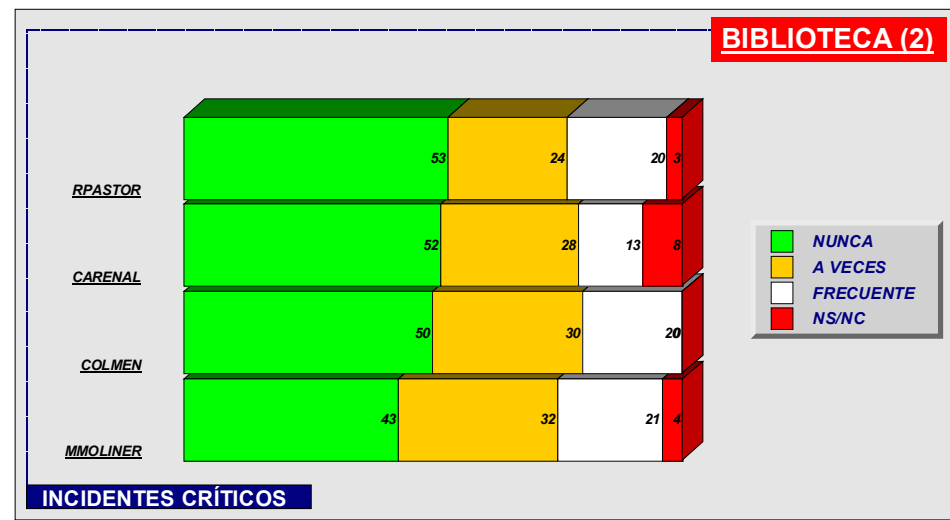








"HA NECESITADO ALGÚN FONDO DE LA BIBLIOTECA Y NO HA PODIDO ACCEDER DURANTE DÍAS POR ESTAR EN PRÉSTAMO"



"NO HA PODIDO ACCEDER BIEN A CONSULTAS ELECTRÓNICAS POR INCOMPATIBILIDAD CON SISTEMAS/DISPOSITIVOS DISPONIBLES"

6.2

O.T.R.I.

FICHA DE SERVICIO

<u>UTILIZACIÓN</u>	FRECUENCIA (% usuarios)	83%	<u>INDICADORES GENERALES</u>	SATISFACCIÓN	
	INTENSIDAD (% grandes usuarios):	8%		Valoración Centros de Servicio:	EVOLUCIÓN
			GETAFE	3,56	ORIENTACIÓN SERVICIO
			LEGANÉS	3,41	ORIENTACIÓN MEJORA
			COLMENAREJO	3,63	% INSATISFECHOS

ATRIBUTOS DE CALIDAD

PUNTOS FUERTES	TRATO PERSONAL PROFESIONALIDAD SERVICIOS EN RED / WEB	PUNTOS DÉBILES	HORARIO INICIATIVA
-----------------------	---	-----------------------	-----------------------

COLECTIVOS MÁS SATISFECHOS

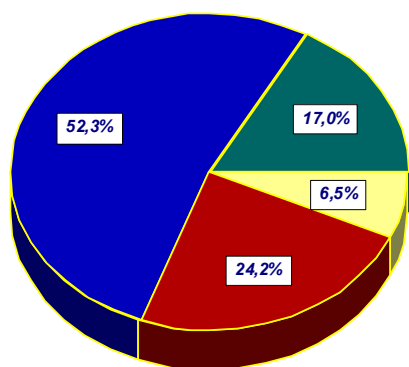
CENTRO	CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS / COLMENAREJO	CATEGORÍA	CATEDRÁTICO / ASOCIADO
---------------	---	------------------	------------------------

COLECTIVOS MENOS SATISFECHOS

CENTRO	HUMANIDADES / ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR	CATEGORÍA	TITULAR / VISITANTE / AYUDANTE
---------------	--	------------------	--------------------------------

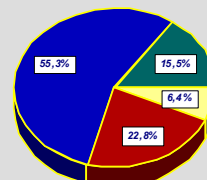
INCIDENTES CRÍTICOS	NUNCA	A VECES	
ALGUNA CONVOCATORIA/INFORMACIÓN DE INTERÉS SE HA RECIBIDO FUERA DE PLAZOS IMPRACTICABLES ...	84%	9%	
ALGUNA DOCUMENTACIÓN NO HA SIDO PRESENTADA EN PLAZO O HA SIDO RECHAZADA POR DEFECTOS ...	86%	6%	

O.T.R.I.: UTILIZACIÓN

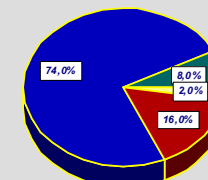


CENTRO

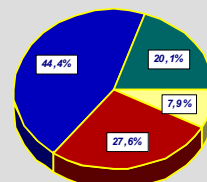
CC.SS.JJ.



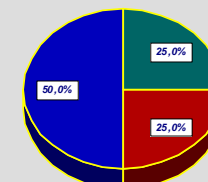
HUMANIDADES



E.P.S.

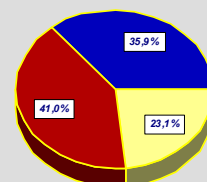


COLMENAREJO

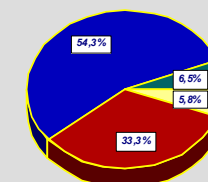


CATEGORÍA

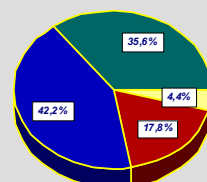
CATEDRÁTICO



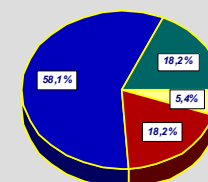
TITULAR



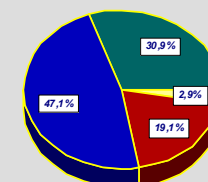
VISITANTE

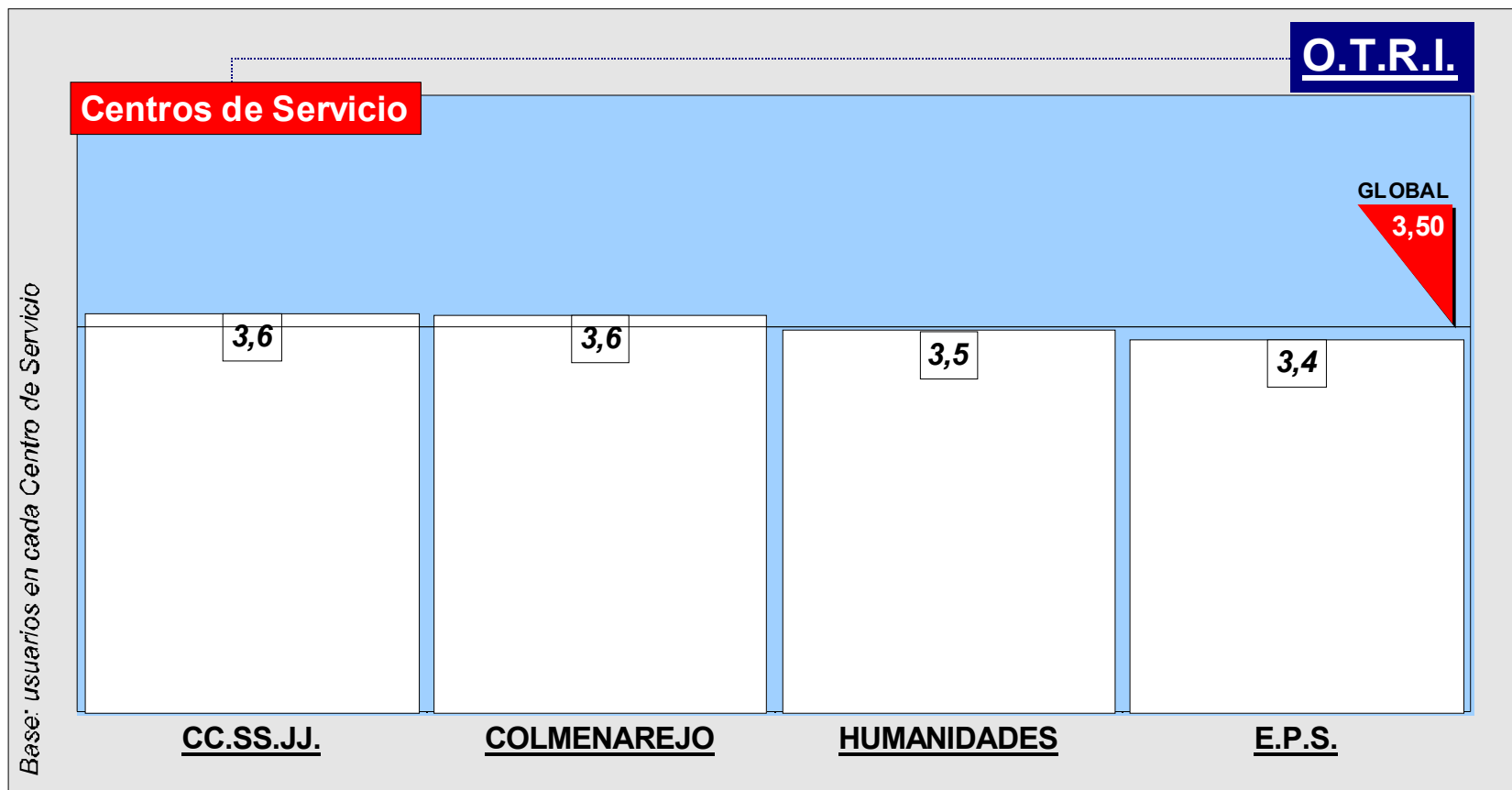


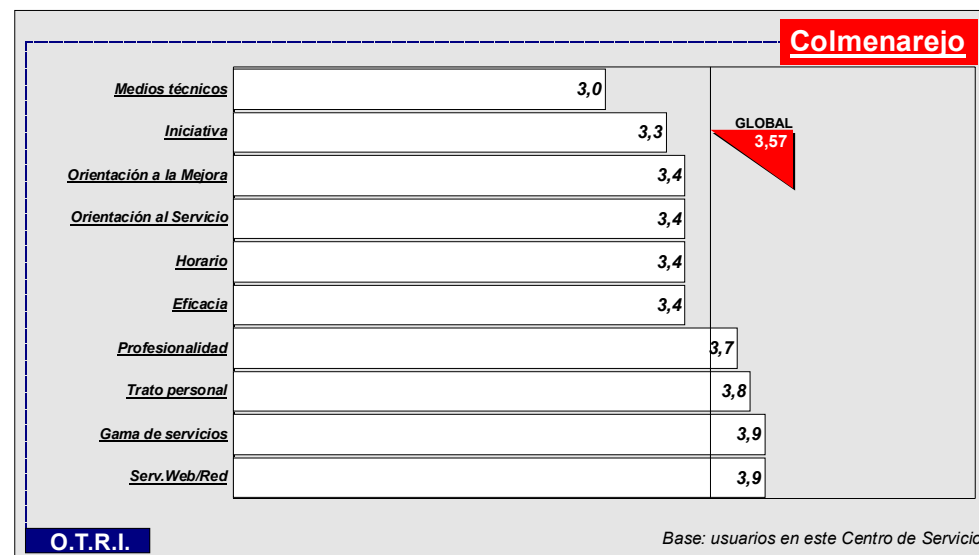
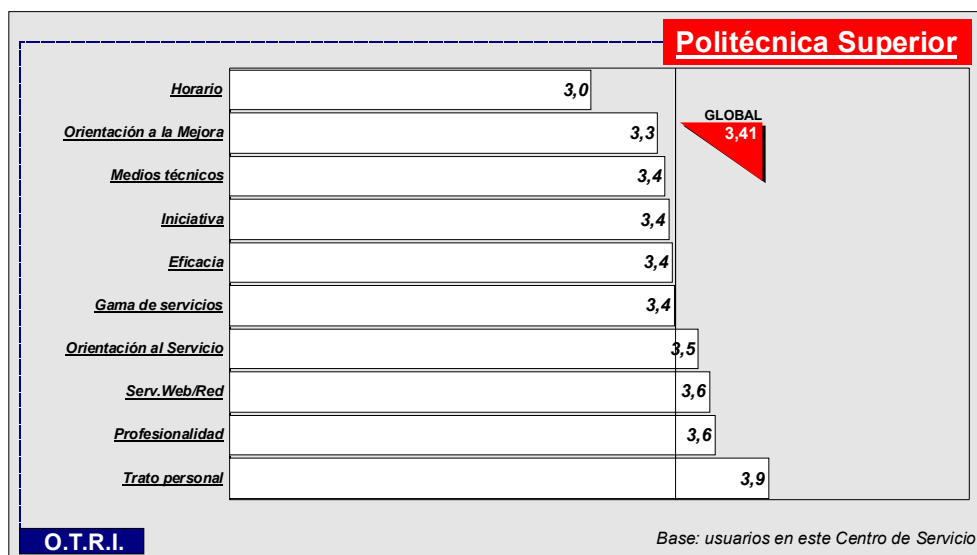
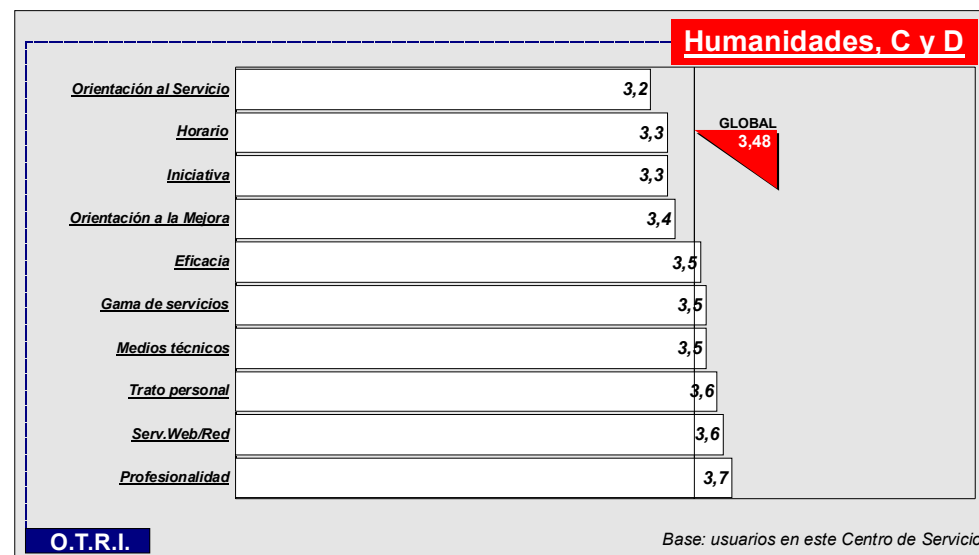
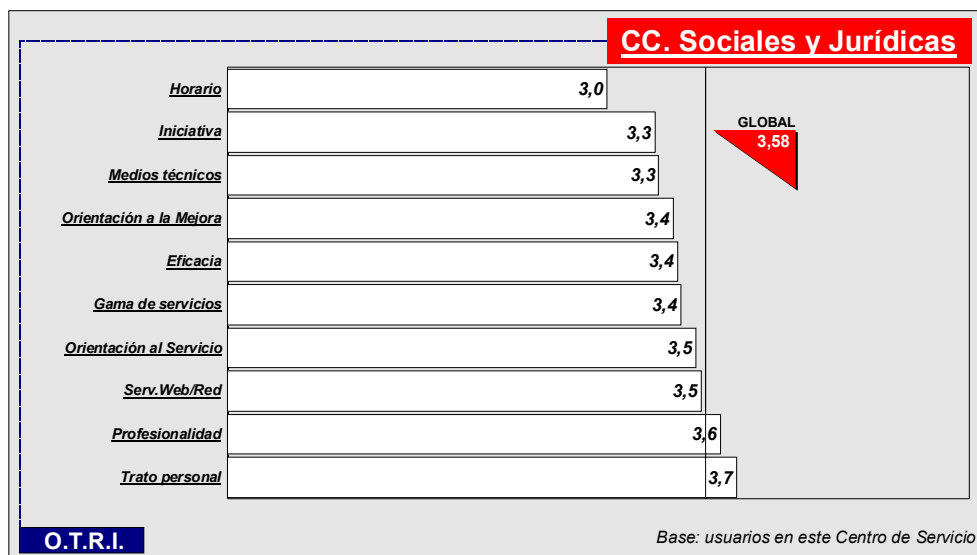
AYUDANTE

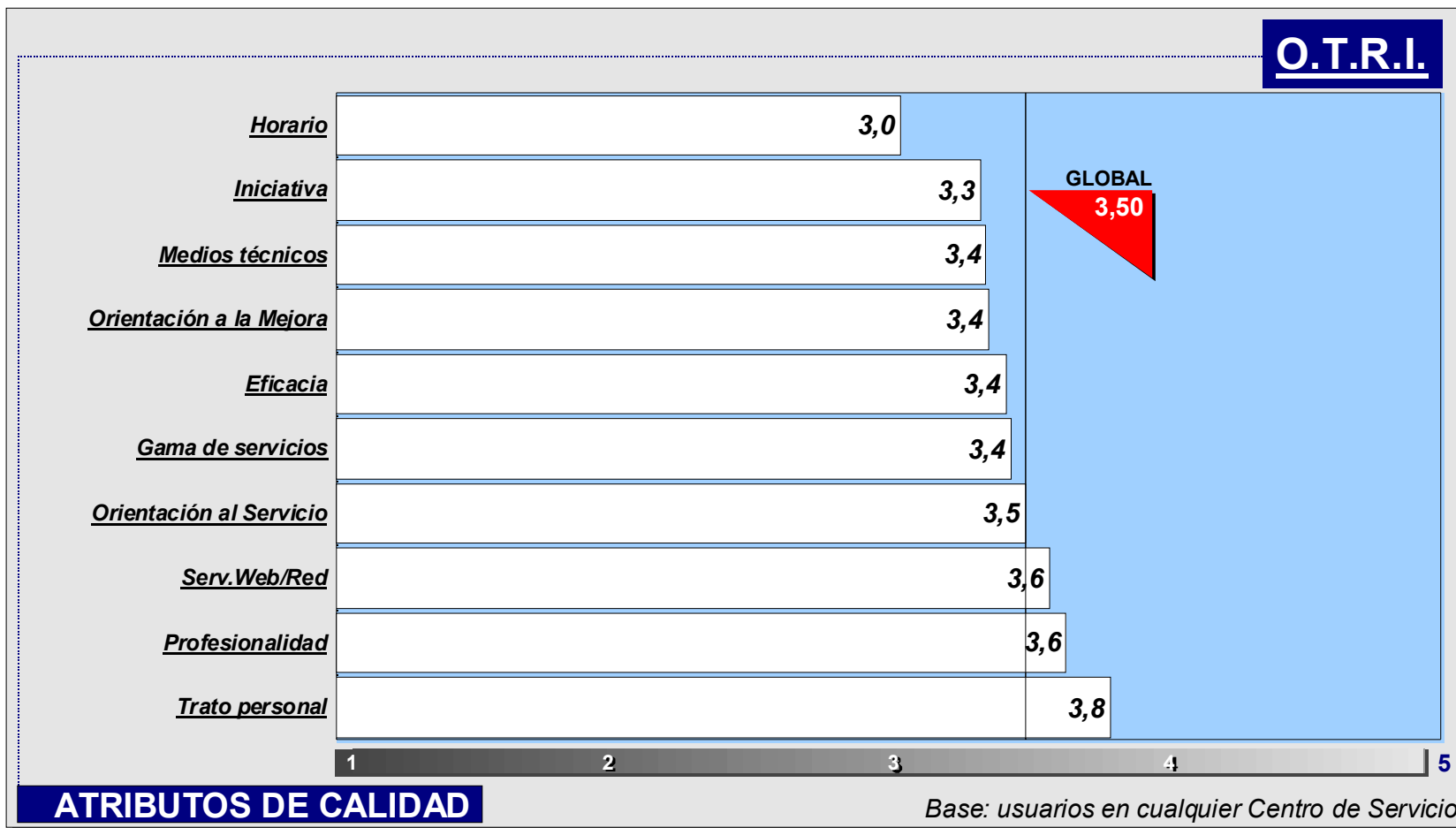


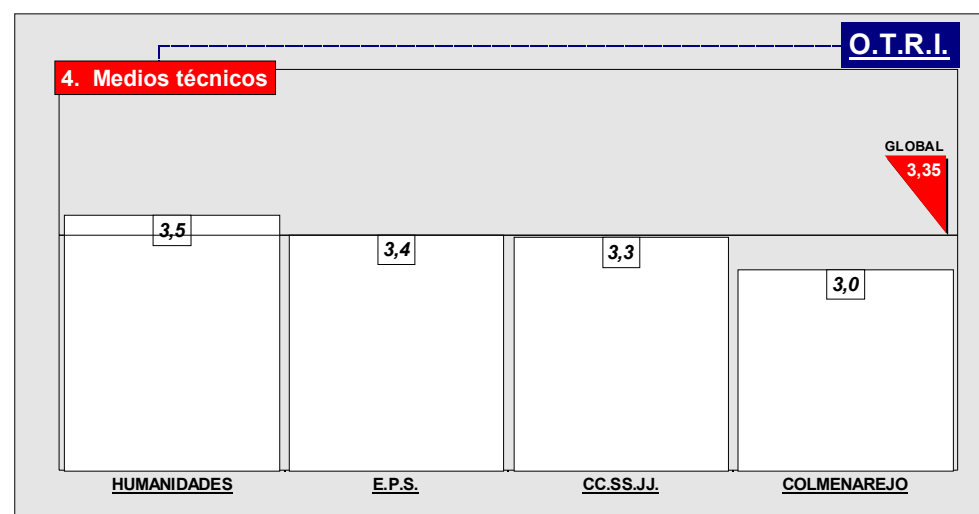
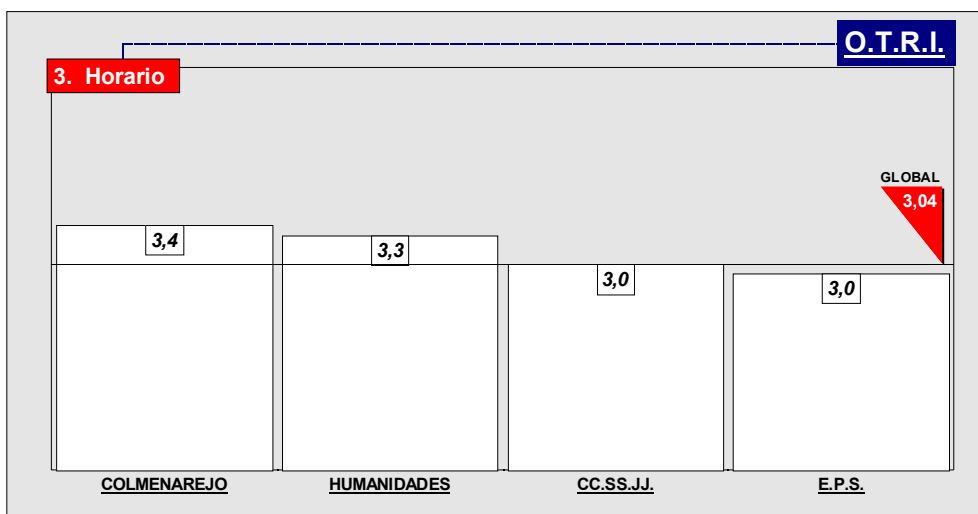
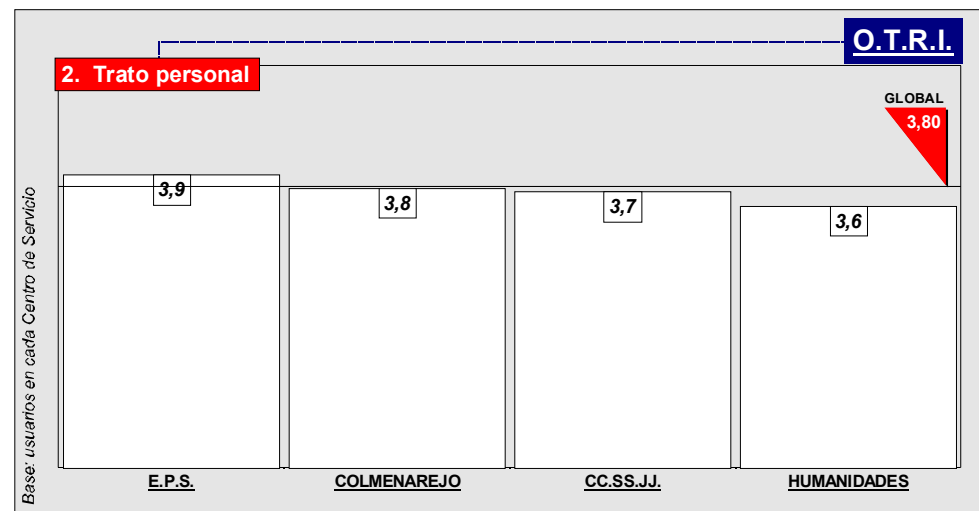
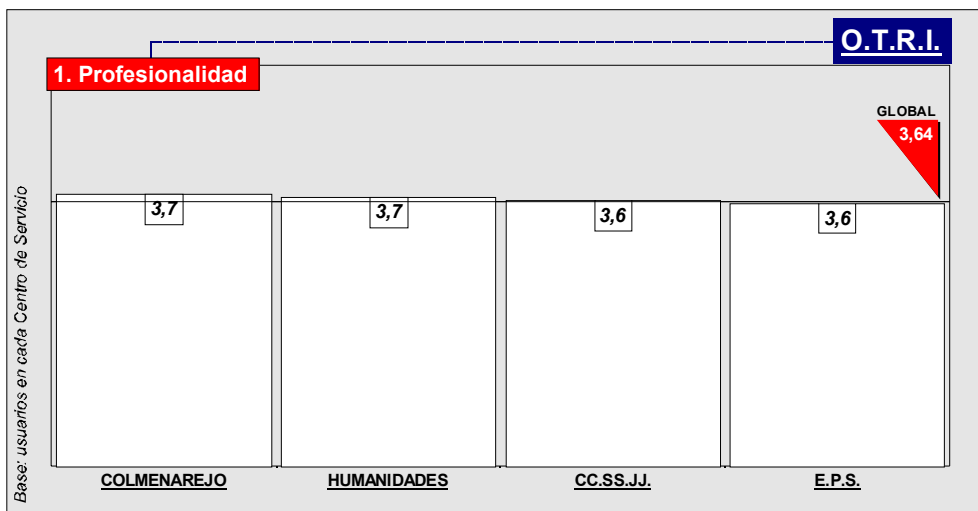
ASOCIADO

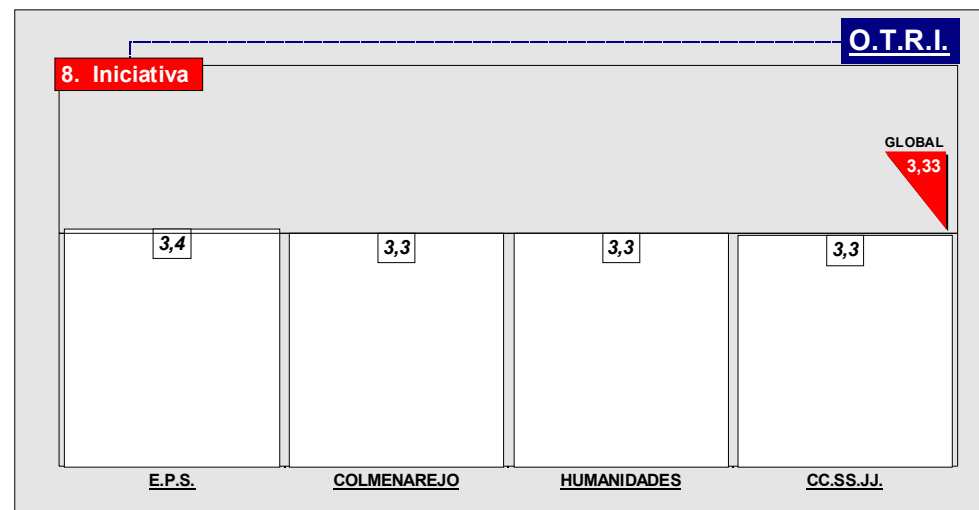
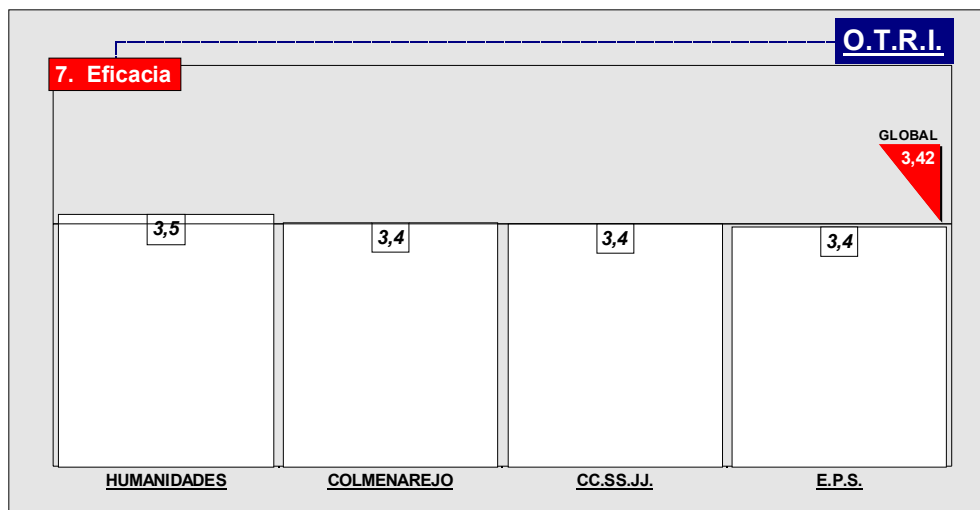
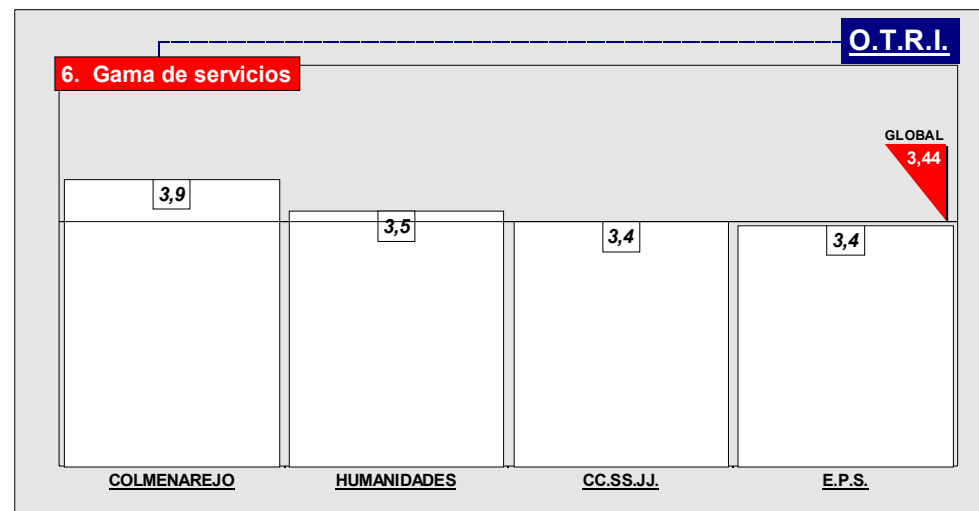
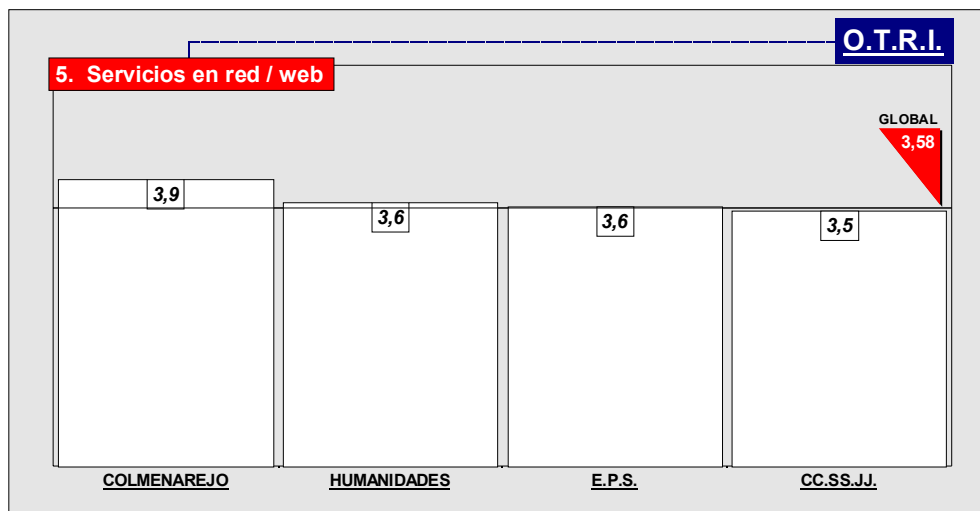


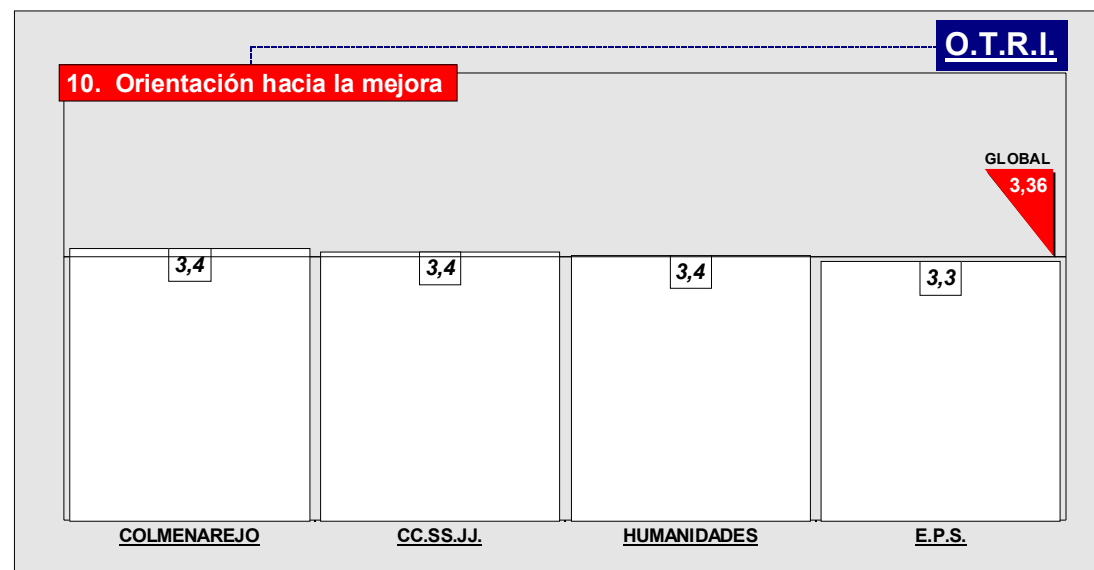
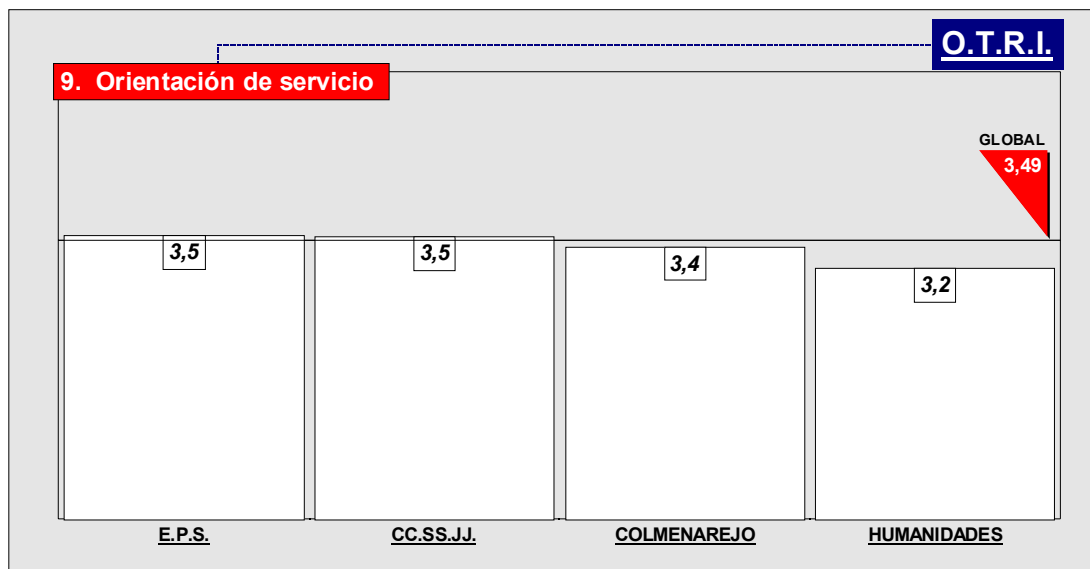


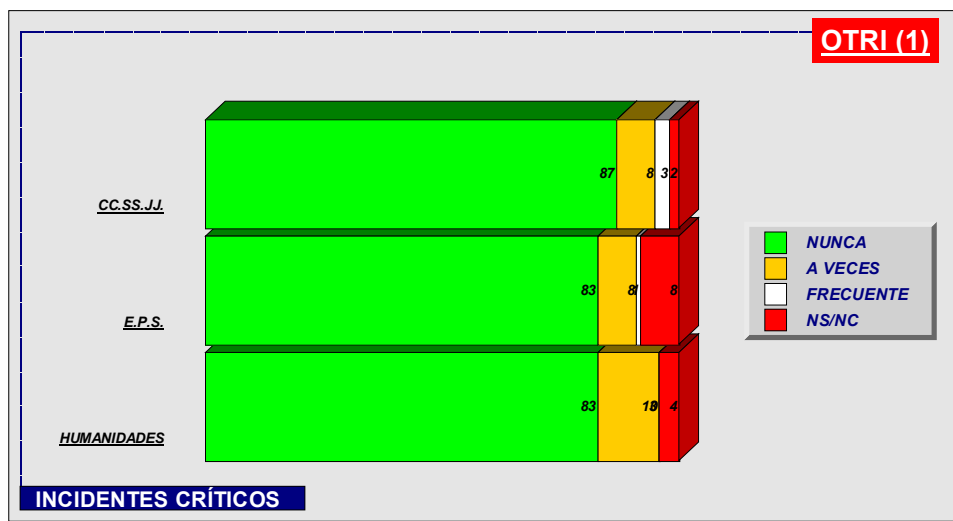




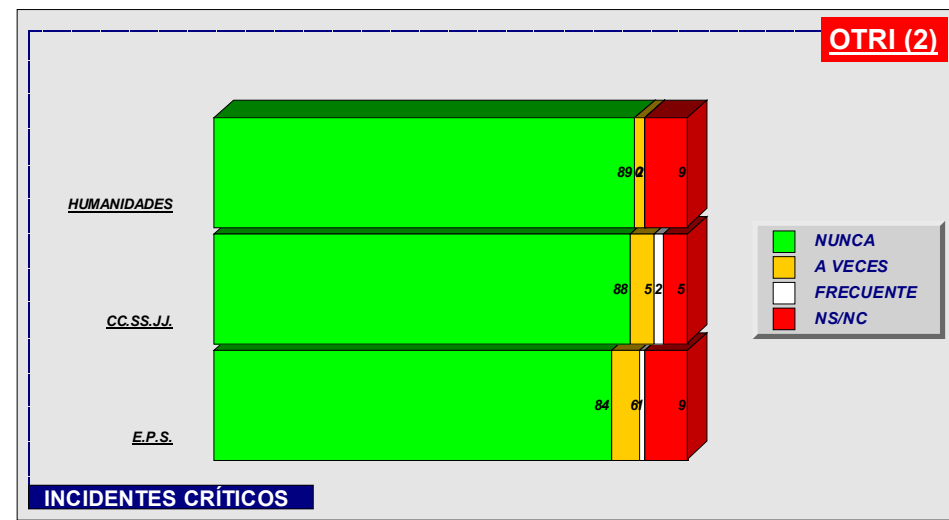








"ALGUNA CONVOCATORIA/INFORMACIÓN DE INTERÉS ENVIADA POR LA OTRI SE HA RECIBIDO FUERA DE PLAZOS PRACTICABLES"



"ALGUNA DOCUMENTACIÓN GESTIONADA POR OTRI NO HA SIDO PRESENTADA EN PLAZO O HA SIDO RECHAZADO POR DEFECTOS"

6.3

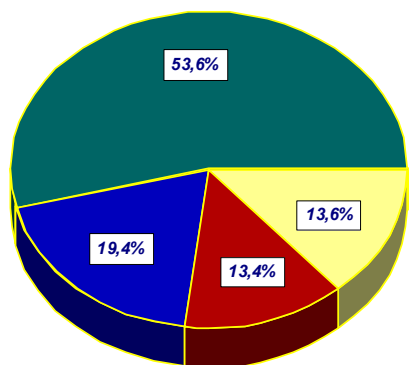
CEAES

FICHA DE SERVICIO

<u>UTILIZACIÓN</u>	FRECUENCIA (% usuarios)	47%	<u>INDICADORES GENERALES</u>	SATISFACCIÓN	
	INTENSIDAD (% grandes usuarios):			<u>Valoración Centros de Servicio:</u> GETAFE 3,16 LEGANÉS 2,89 COLMENAREJO 3,50	EVOLUCIÓN
				ORIENTACIÓN SERVICIO	
				ORIENTACIÓN MEJORA	
				% INSATISFECHOS	

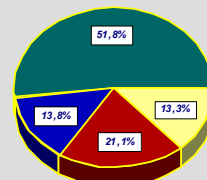
ATRIBUTOS DE CALIDAD			
PUNTOS FUERTES	TRATO PERSONAL	PUNTOS DÉBILES	INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD
COLECTIVOS MÁS SATISFECHOS			
CENTRO	COLMENAREJO / CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS	CATEGORÍA	AYUDANTE / VISITANTE
COLECTIVOS MENOS SATISFECHOS			
CENTRO	ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR / HUMANIDADES	CATEGORÍA	ASOCIADO / TITULAR / CATEDRÁTICO

CEAES: UTILIZACIÓN

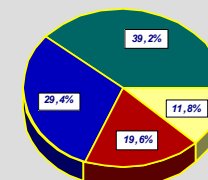


CENTRO

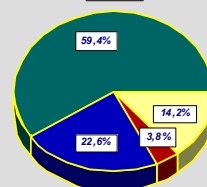
CC.SS.JJ.



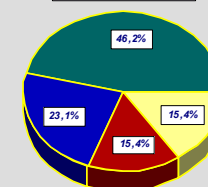
HUMANIDADES



E.P.S.

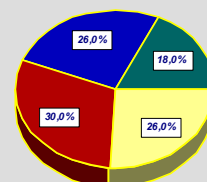


COLMENAREJO

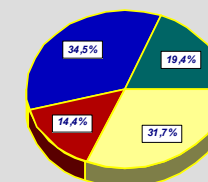


CATEGORÍA

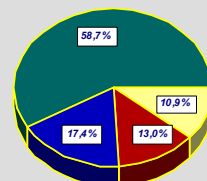
CATEDRÁTICO



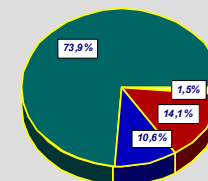
TITULAR



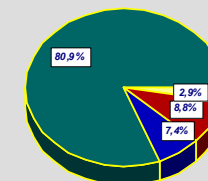
VISITANTE

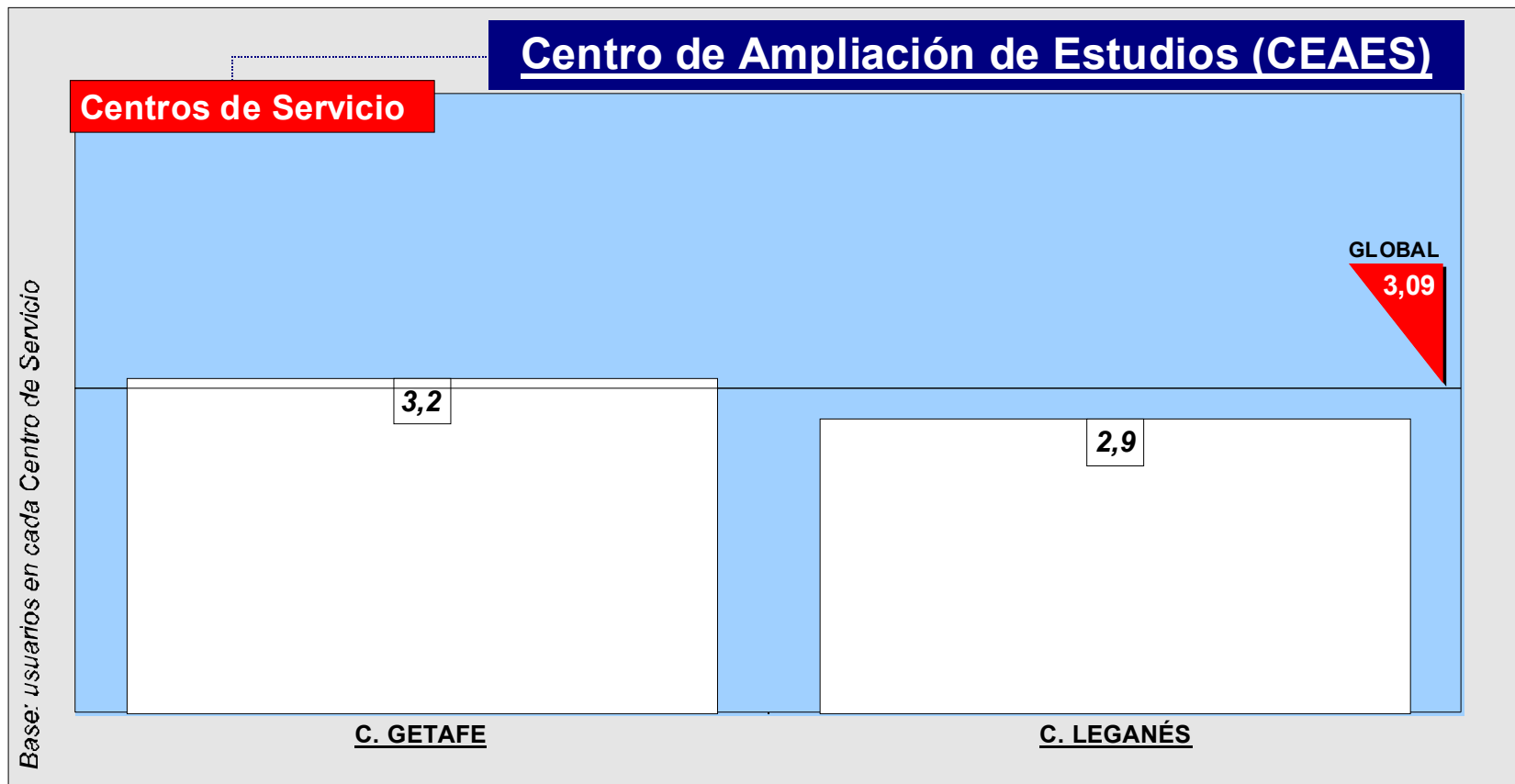


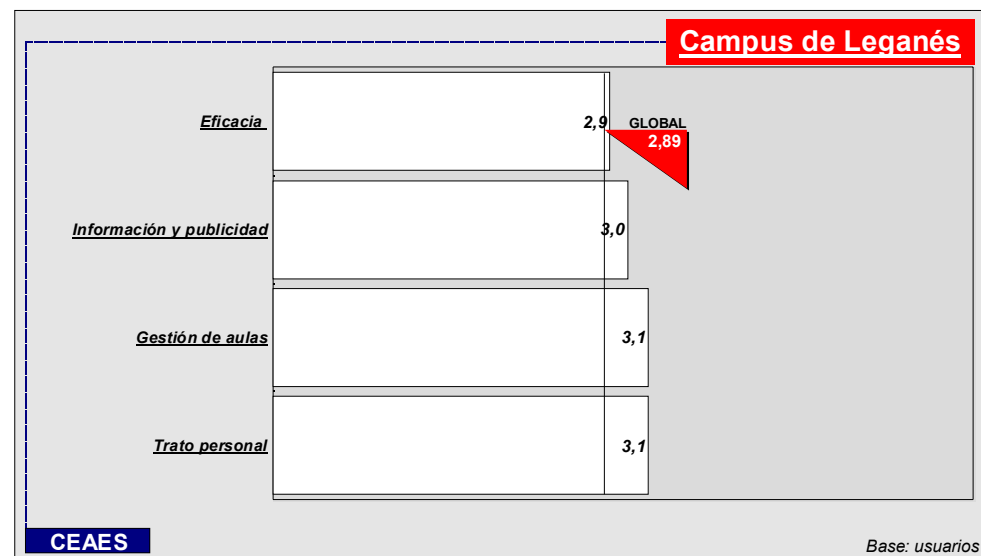
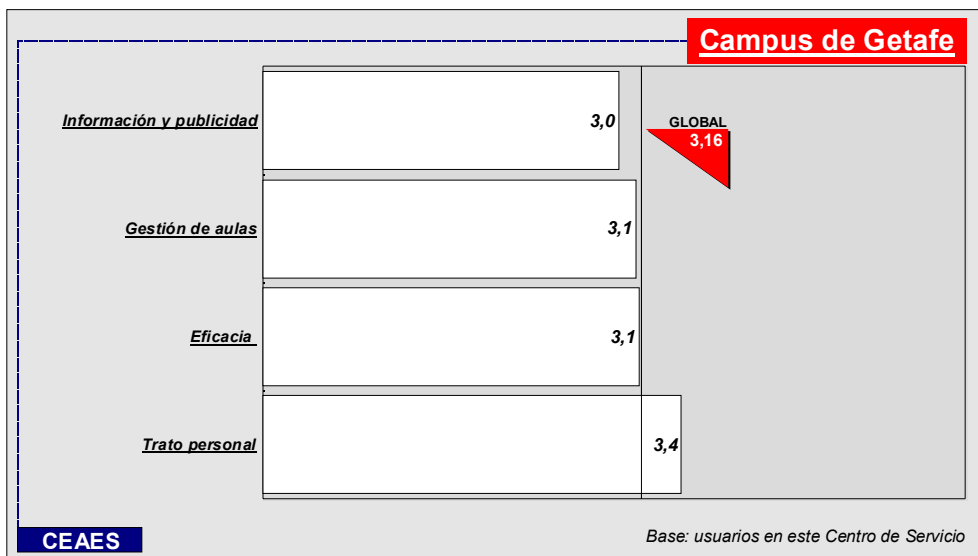
AYUDANTE

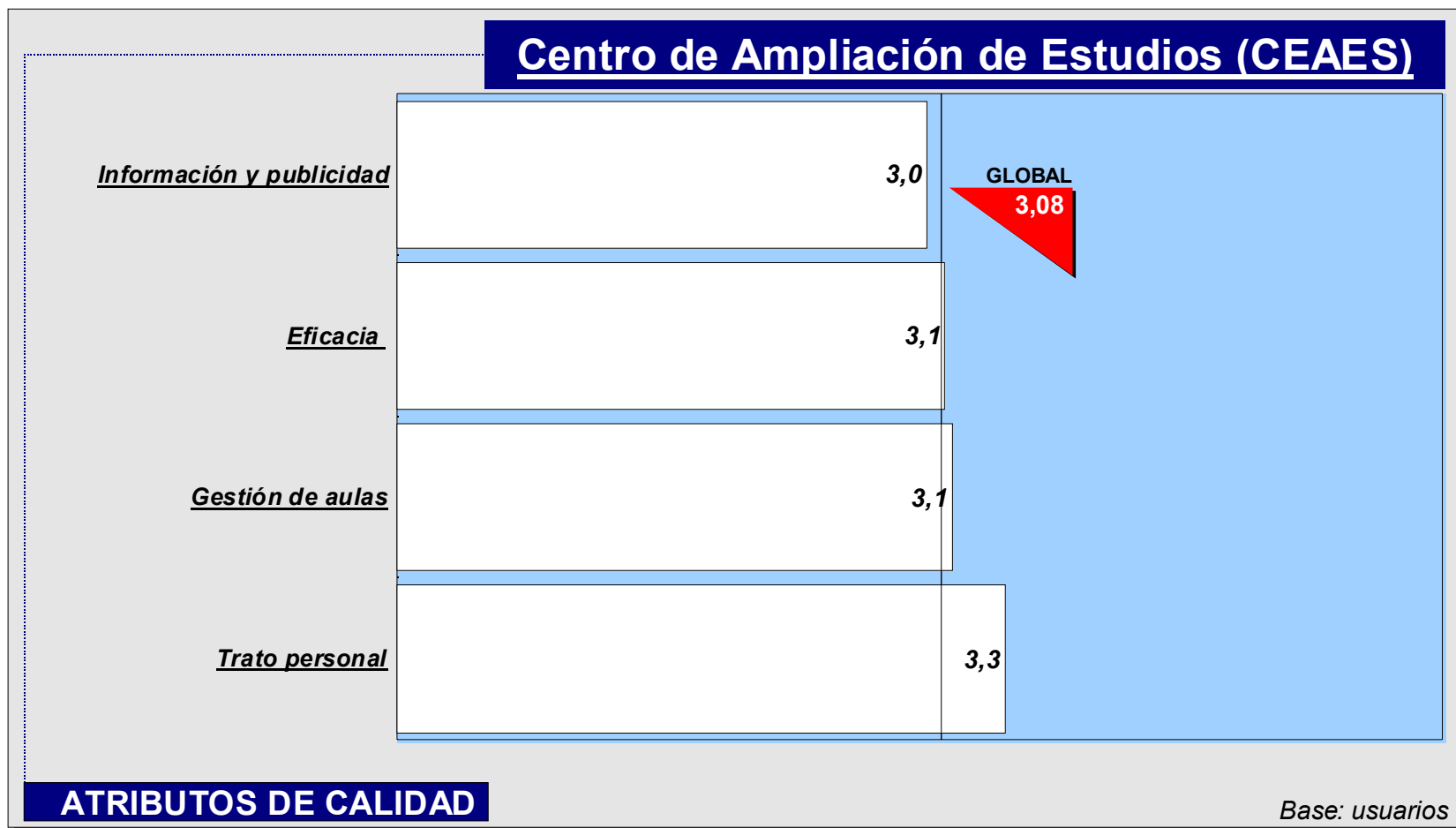


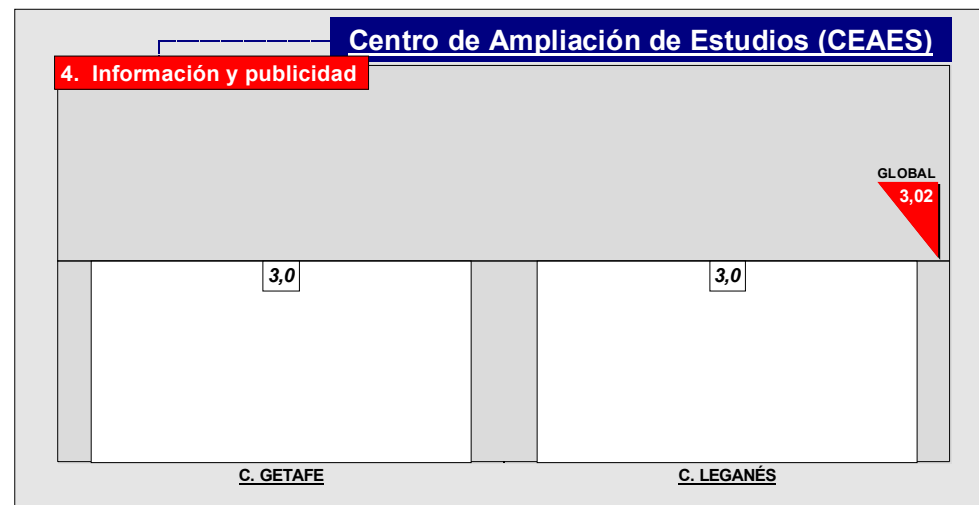
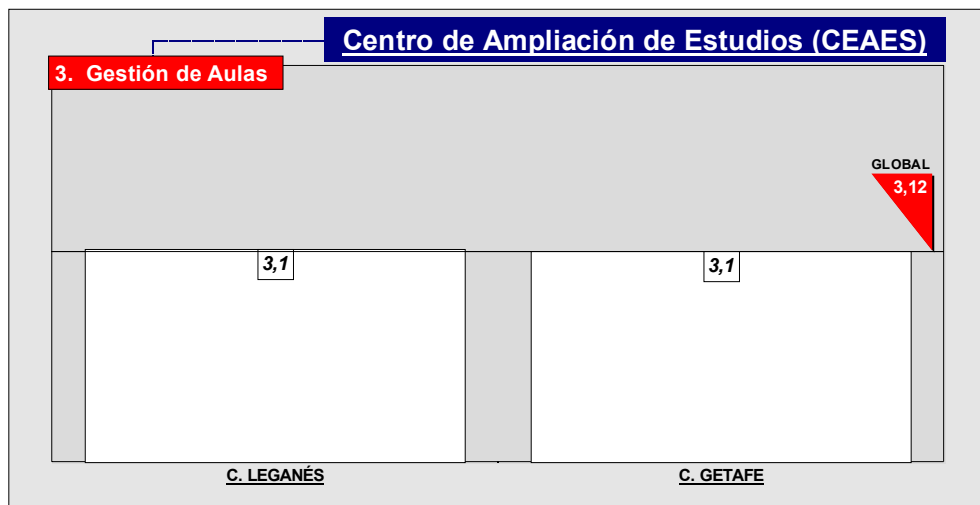
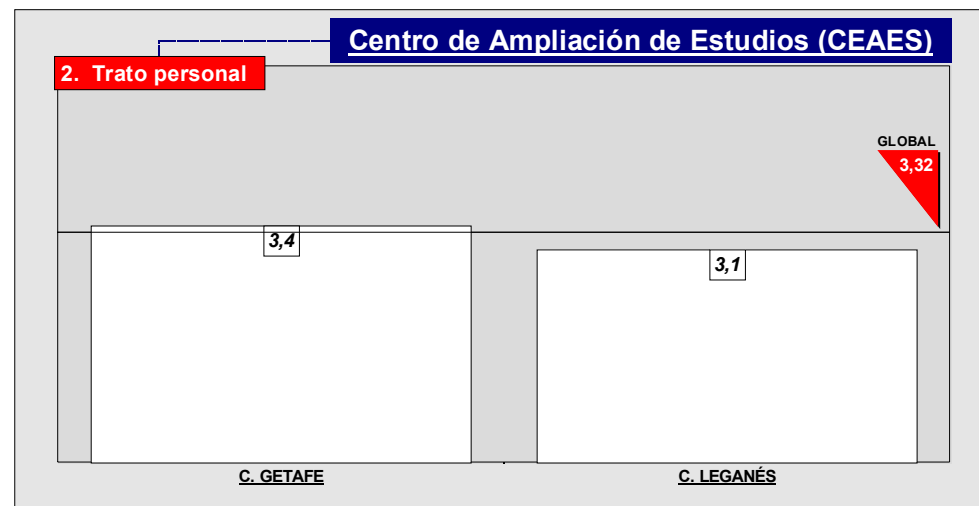
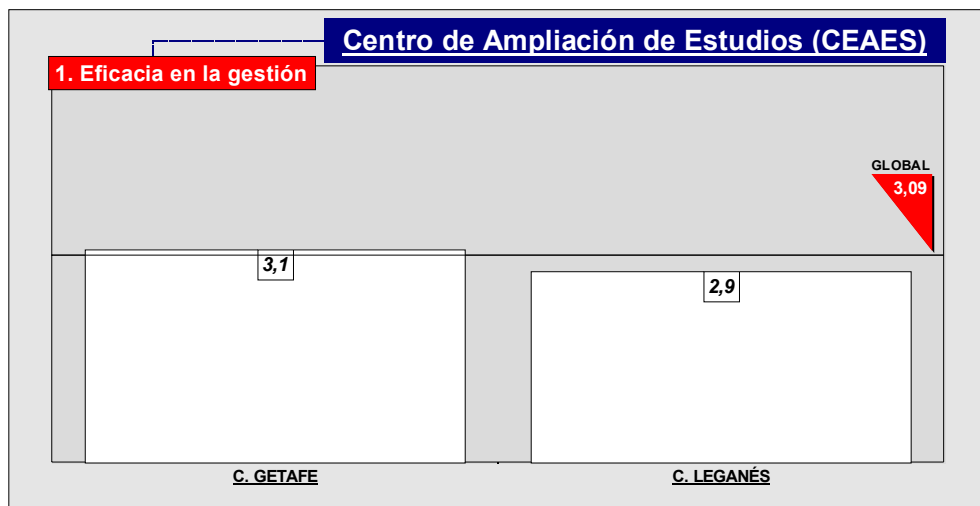
ASOCIADO











6.4

Servicios Informáticos

FICHA DE SERVICIO

<u>UTILIZACIÓN</u>	FRECUENCIA (% usuarios)	98%	<u>INDICADORES GENERALES</u>	SATISFACCIÓN	
	INTENSIDAD (% grandes usuarios):	22%		<u>Valoración Centros de Servicio:</u> CC.SS.JJ. 3,58 HUMANIDADES 3,63 E.P.S. 3,17 COLMENAREJO 4,00	EVOLUCIÓN
				ORIENTACIÓN SERVICIO	
				ORIENTACIÓN MEJORA	
				% INSATISFECHOS	

ATRIBUTOS DE CALIDAD

<u>PUNTOS FUERTES</u>	TRATO PERSONAL UTILIDADES WEB PROFESIONALIDAD INFORMACIÓN UNIVERSITARIA EN WEB ASESORAMIENTO	<u>PUNTOS DÉBILES</u>	ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS HORARIOS AGILIDAD
-----------------------	--	-----------------------	---

COLECTIVOS MÁS SATISFECHOS

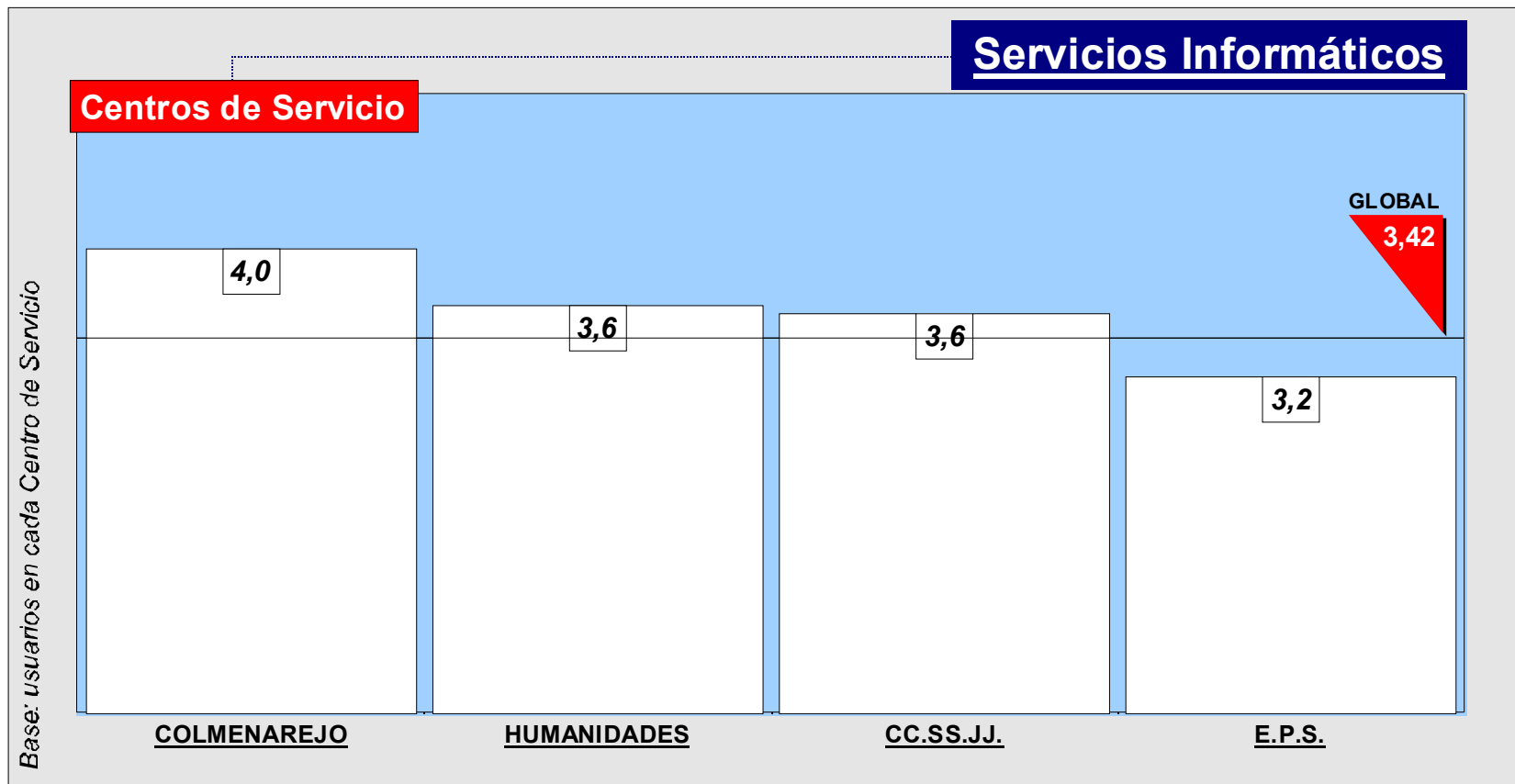
<u>CENTRO</u>	COLMENAREJO / HUMANIDADES / CC.SOCIALES Y JJ	<u>CATEGORÍA</u>	ASOCIADO / CATEDRÁTICO / AYUDANTE
---------------	--	------------------	-----------------------------------

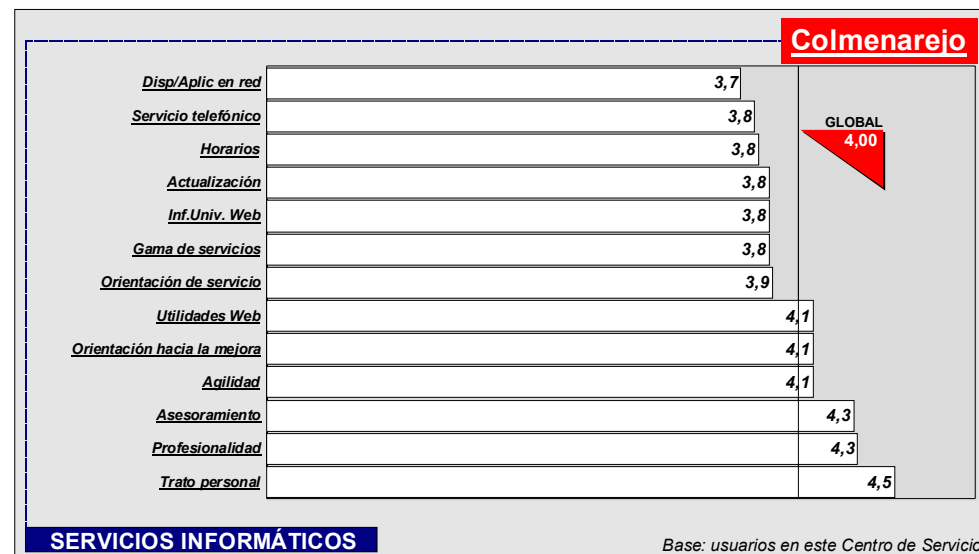
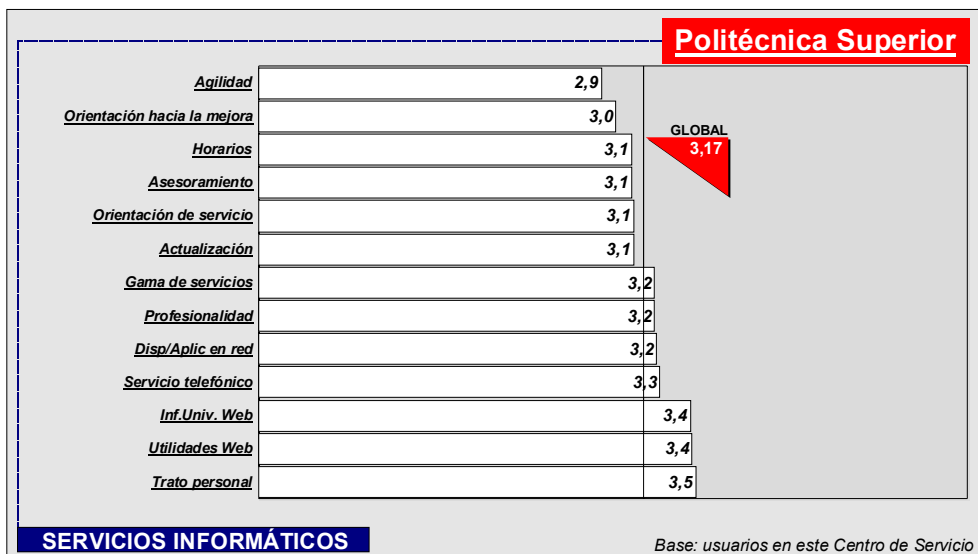
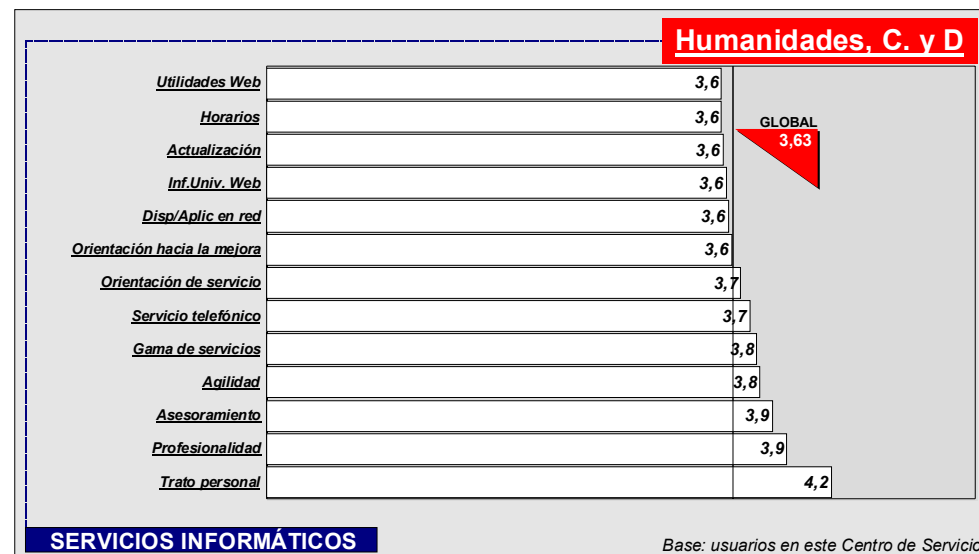
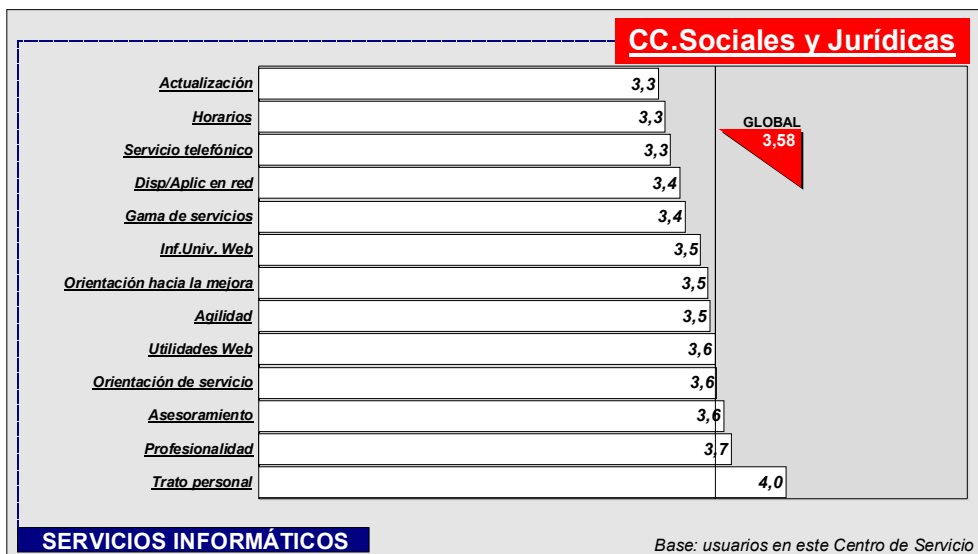
COLECTIVOS MENOS SATISFECHOS

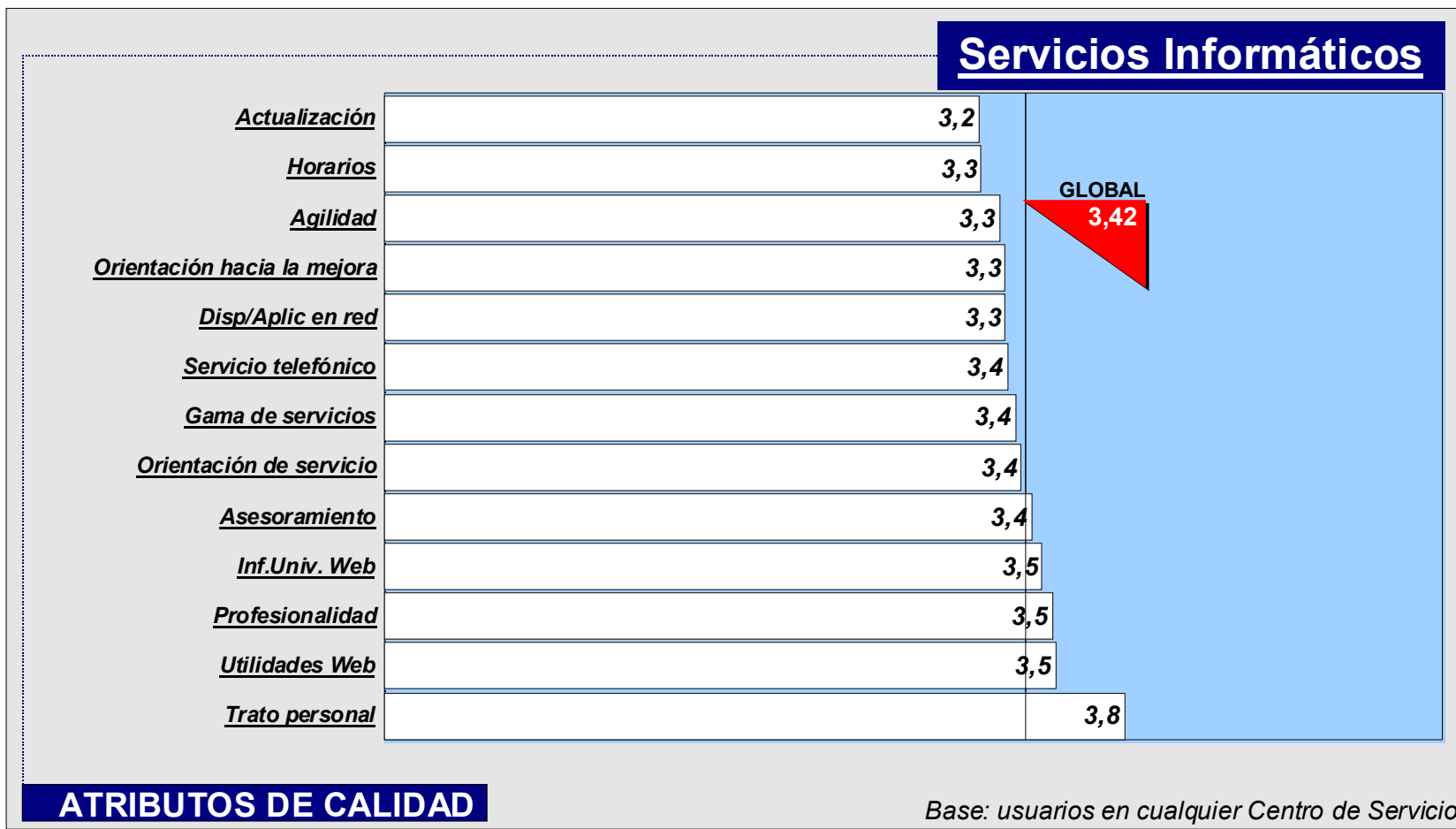
<u>CENTRO</u>	ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR	<u>CATEGORÍA</u>	VISITANTE / TITULAR
---------------	------------------------------	------------------	---------------------

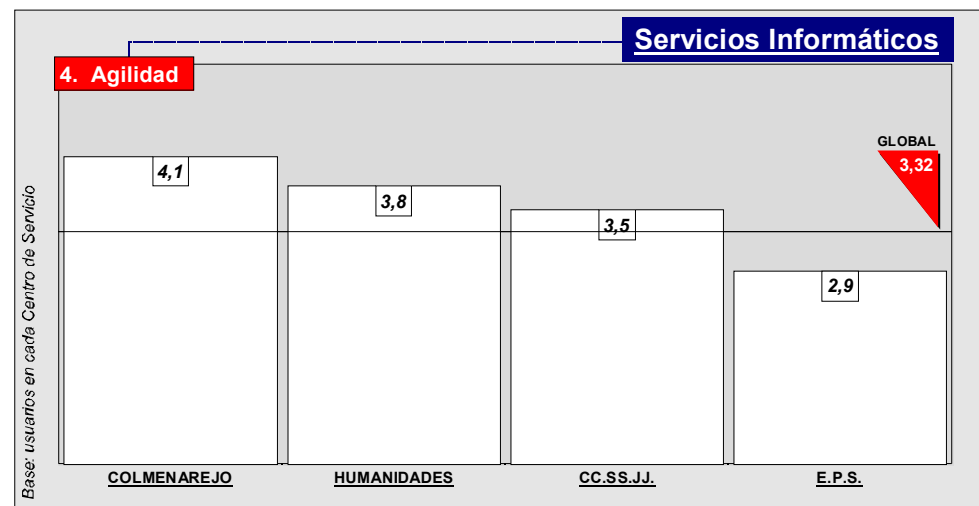
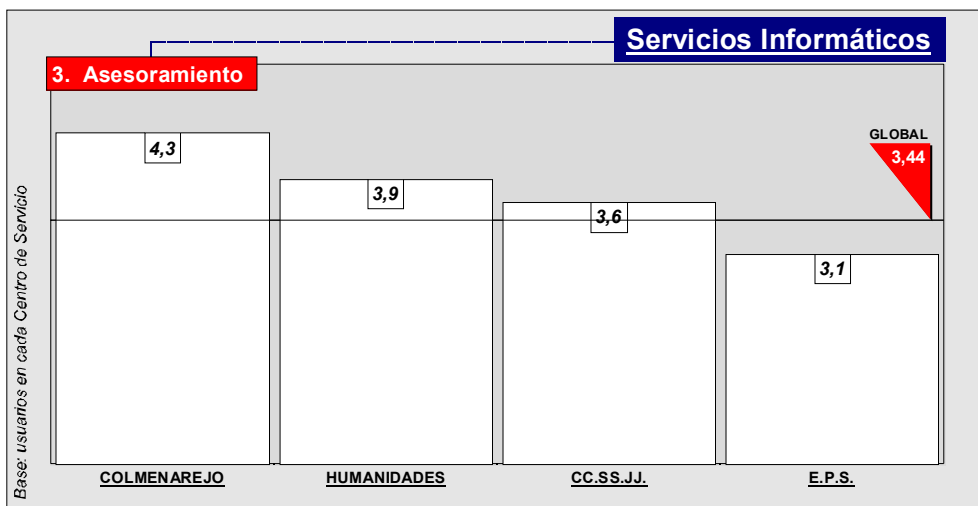
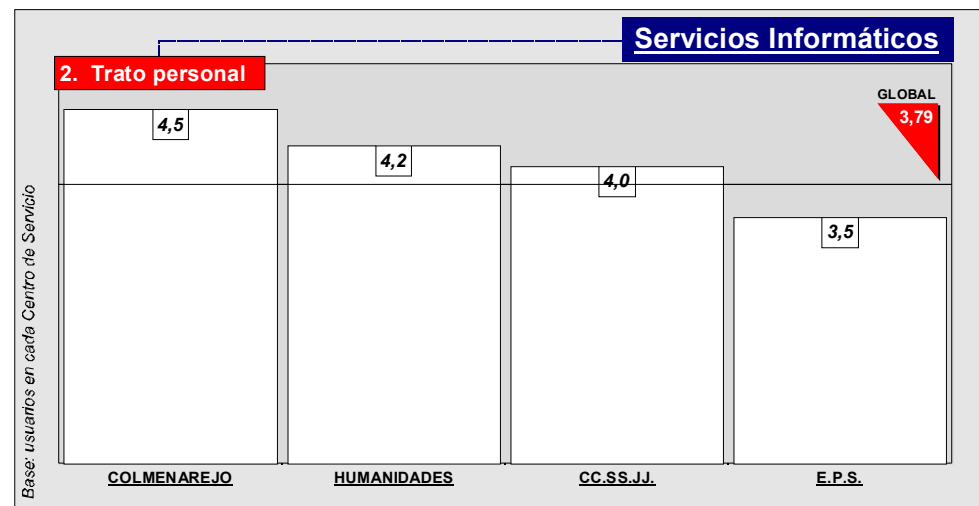
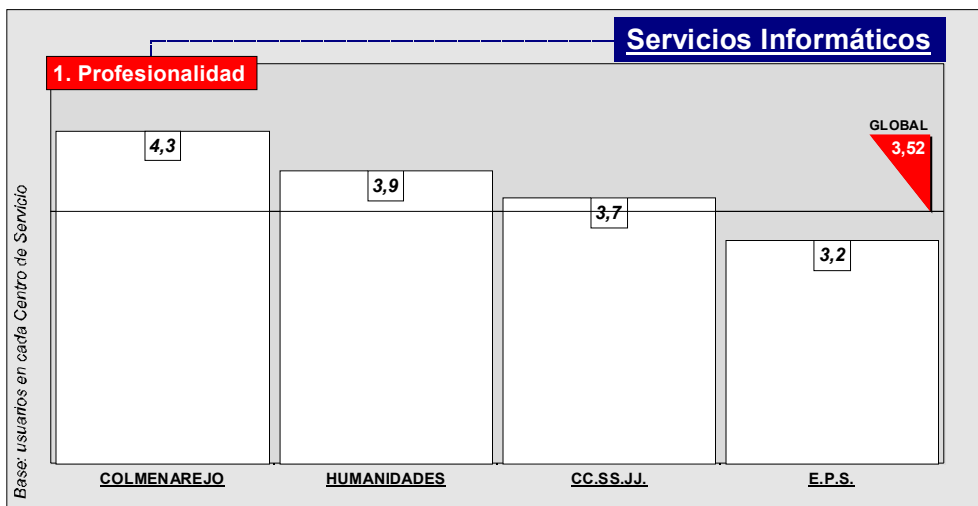
<u>DATOS COMPARABLES ESTUDIANTES 2001</u>	VALOR PD/ATRIBUTO / ASPECTO	VALOR EST.	
	3,25 HORARIO	3,44	
	3,34 APLICACIONES EN RED	3,33	

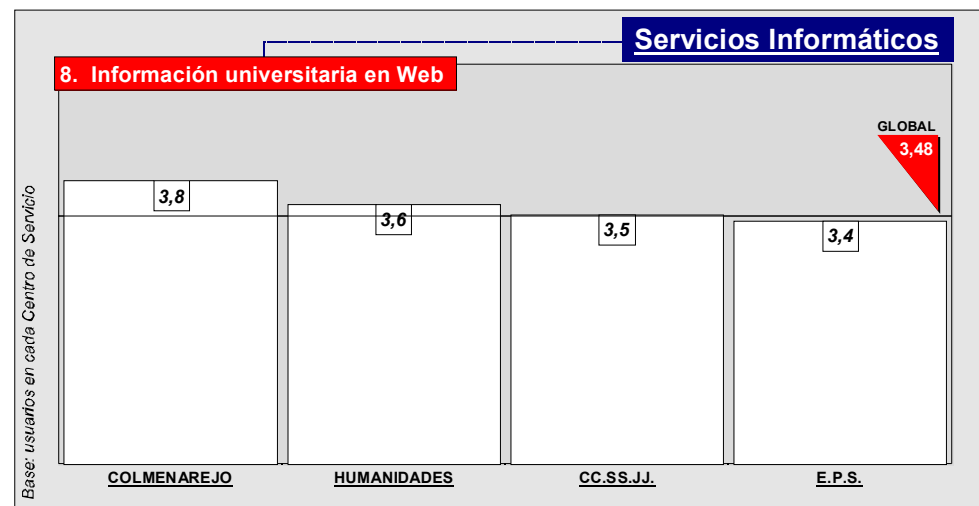
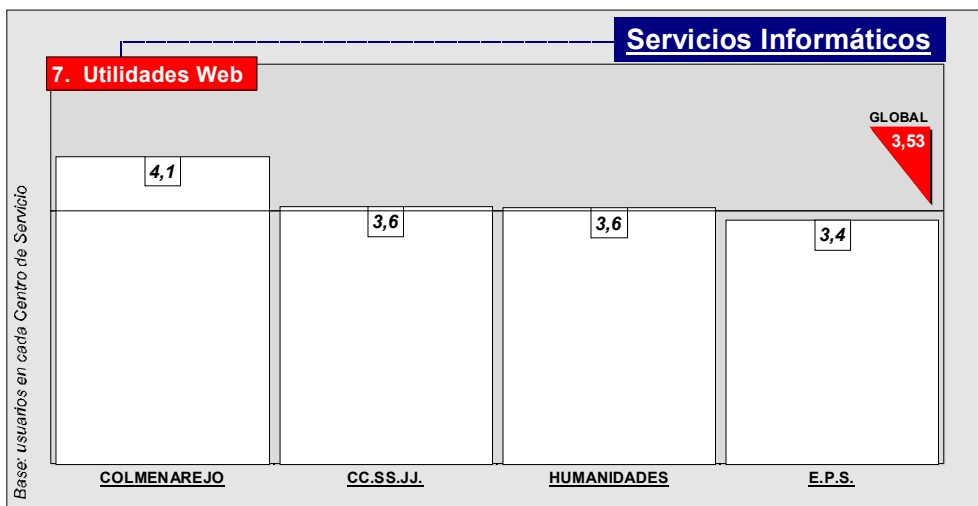
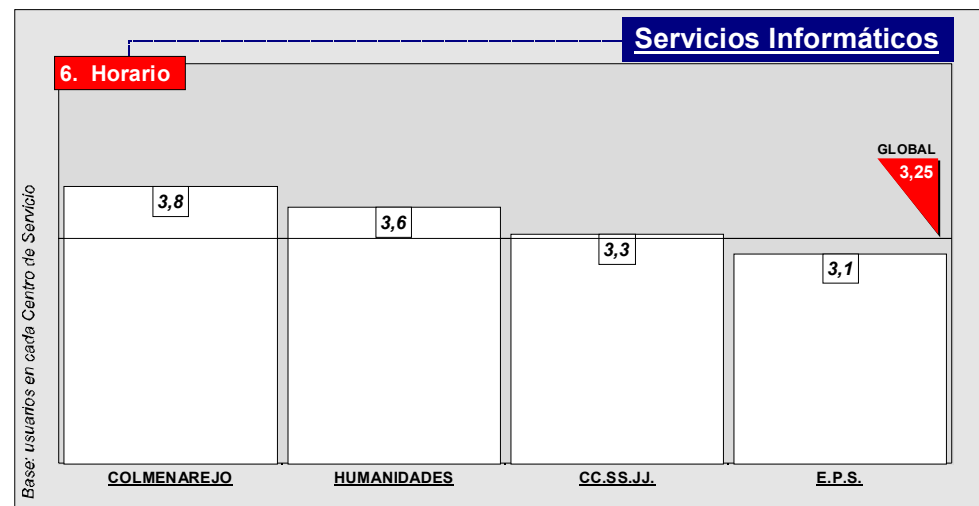
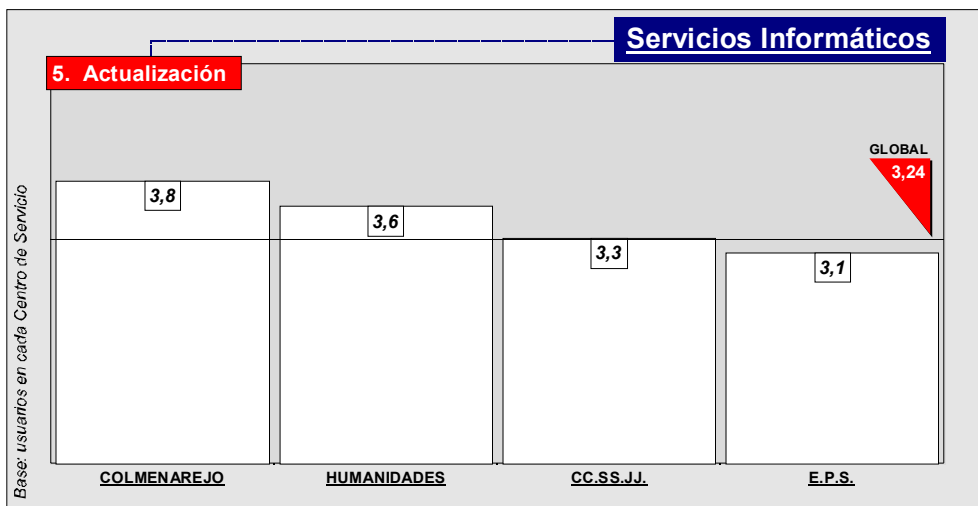
<u>INCIDENTES CRÍTICOS</u>	NUNCA	A VECES	
UNA 'CAÍDA' DE LA RED HA PRODUCIDO DAÑOS EN PROCESOS O HA OBLIGADO A REPETIR TAREAS	44%	29%	
SE HAN PRODUCIDO FALLOS REPETIDOS O ESPERAS PROLONGADAS EN IMPRESIÓN EN RED	30%	27%	

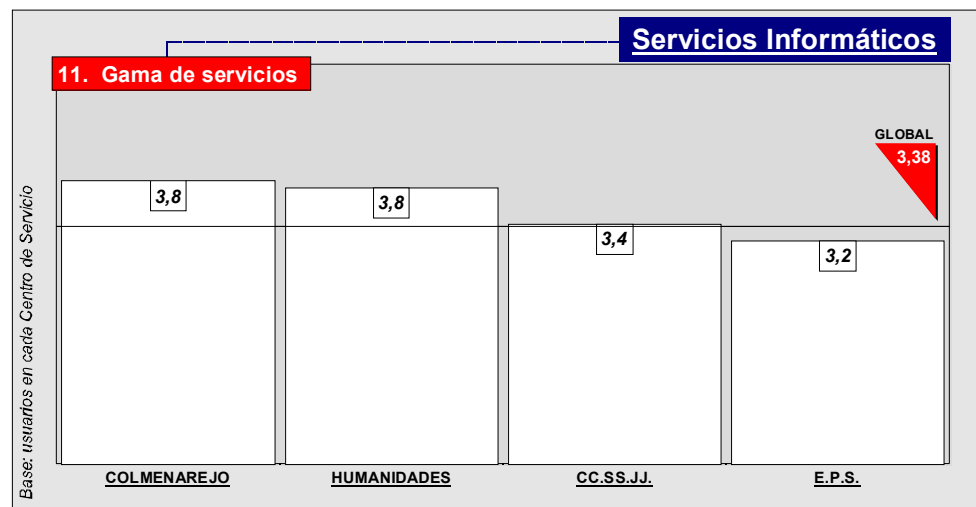
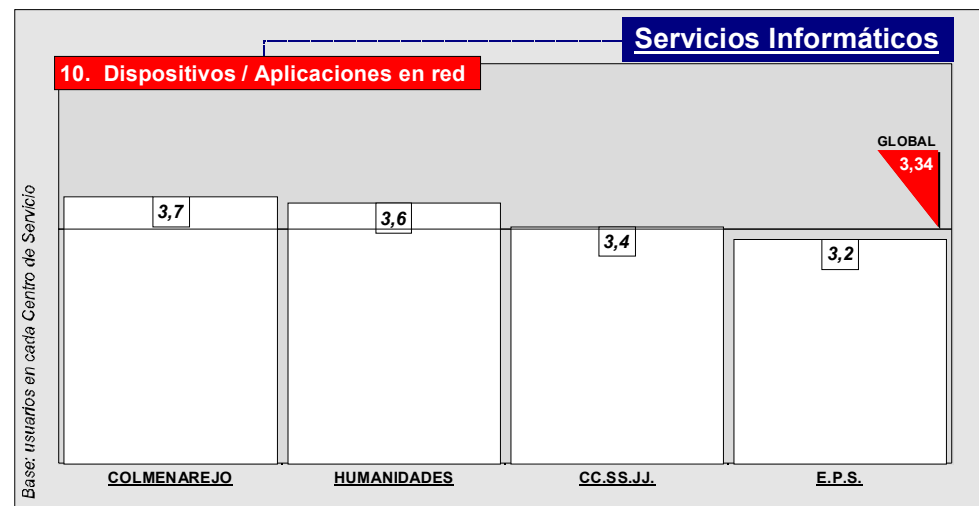
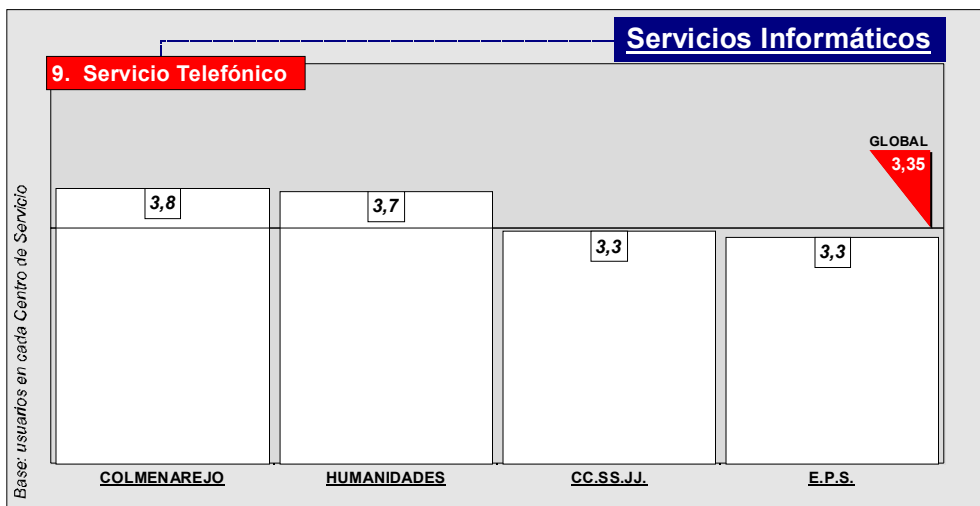


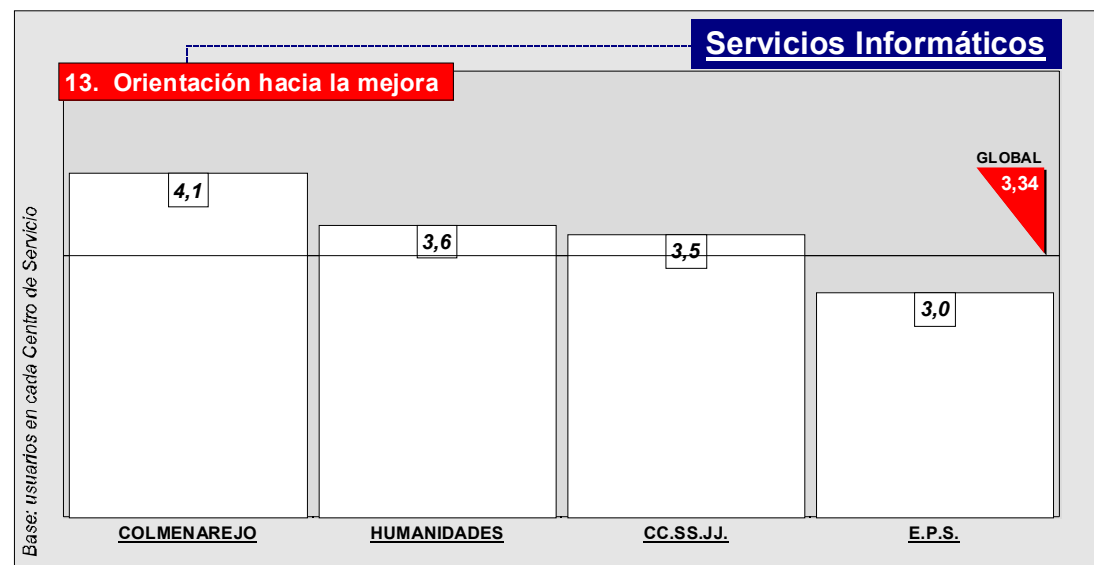
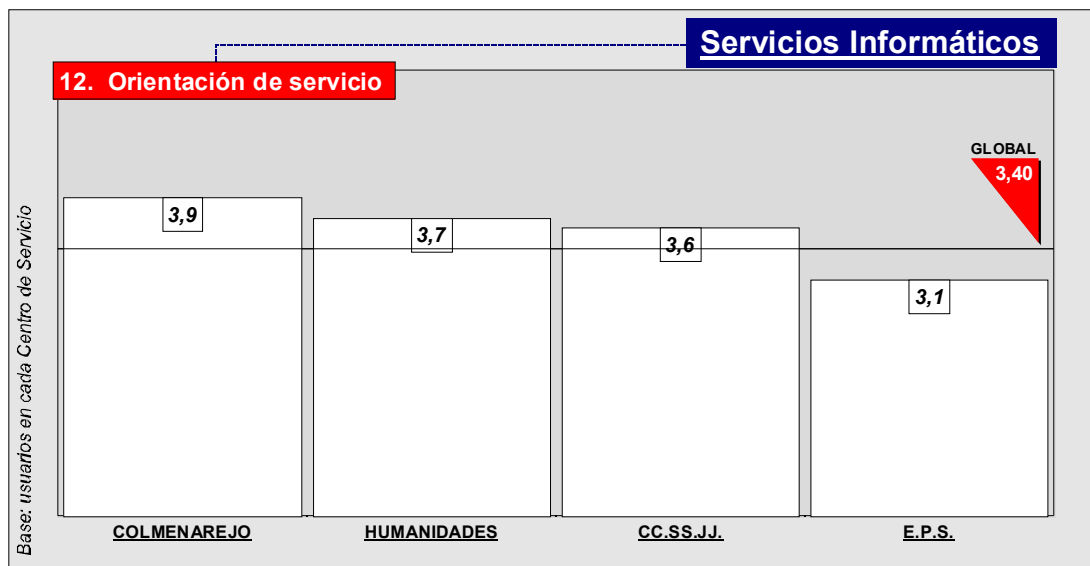


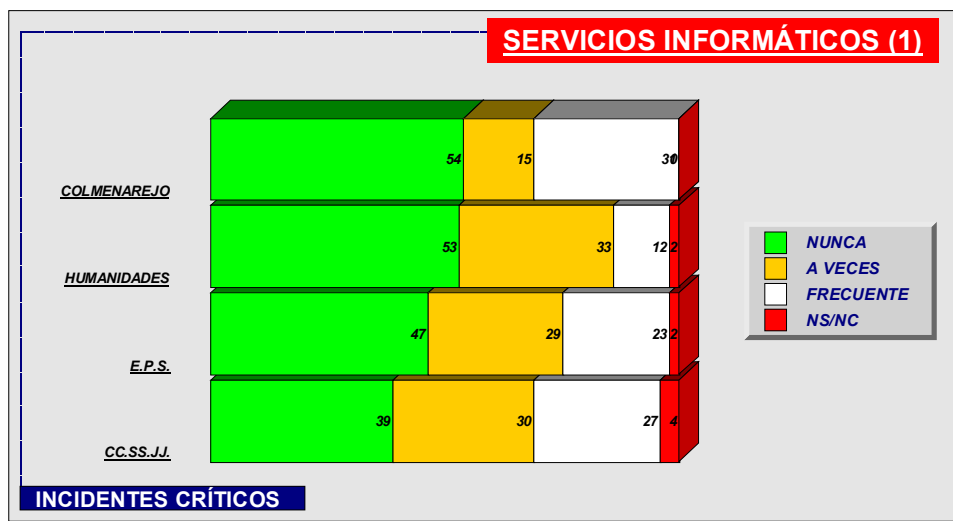




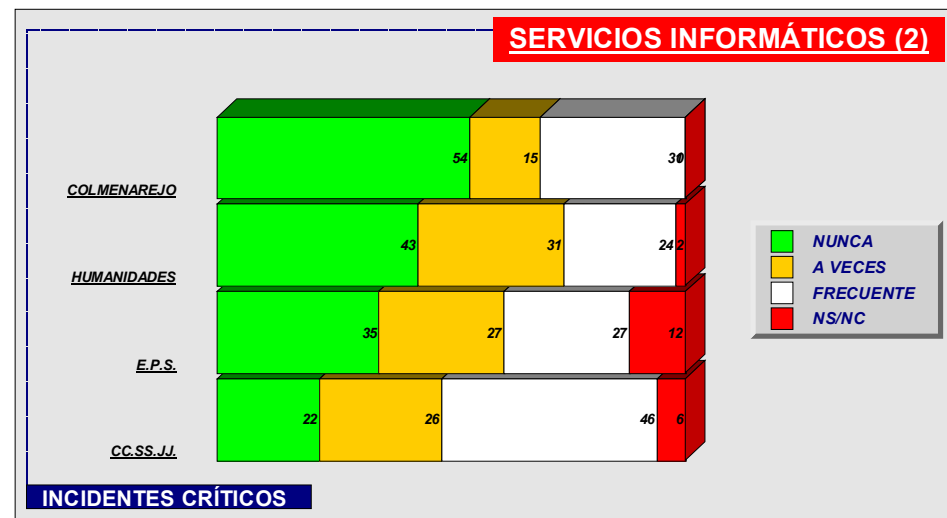








"UNA 'CAÍDA' NO PROGRAMADA DE LA RED HA OBLIGADO A REPETIR TRABAJOS O HA PRODUCIDO DAÑOS EN PROCESOS"



"SE HAN PRODUCIDO FALLOS REPETIDOS O ESPERAS PROLONGADAS EN LOS SERVICIOS DE IMPRESIÓN EN RED"

6.5

Mantenimiento y Servicios de Apoyo

FICHA DE SERVICIO

UTILIZACIÓN	FRECUENCIA (% usuarios)	87%	INDICADORES GENERALES	SATISFACCIÓN	
	INTENSIDAD (% grandes usuarios):	6%		EVOLUCIÓN	
			<u>Valoración Centros de Servicio:</u> CC.SS.JJ. 3,67 HUMANIDADES 4,06 E.P.S. 3,34 COLMENAREJO 3,70	ORIENTACIÓN SERVICIO	
				ORIENTACIÓN MEJORA	
				% INSATISFECHOS	

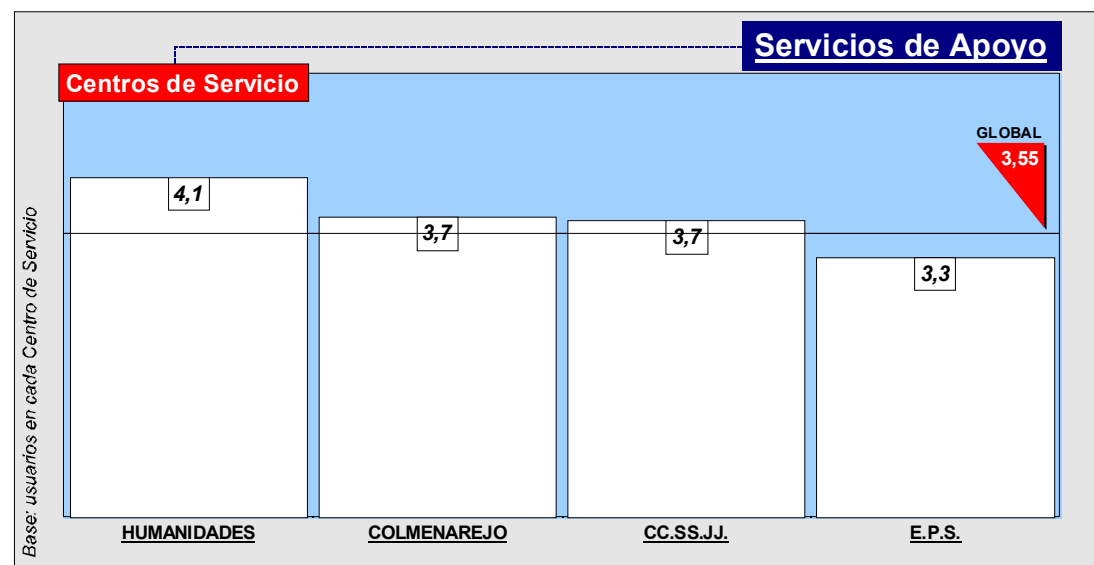
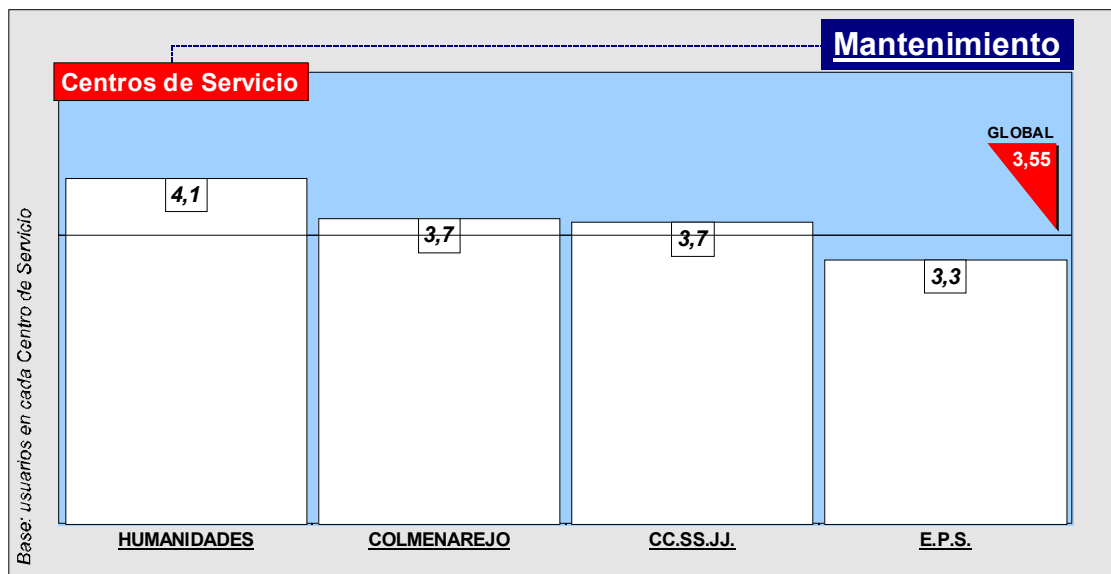
ATRIBUTOS DE CALIDAD			
PUNTOS FUERTES	LIMPIEZA CONSERVACIÓN APARCAMIENTO PROFESIONALIDAD	PUNTOS DÉBILES	CLIMATIZACIÓN SISTEMA DE NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS AGILIDAD EN LA RESPUESTA

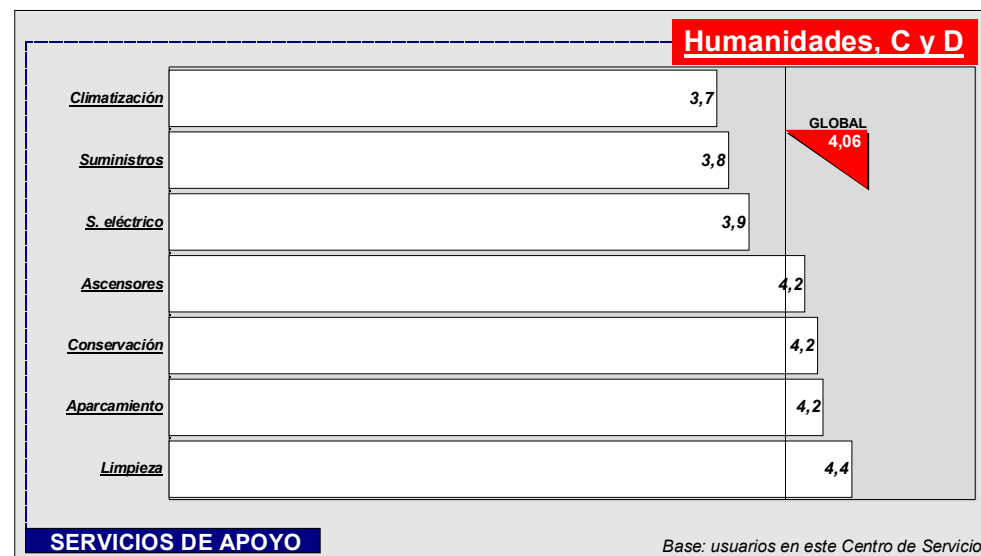
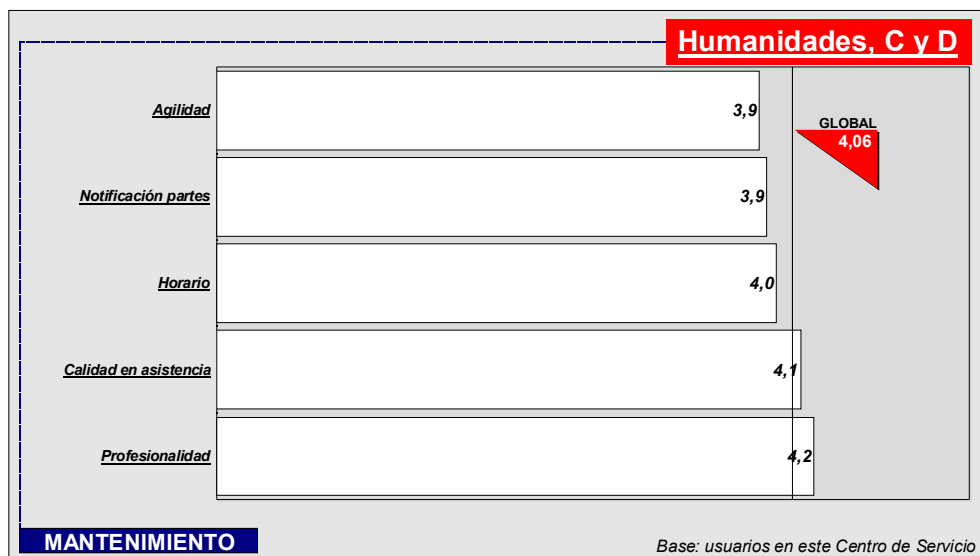
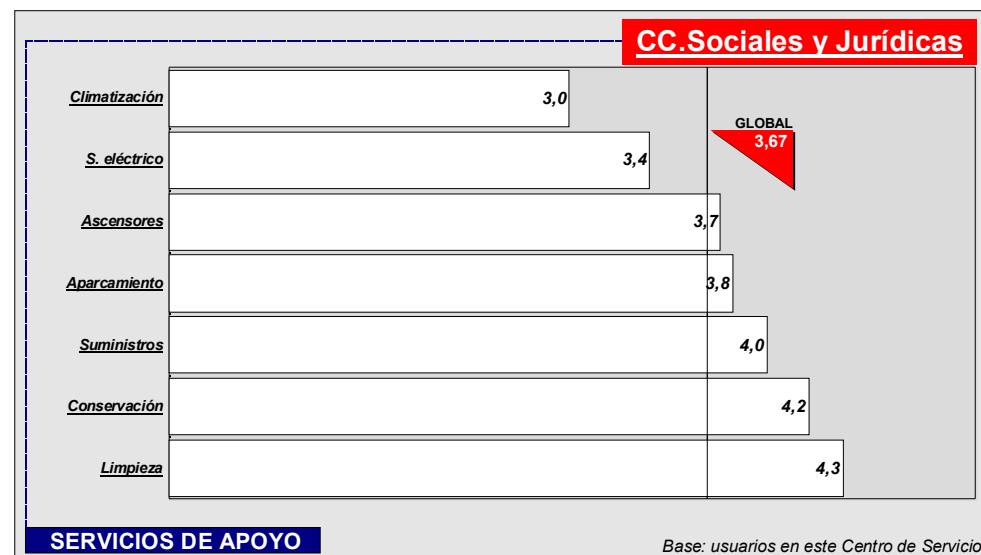
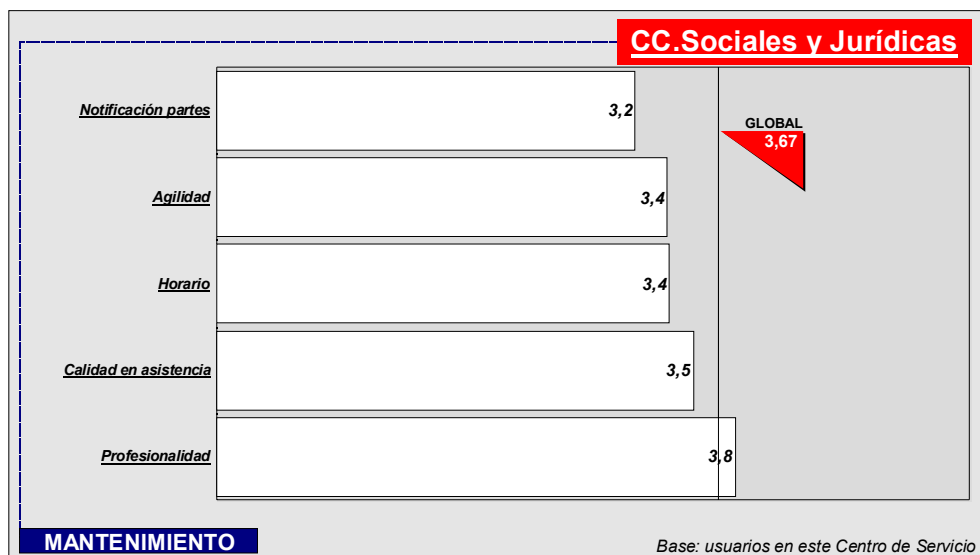
COLECTIVOS MÁS SATISFECHOS			
CENTRO	HUMANIDADES / CC.SOCIALES Y JJ. / HUMANIDADES	CATEGORÍA	ASOCIADO

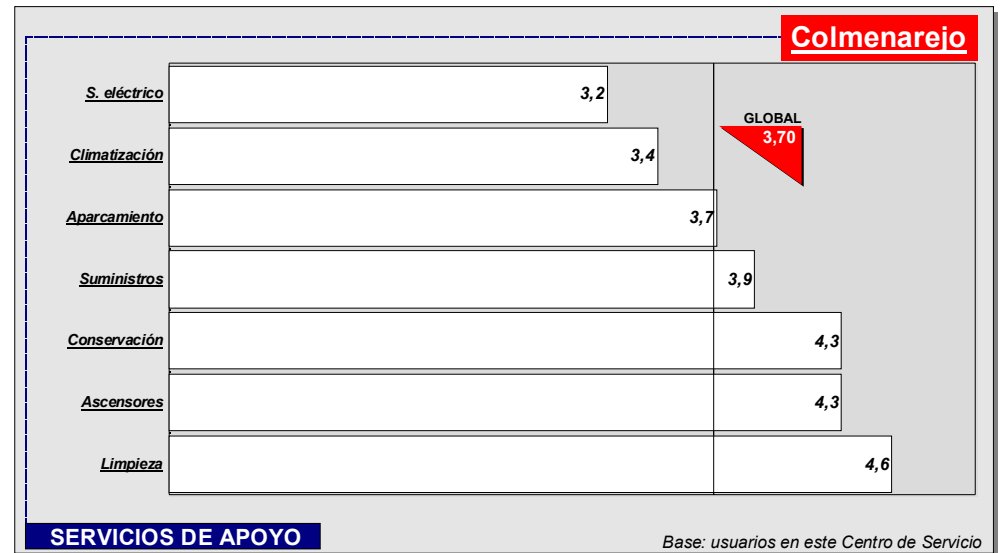
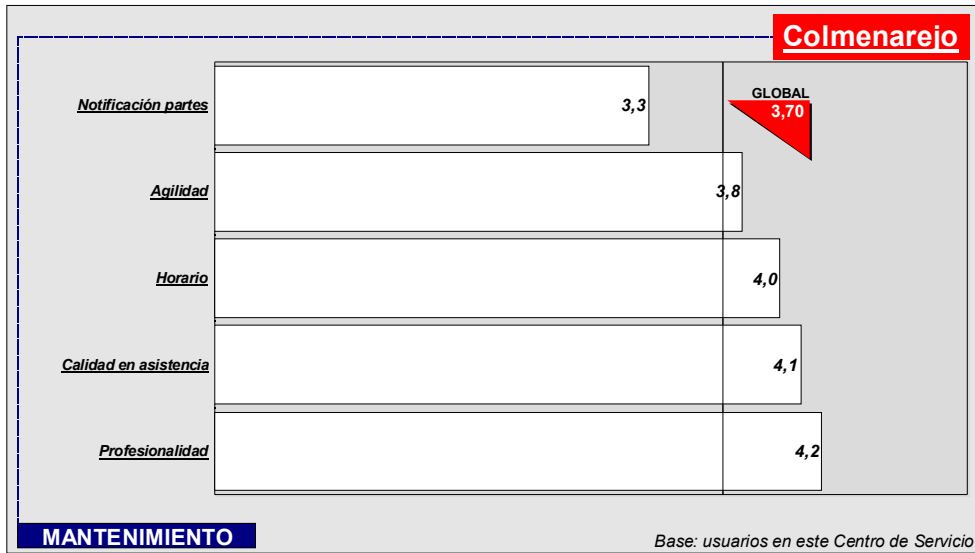
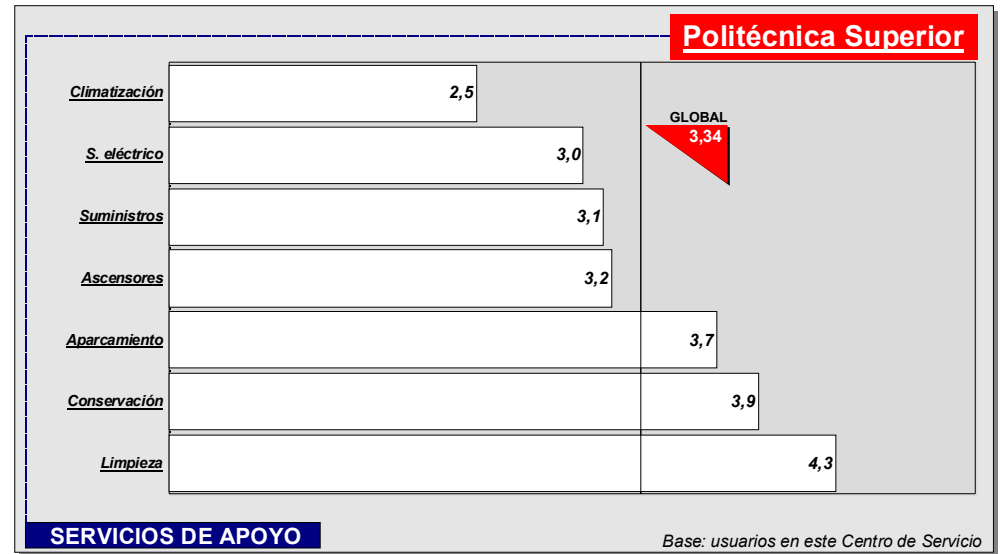
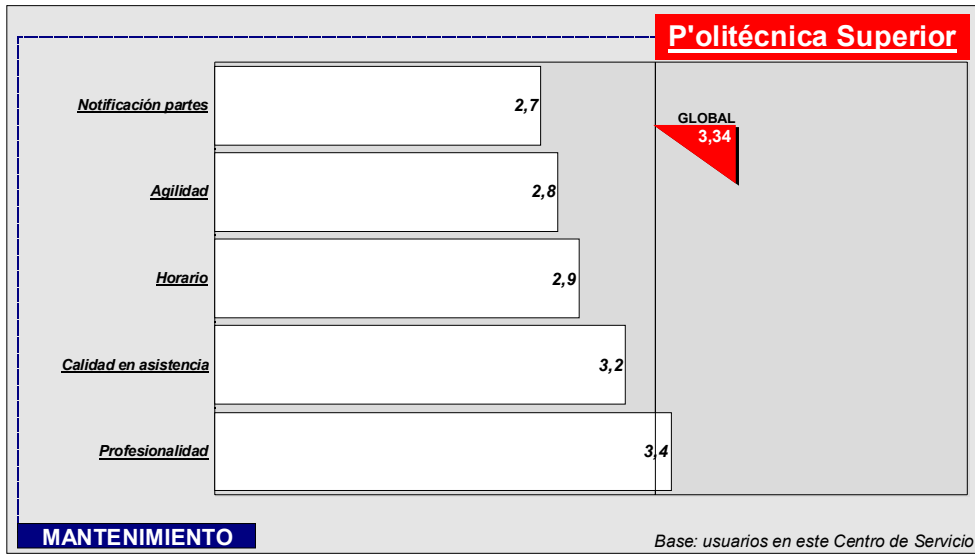
COLECTIVOS MENOS SATISFECHOS			
CENTRO	ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR	CATEGORÍA	AYUDANTE / VISITANTE / CATEDRÁTICO / TITULAR

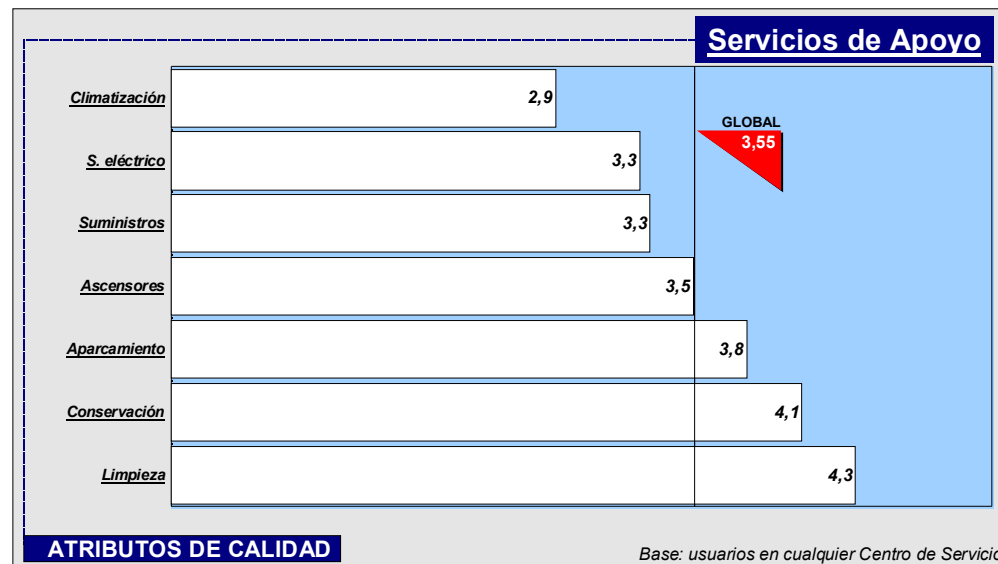
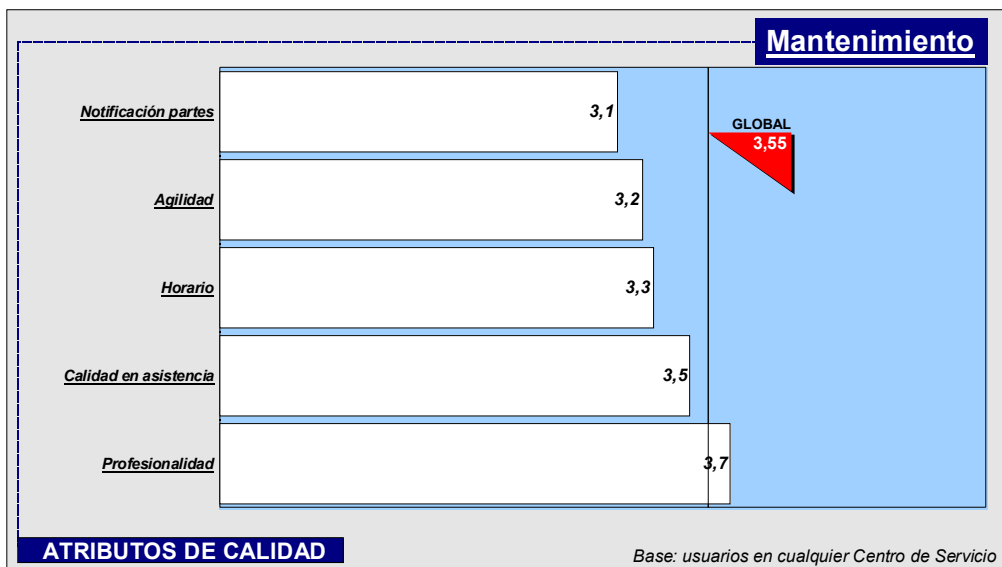
DATOS COMPARABLES ESTUDIANTES 2001	VALOR PD	ATRIBUTO / ASPECTO	VALOR EST.	
	4,33	LIMPIEZA	4,40	
	2,87	CLIMATIZACIÓN	2,99	

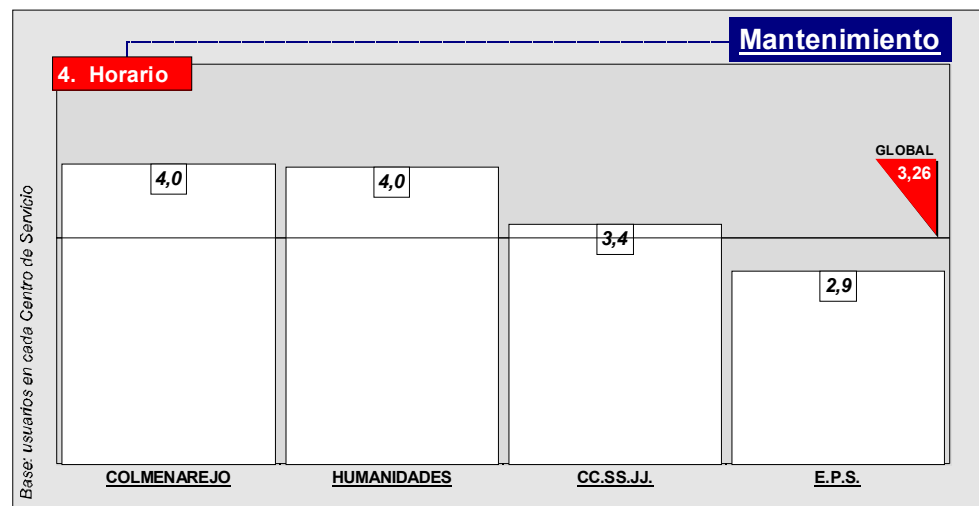
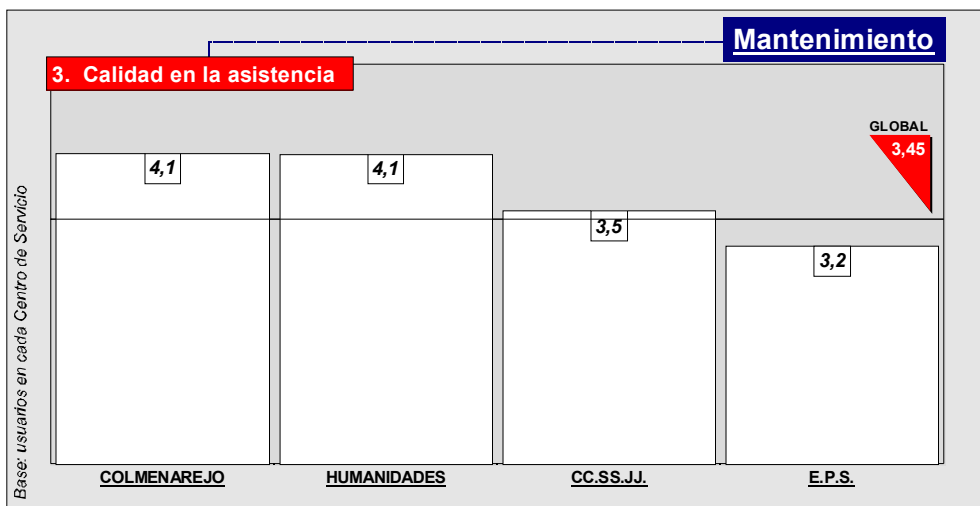
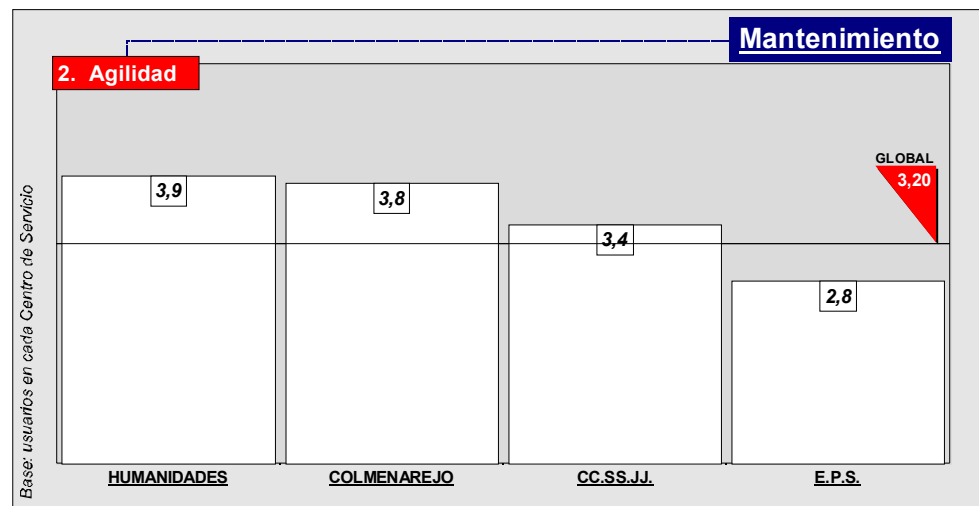
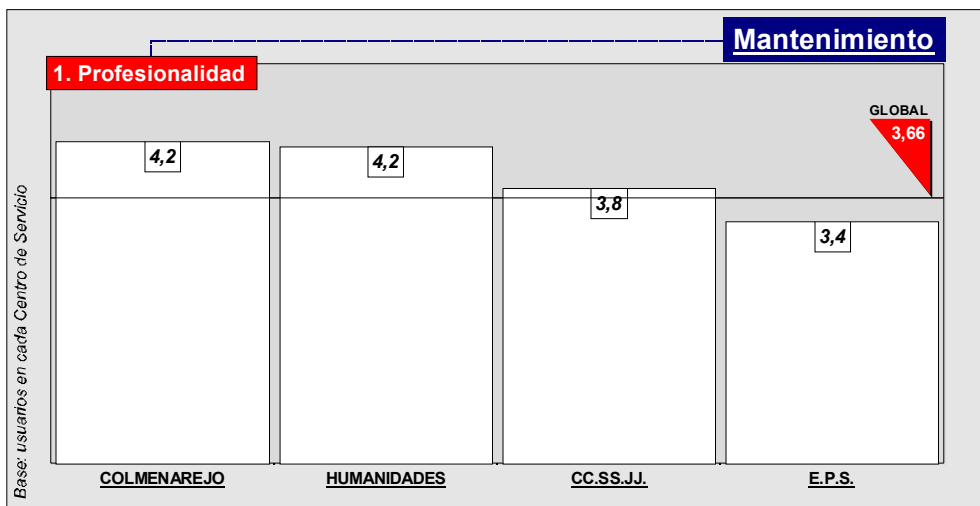
INCIDENTES CRÍTICOS	NUNCA	A VECES	
RESULTA IMPOSIBLE CONTACTAR CON EL PERSONAL TRAS REPETIDOS INTENTOS	38%	37%	
SE HA REALIZADO LA TAREA PERSONALMENTE, SE HA PEDIDO A TERCEROS O SE HA DEJADO SIN HACER	51%	29%	
SE HAN PRODUCIDO DEMORAS IMPORTANTES SOBRE LO PREVISTO EN EQUIPAMIENTOS	44%	29%	

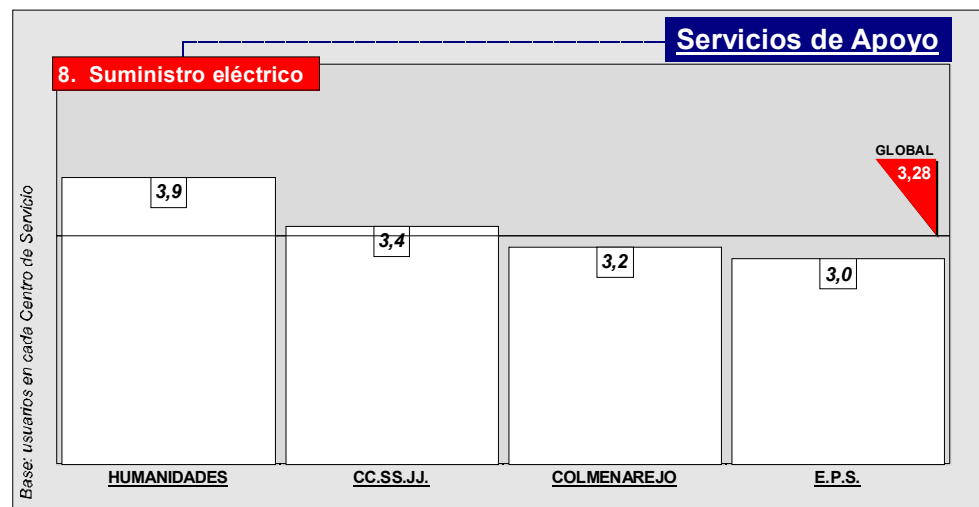
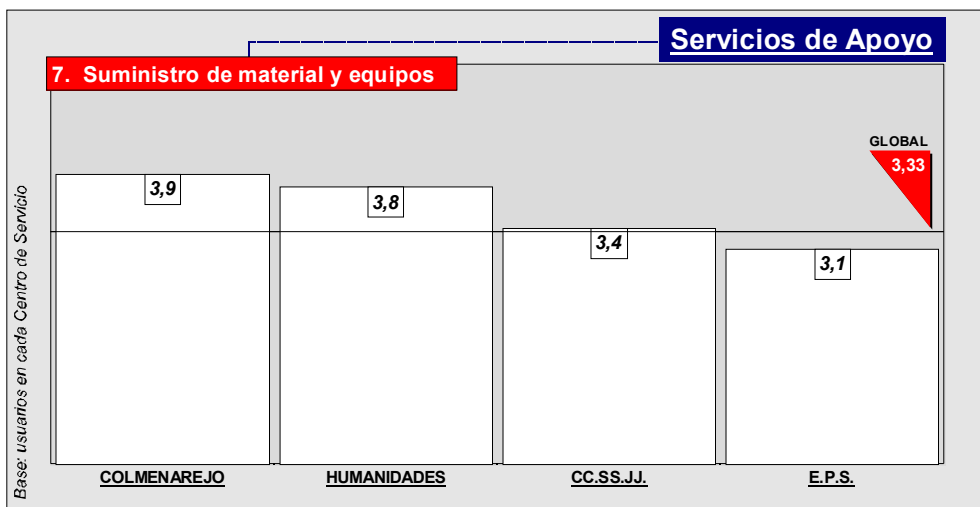
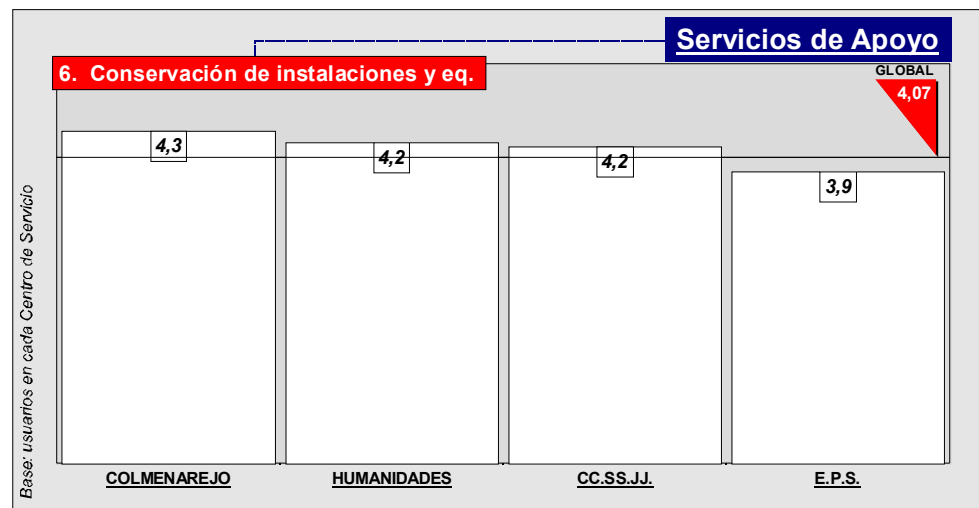
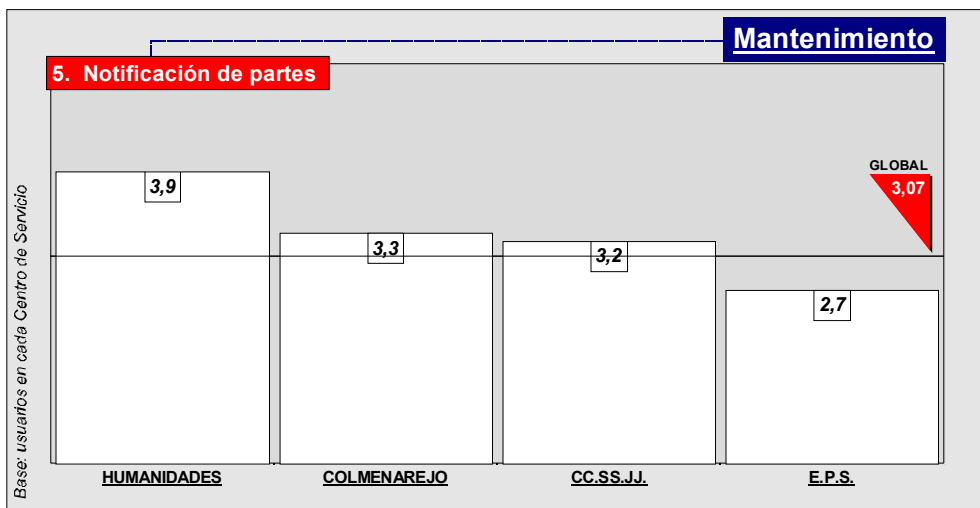


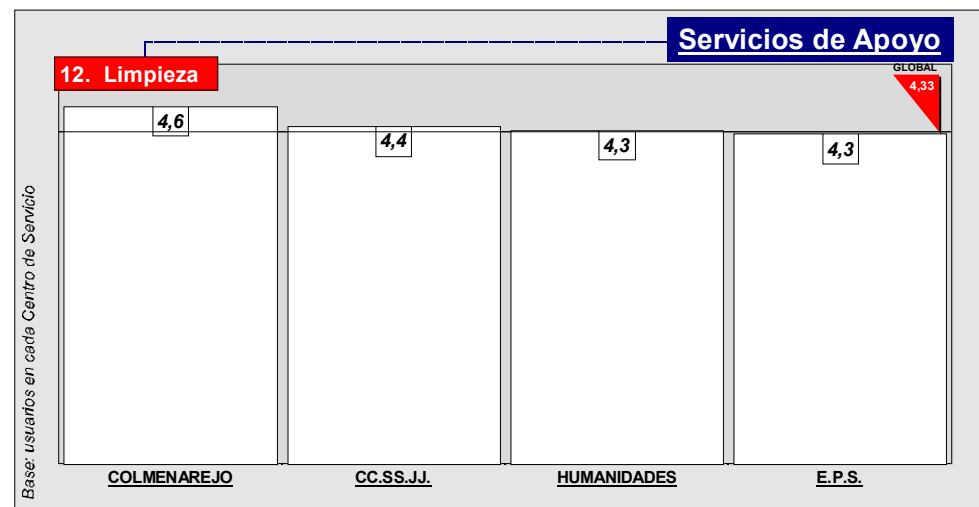
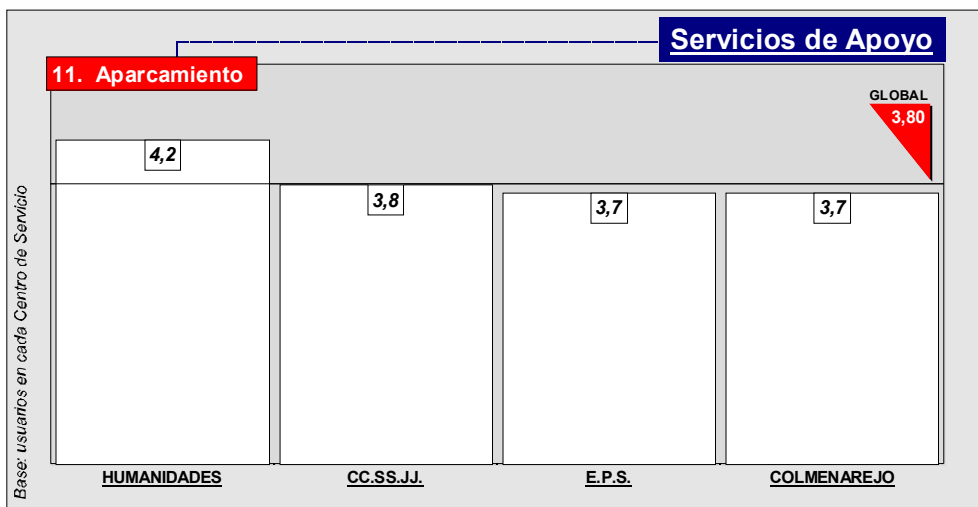
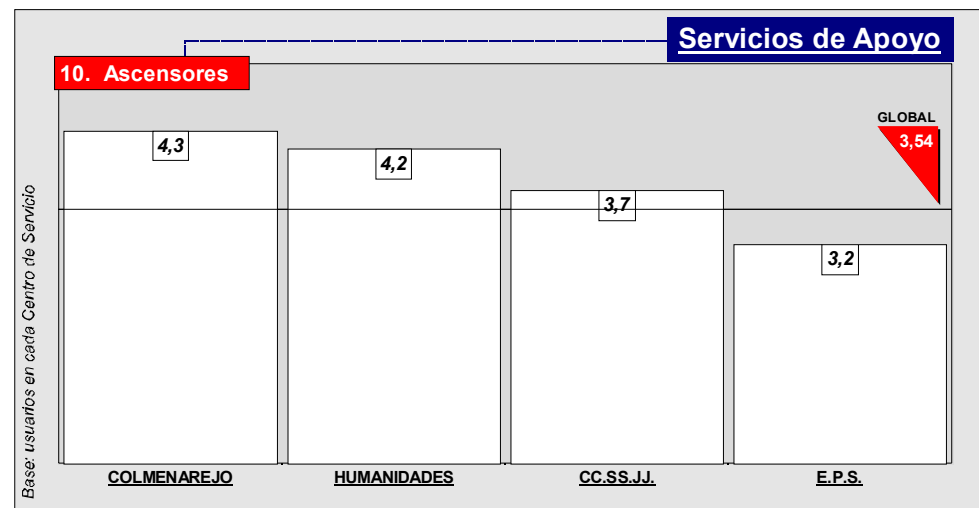
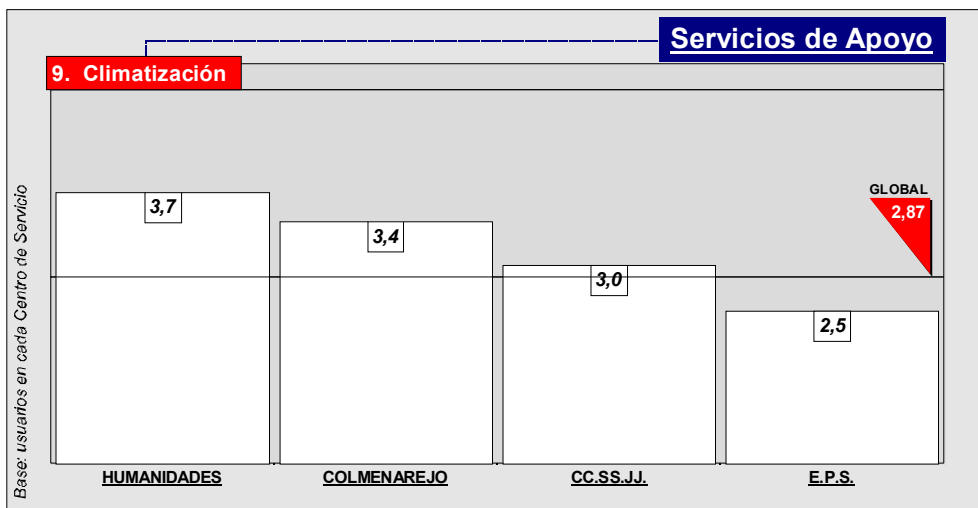


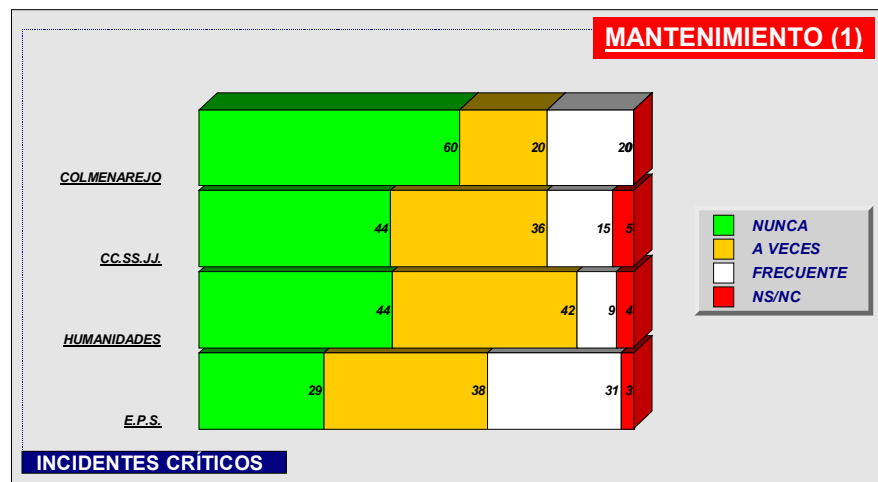




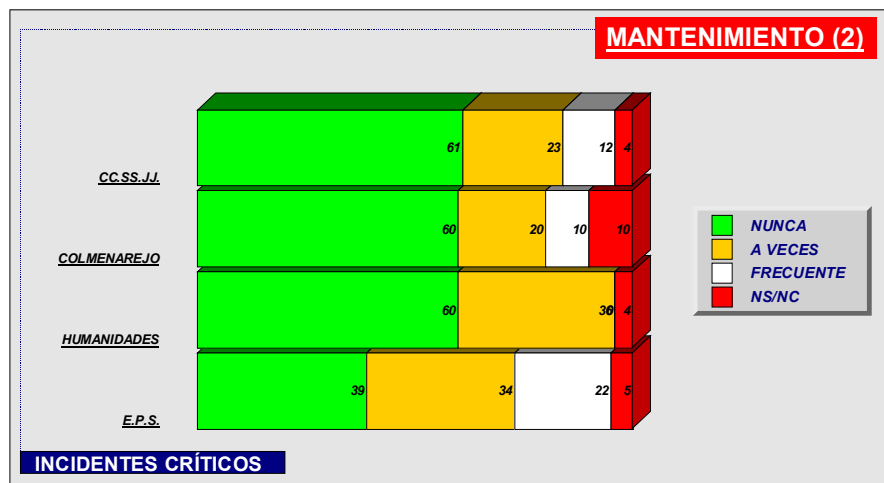




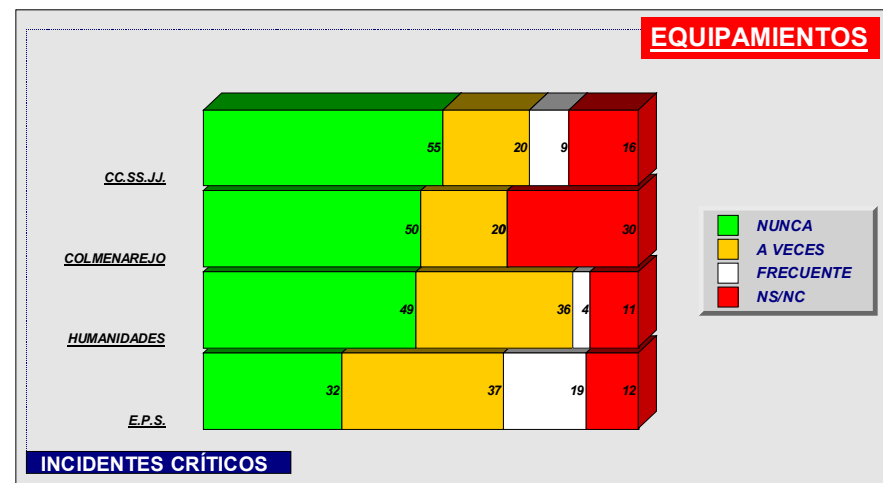




"HA RESULTADO IMPOSIBLE, REPETIDAMENTE, CONTACTAR CON EL PERSONAL PARA INCIDENCIA O TAREA PENDIENTE"



"HA OPTADO POR SOLUCIONAR PROBLEMA PERSONALMENTE, BUSCAR AYUDA DE TERCEROS O DEJARLO SIN SOLUCIONAR"



"SE HAN PRODUCIDO DEMORAS IMPORTANTES SOBRE LAS PREVISIONES EN EL EQUIPAMIENTO DE TALLERES, DESPACHOS..."

6.6

Aulas y Laboratorios

FICHA DE SERVICIO

<u>UTILIZACIÓN</u>	FRECUENCIA (% usuarios)	76%	<u>INDICADORES GENERALES</u>	SATISFACCIÓN	
	INTENSIDAD (% grandes usuarios):	8%		EVOLUCIÓN	
			<u>Valoración Centros de Servicio:</u> CC.SS.JJ. 3,16 HUMANIDADES 3,38 E.P.S. 3,03 COLMENAREJO 3,50	ORIENTACIÓN SERVICIO	
				ORIENTACIÓN MEJORA	
				% INSATISFECHOS	

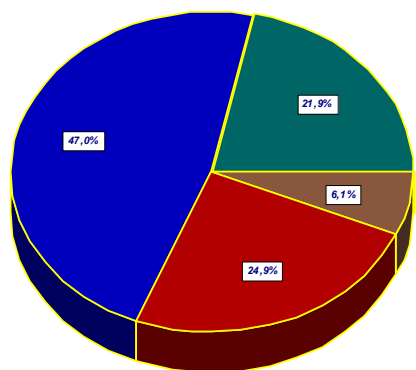
ATRIBUTOS DE CALIDAD			
PUNTOS FUERTES	TÉCNICOS DE LABORATORIO SISTEMA DE RESERVA DE AULAS DOCENTES	PUNTOS DÉBILES	RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS SISTEMA DE RESERVA AULAS INFORMÁTICAS LOCALIZACIÓN DEL PERSONAL

COLECTIVOS MÁS SATISFECHOS			
CENTRO	MIGUEL DE UNAMUNO / HUMANIDADES	CATEGORÍA	ASOCIADO / CATEDRÁTICO

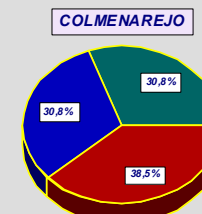
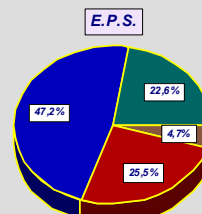
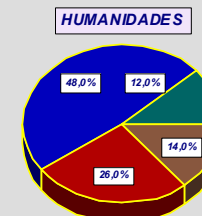
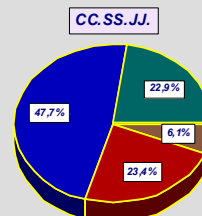
COLECTIVOS MENOS SATISFECHOS			
CENTRO	ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR	CATEGORÍA	TITULAR / VISITANTE / AYUDANTE

INCIDENTES CRÍTICOS	NUNCA	A VECES	
HA RESULTADO IMPOSIBLE RESERVAR UN AULA DOCENTE PARA EL MOMENTO EN QUE SE NECESITABA	58%	26%	
NO FUNCIONA ALGÚN DISPOSITIVO O INSTALACIÓN EN EL LOCAL UTILIZADO PARA LA DOCENCIA	47%	41%	
SE RETRASA/SUSPENDE ACTIVIDAD POR AULA CERRADA, FALTA DE LLAVES O MATERIAL AUXILIAR	69%	23%	

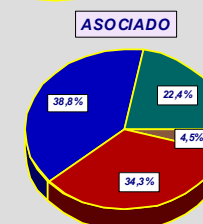
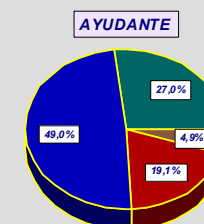
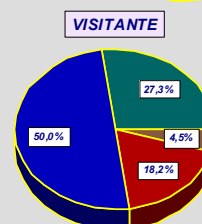
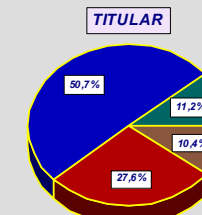
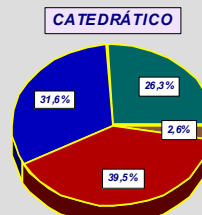
AULAS Y LABORATORIOS: UTILIZACIÓN

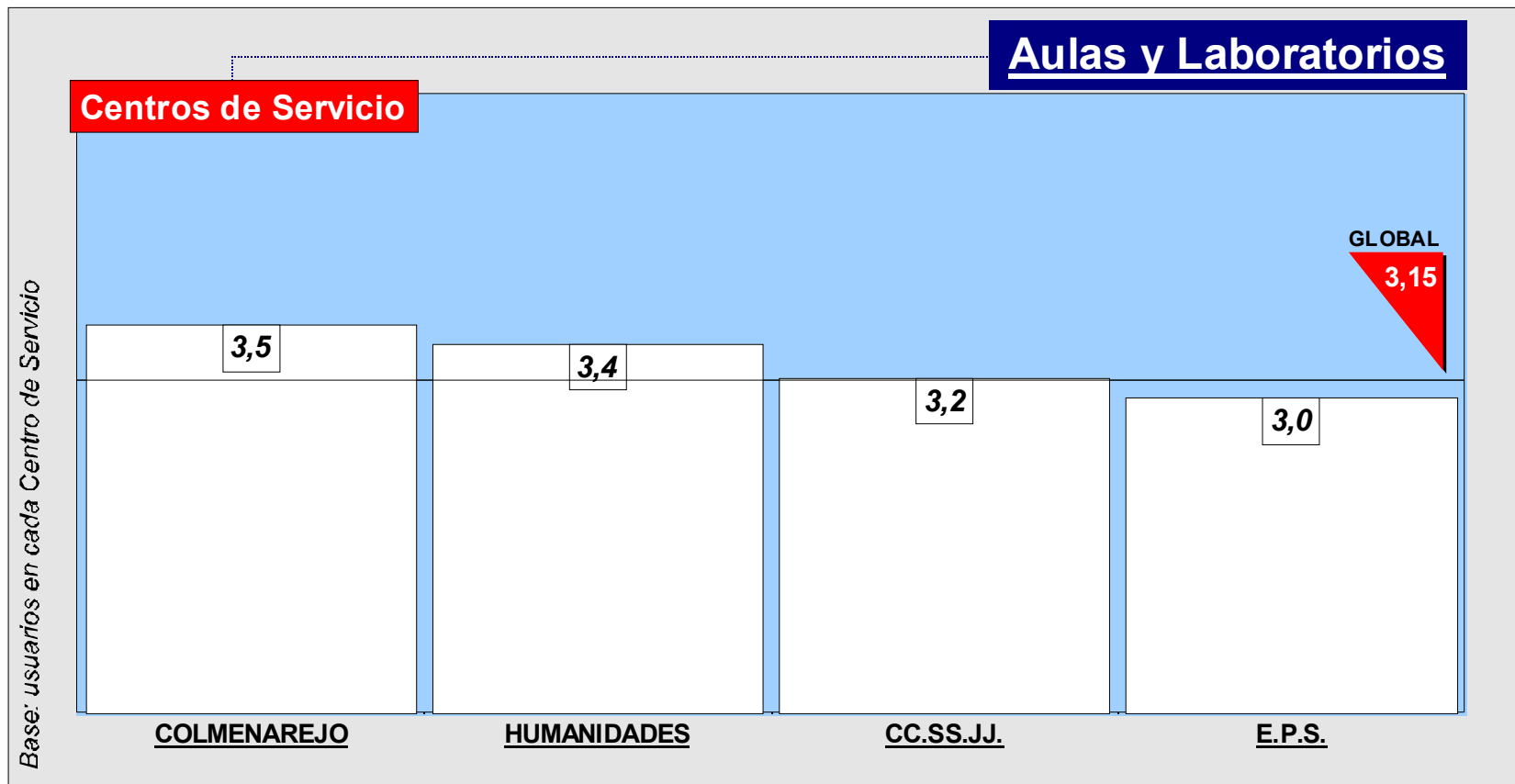


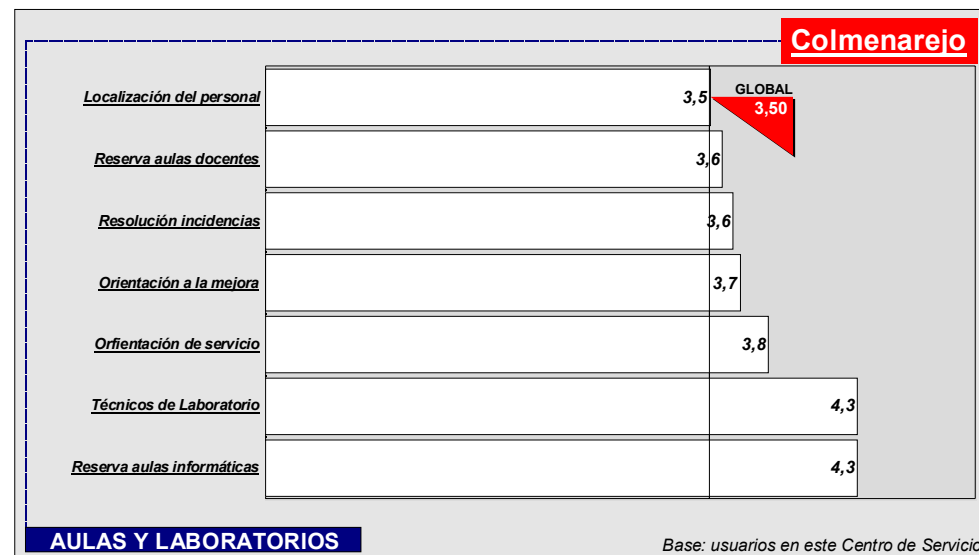
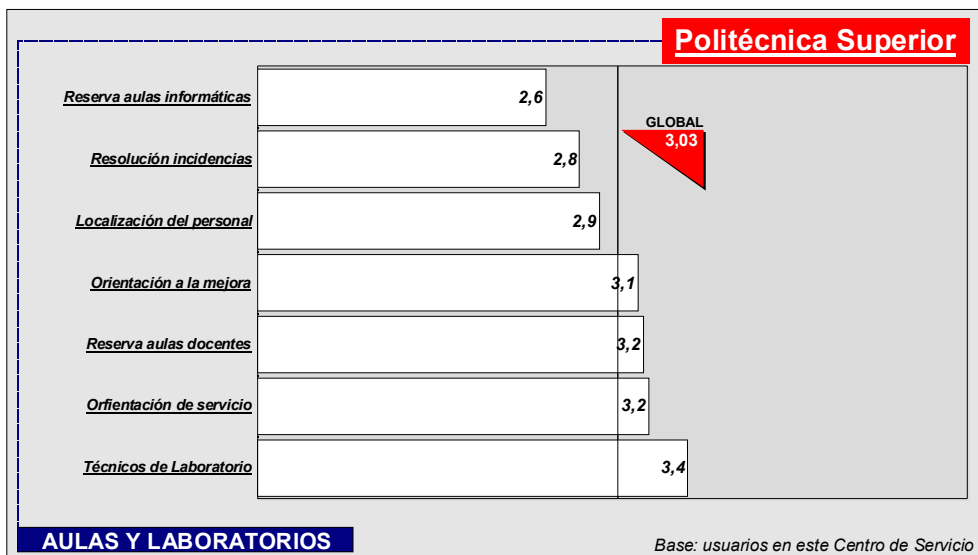
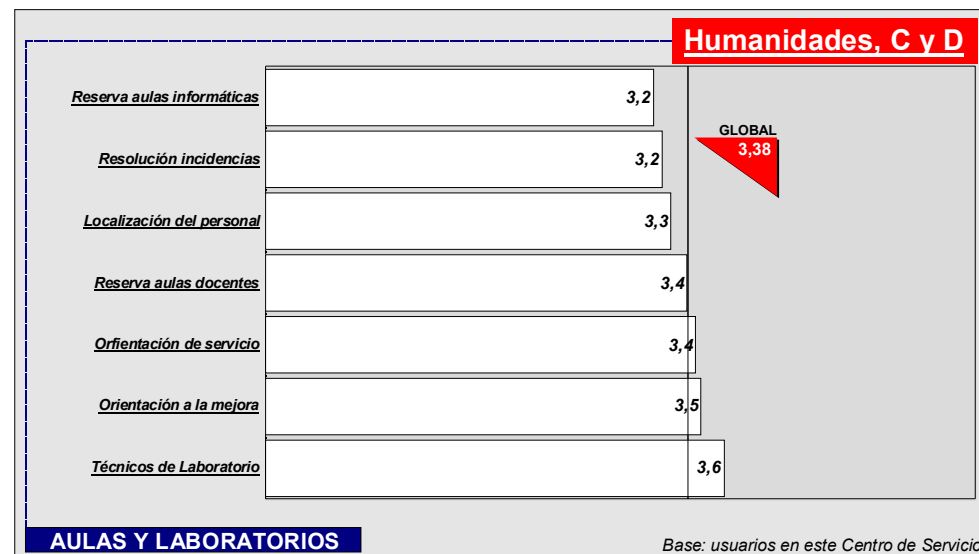
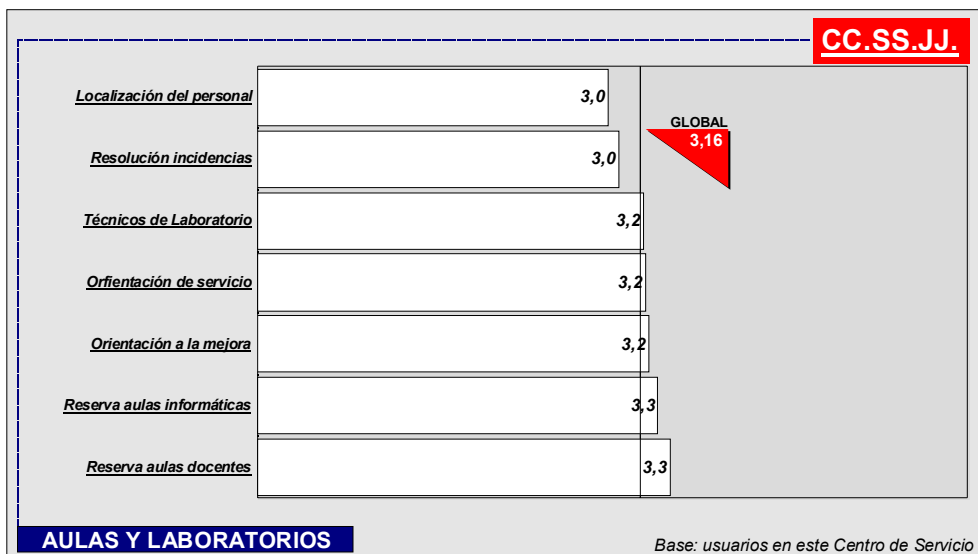
CENTRO



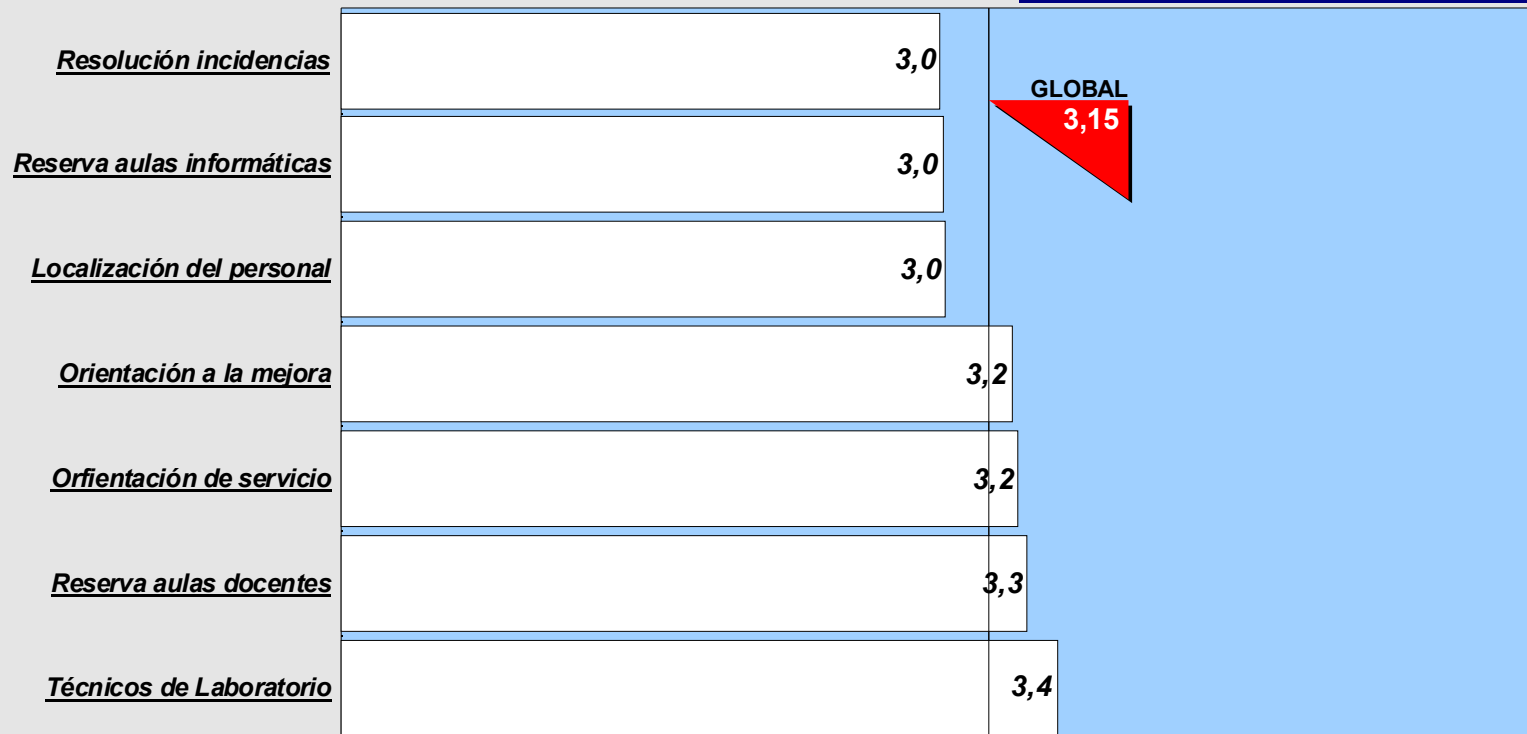
CATEGORÍA





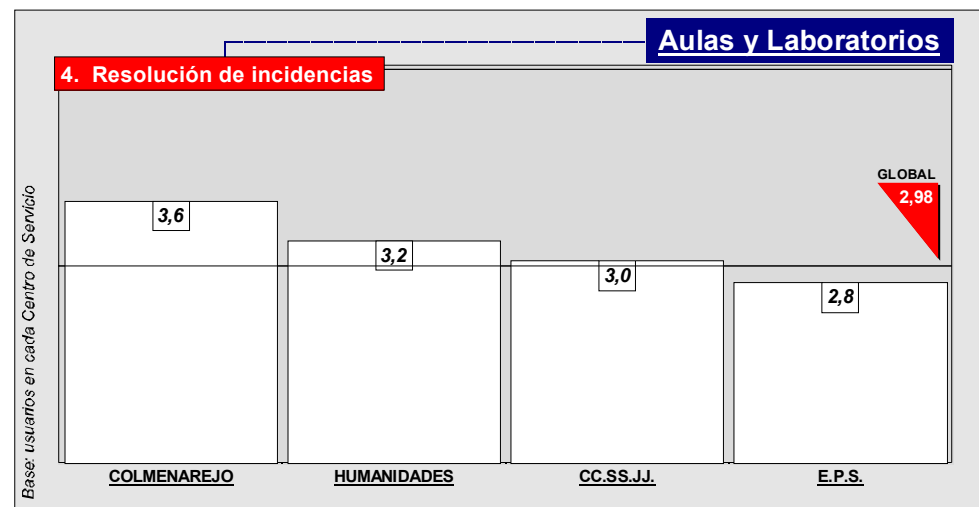
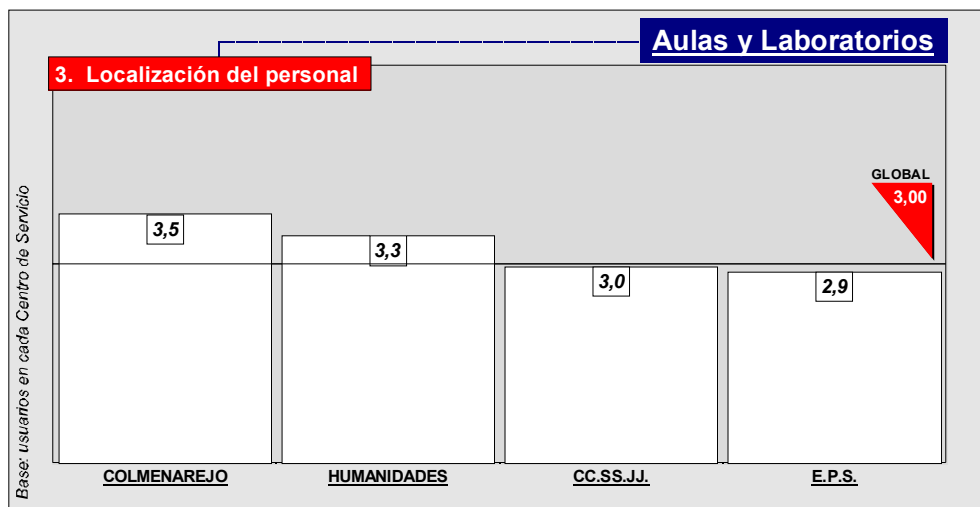
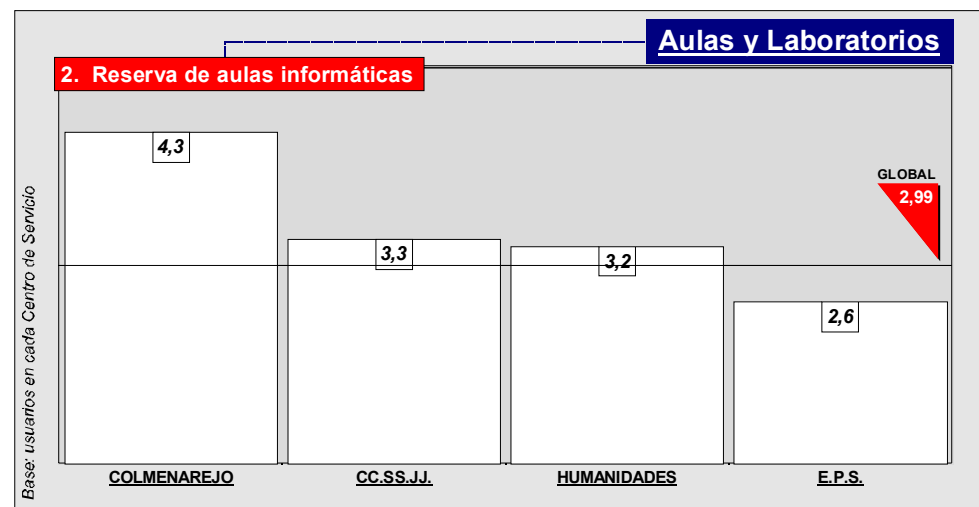
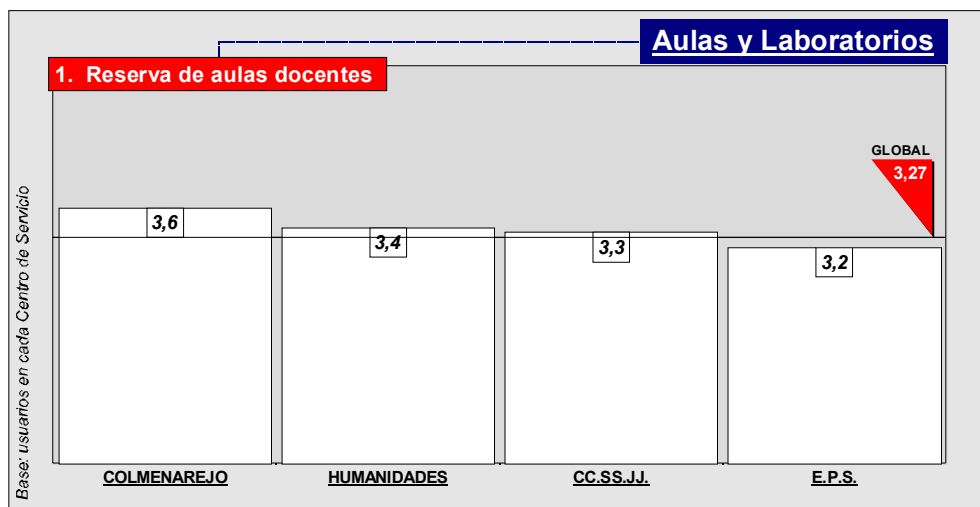


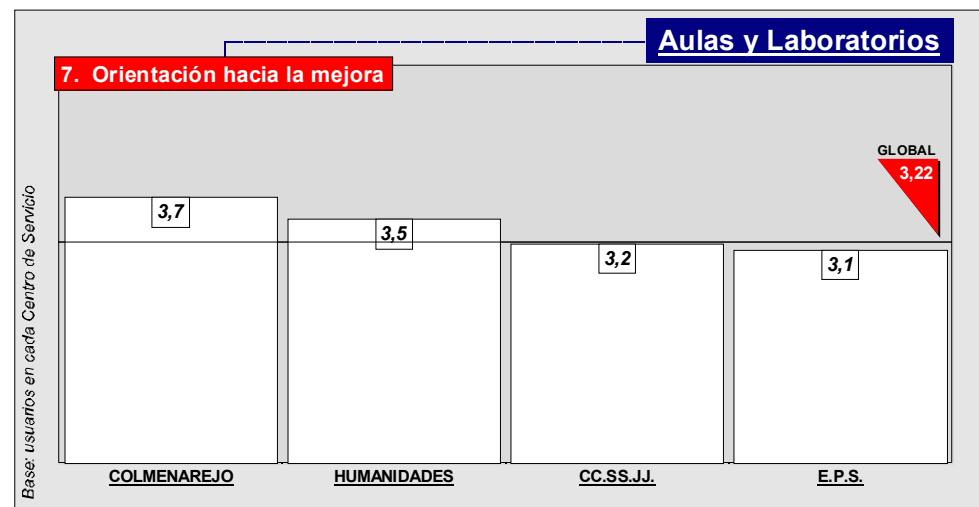
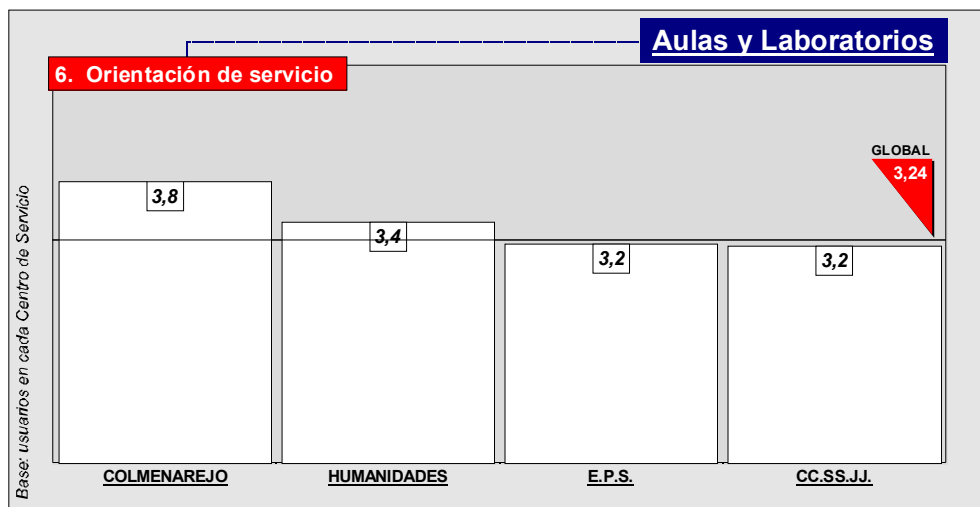
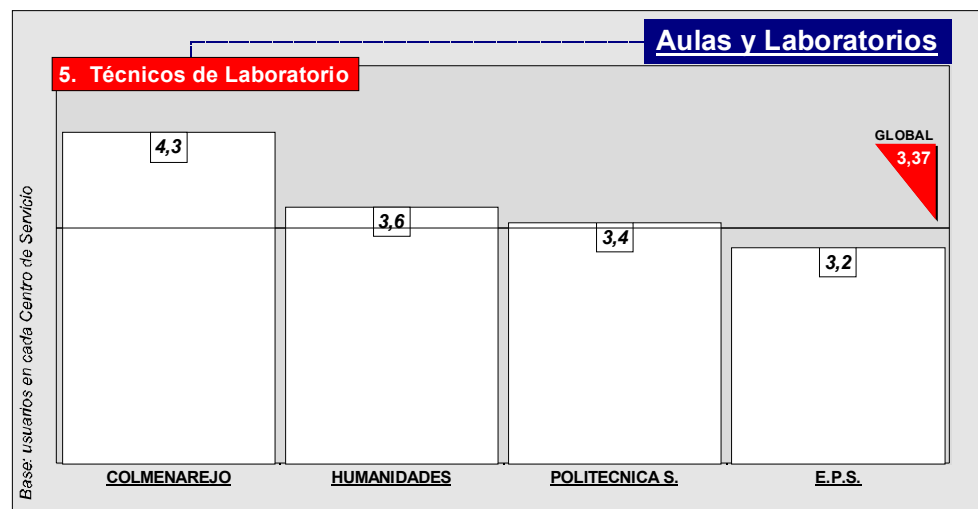
Aulas y Laboratorios

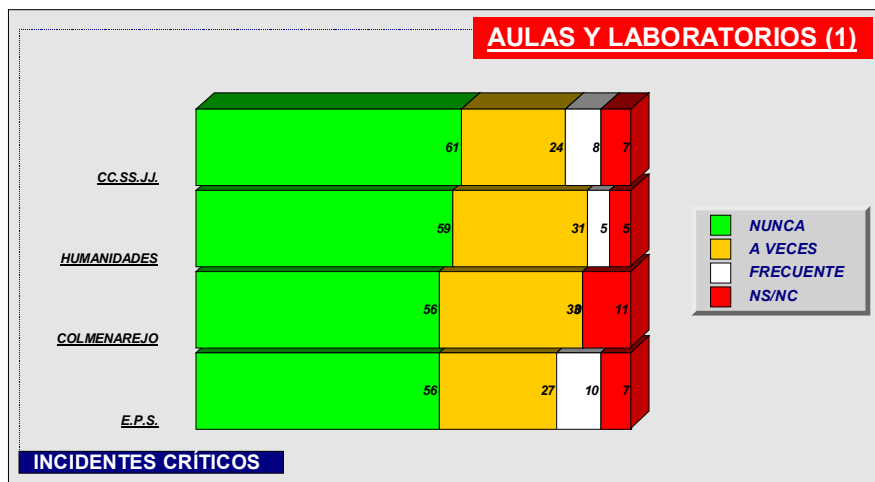


ATRIBUTOS DE CALIDAD

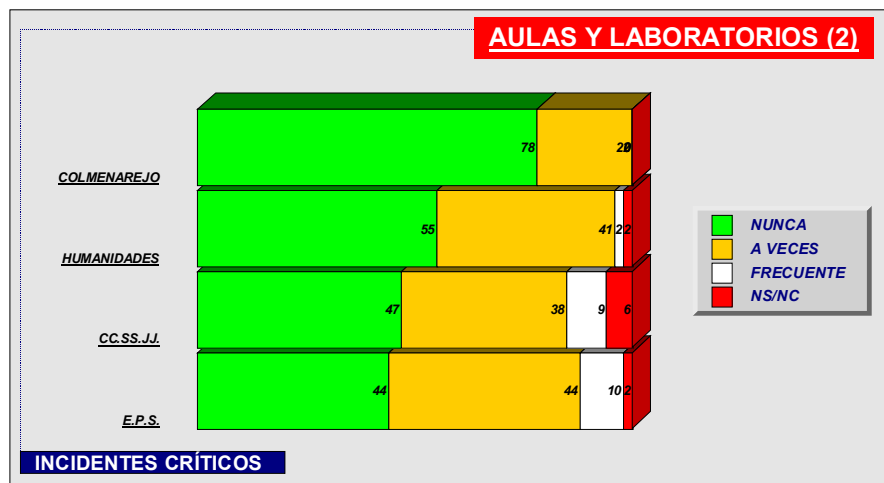
Base: usuarios en cualquier Centro de Servicio



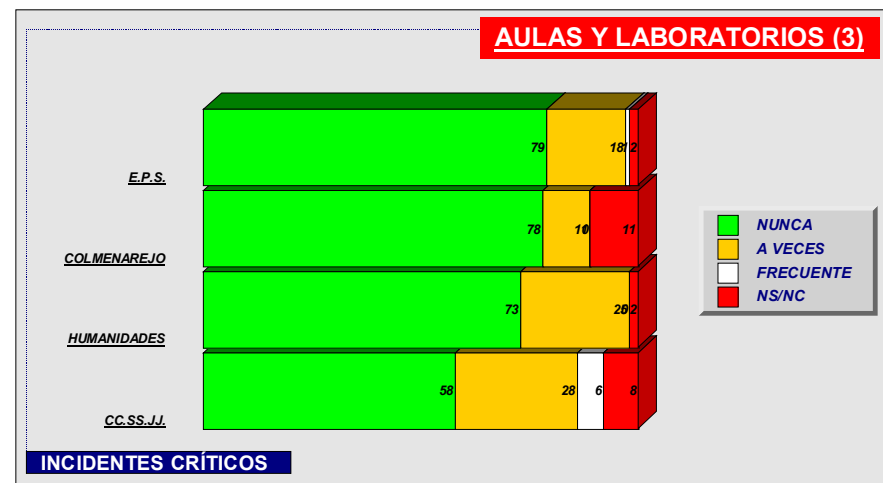




"HA RESULTADO IMPOSIBLE RESERVAR UN AULA DOCENTE PARA LA FECHA Y HORA EN QUE SE NECESITABA"



"NO FUNCIONA ALGÚN DISPOSITIVO O INSTALACIÓN EN EL LOCAL UTILIZADO PARA LA DOCENCIA"



"SE HA SUSPENDIDO O RETRASADO ACTIVIDAD DOCENTE PORQUE EL LOCAL RESERVADO ESTABA CERRADO, SIN LLAVE O MATERIAL"

6.7

Reprografía

FICHA DE SERVICIO

<u>UTILIZACIÓN</u>	FRECUENCIA (% usuarios)	98%	<u>INDICADORES GENERALES</u>	SATISFACCIÓN	
	INTENSIDAD (% grandes usuarios):	18%		EVOLUCIÓN	
			<u>Valoración Centros de Servicio:</u>	ORIENTACIÓN SERVICIO	
			ADOLFO POSADA	ORIENTACIÓN MEJORA	
			MARÍA MOLINER	% INSATISFECHOS	
			CONCEPCIÓN ARENAL		
			SABATINI		
			AGUSTÍN DE BETANCOURT		
			MIGUEL DE UNAMUNO		

ATRIBUTOS DE CALIDAD

PUNTOS FUERTES	HORARIO TRATO PERSONAL AGILIDAD SEGURIDAD	PUNTOS DÉBILES	ORIENTACIÓN A LA MEJORA RESPONSABLES
-----------------------	--	-----------------------	--------------------------------------

COLECTIVOS MÁS SATISFECHOS

CENTRO	SABATINI / AGUSTÍN DE BETANCOURT / A. POSADA	CATEGORÍA	CATEDRÁTICO / ASOCIADO
---------------	--	------------------	------------------------

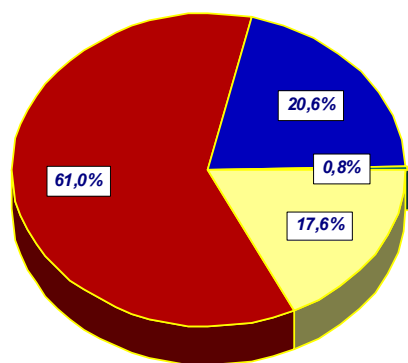
COLECTIVOS MENOS SATISFECHOS

CENTRO	MIGUEL DE UNAMUNO	CATEGORÍA	TITULAR / AYUDANTE
---------------	-------------------	------------------	--------------------

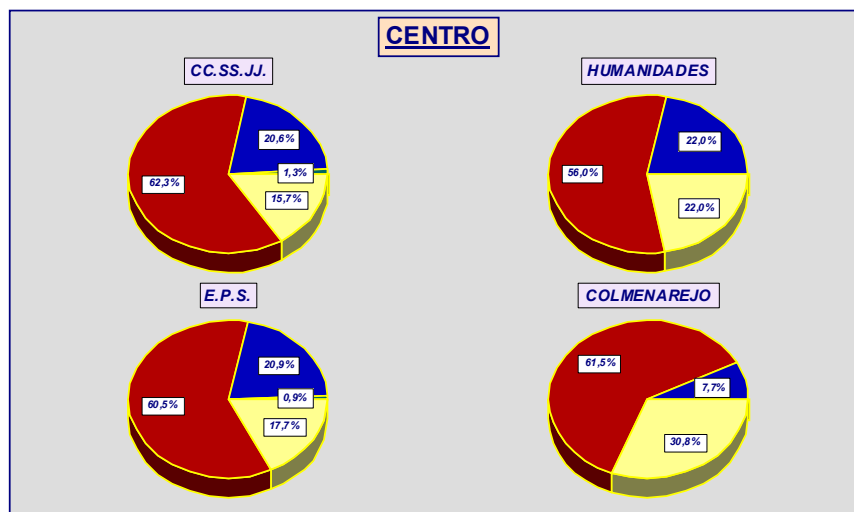
<u>DATOS COMPARABLES ESTUDIANTES 2001</u>	VALOR PD ATRIBUTO / ASPECTO	VALOR EST.		
	3,80	TRATO PERSONAL	3,15	
	3,78	AGILIDAD/RAPIDEZ	2,68	

INCIDENTES CRÍTICOS	NUNCA	A VECES	
ALGÚN MATERIAL RESERVADO PARA FOTOCOPIAR HA SIDO MANIPULADO/REVISADO POR TERCEROS	90%	2%	

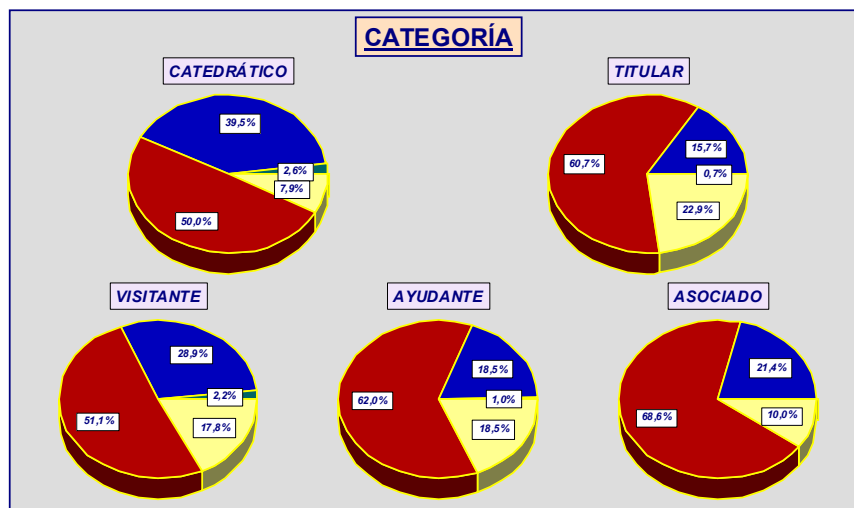
REPROGRAFÍA: UTILIZACIÓN

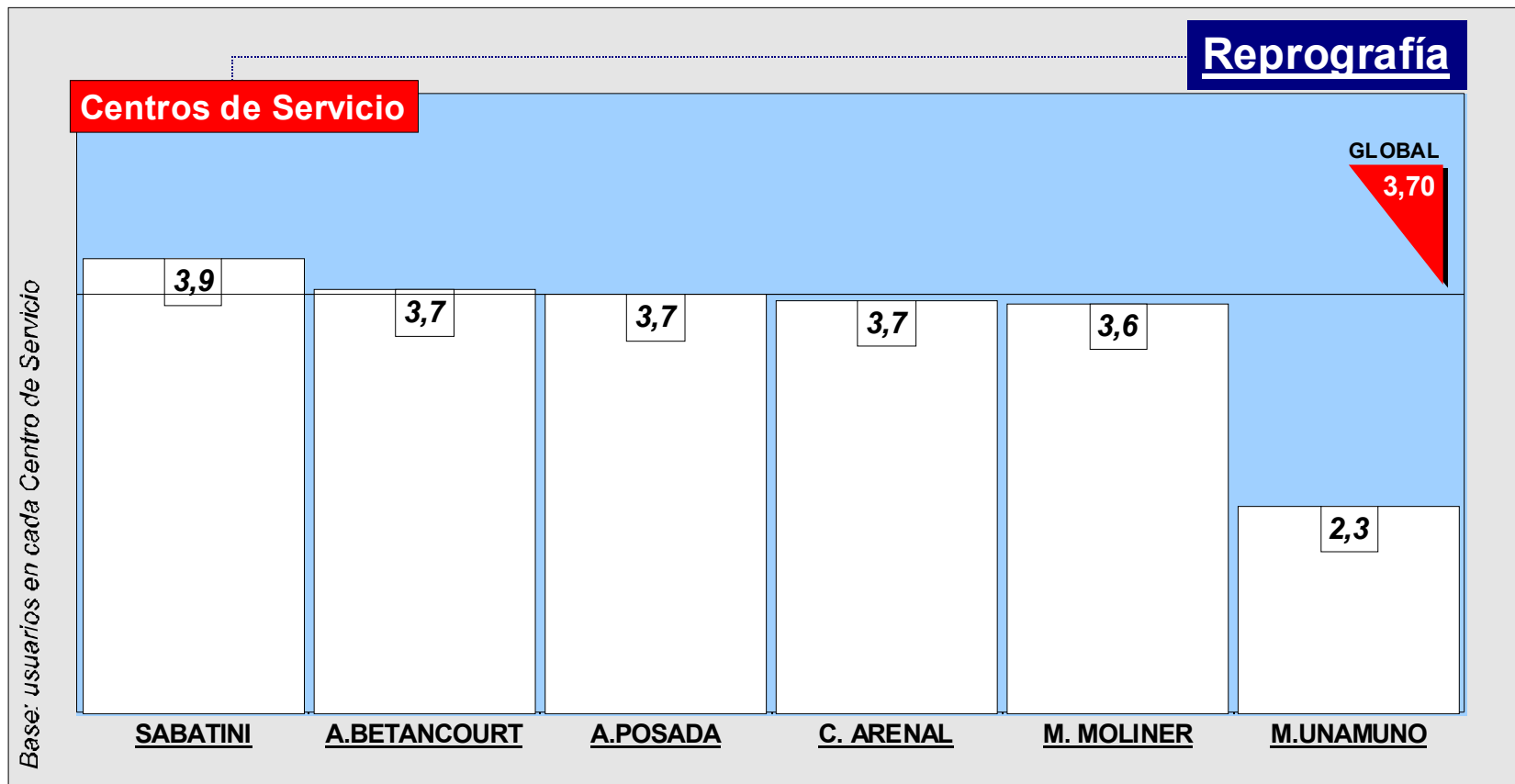


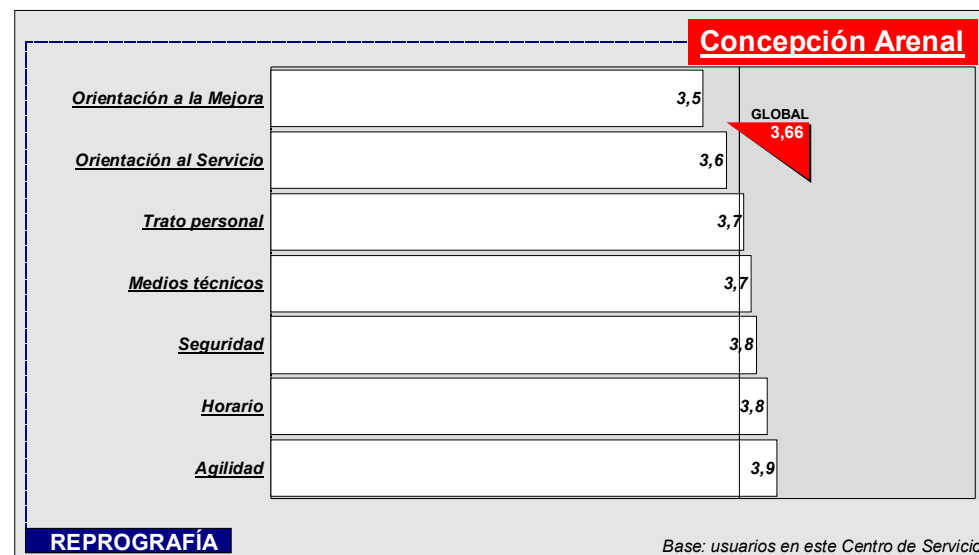
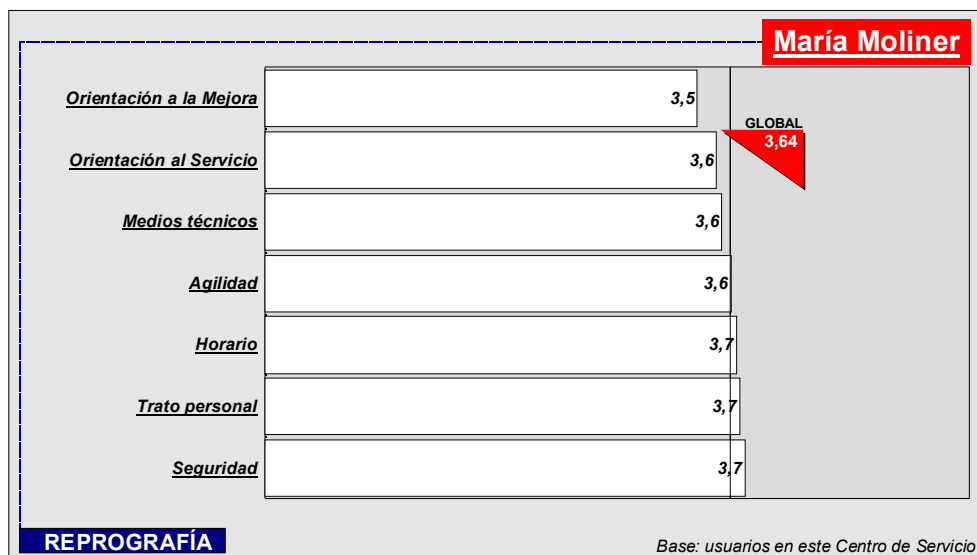
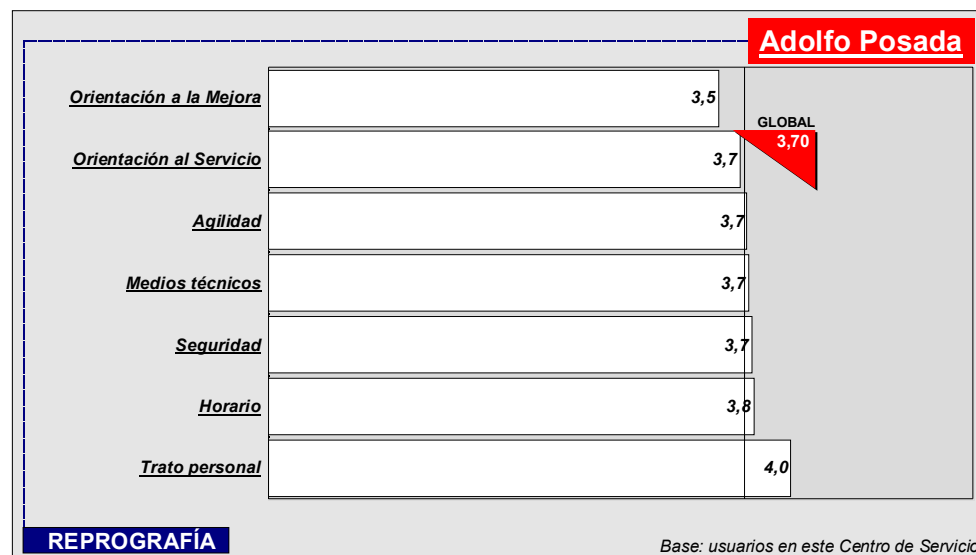
CENTRO

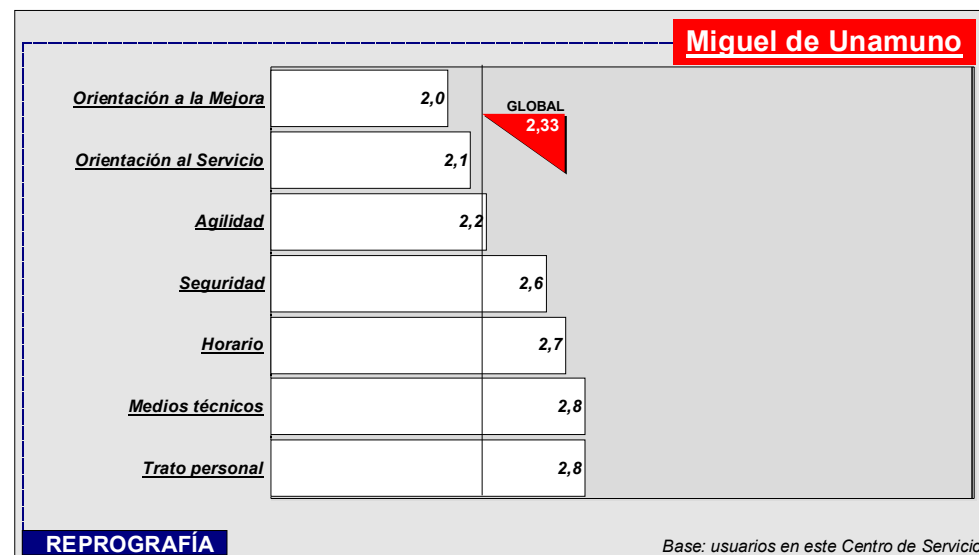
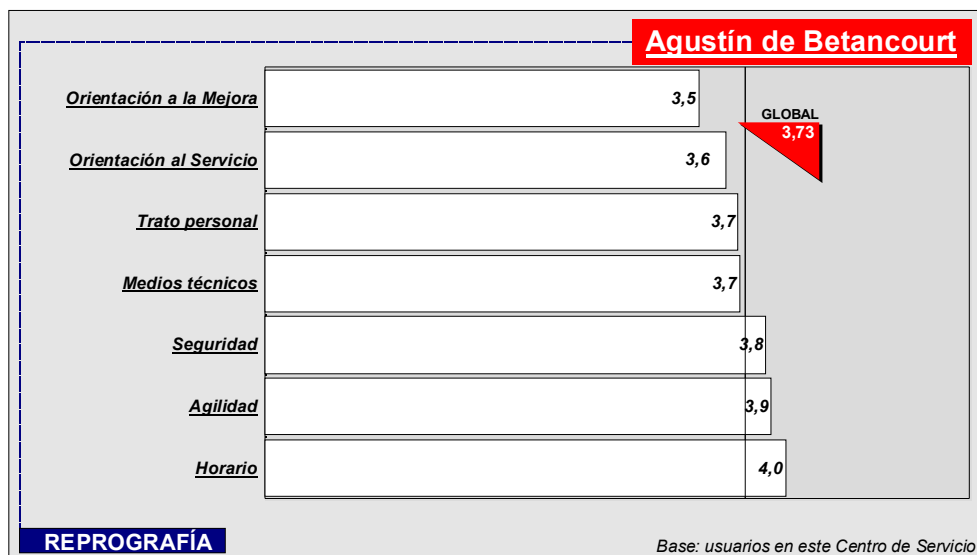
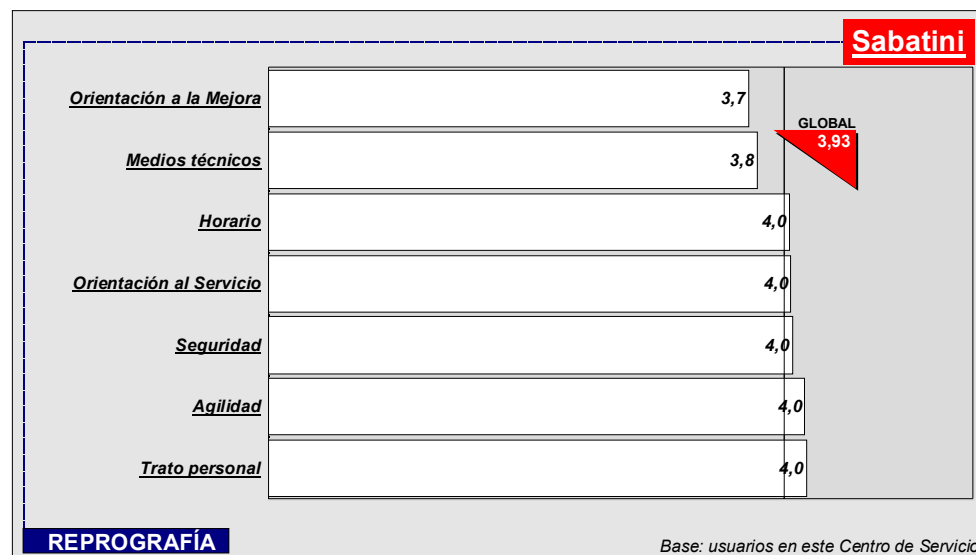


CATEGORÍA









Reprografía

Orientación a la Mejora

3,5

Orientación al Servicio

3,6

Medios técnicos

3,7

Seguridad

3,8

Agilidad

3,8

Trato personal

3,8

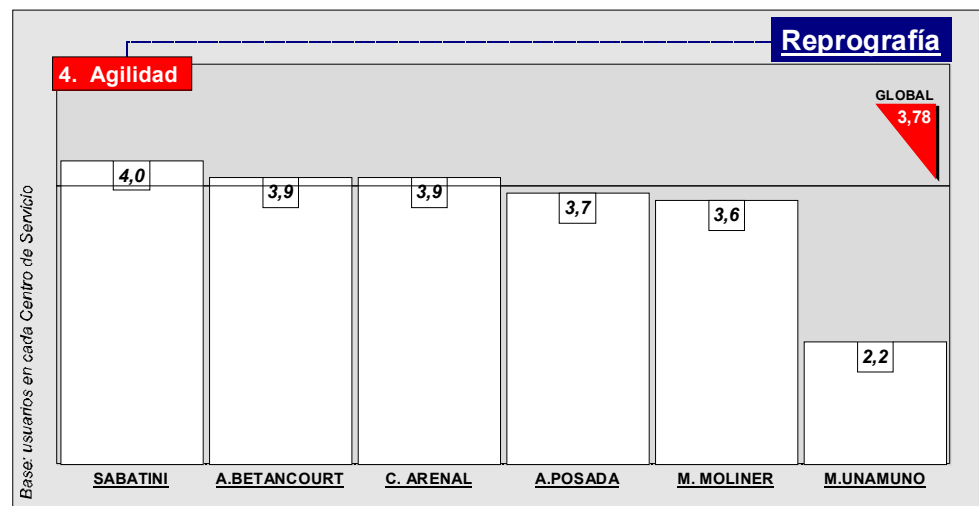
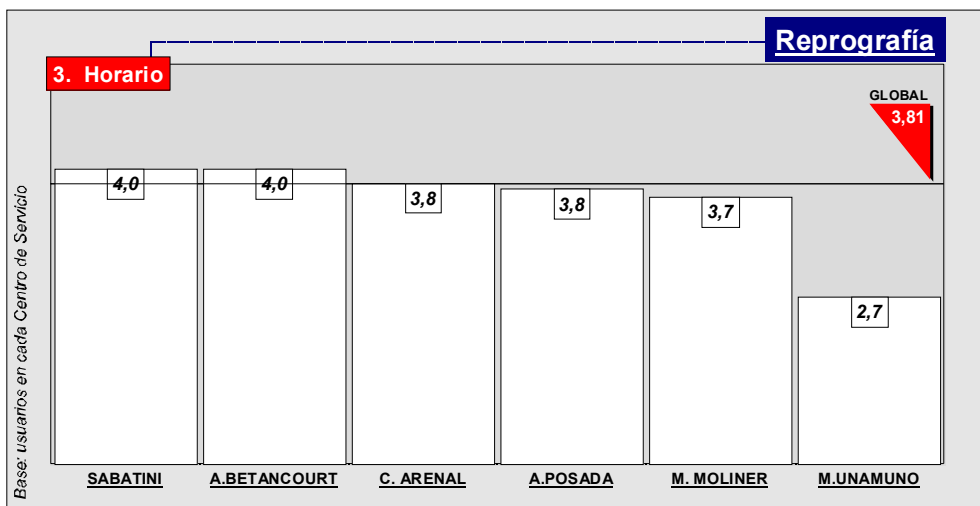
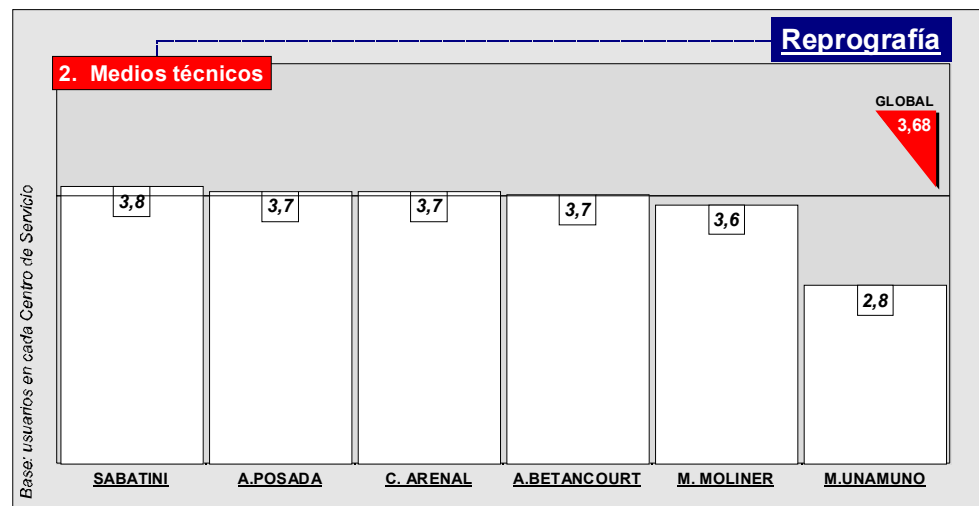
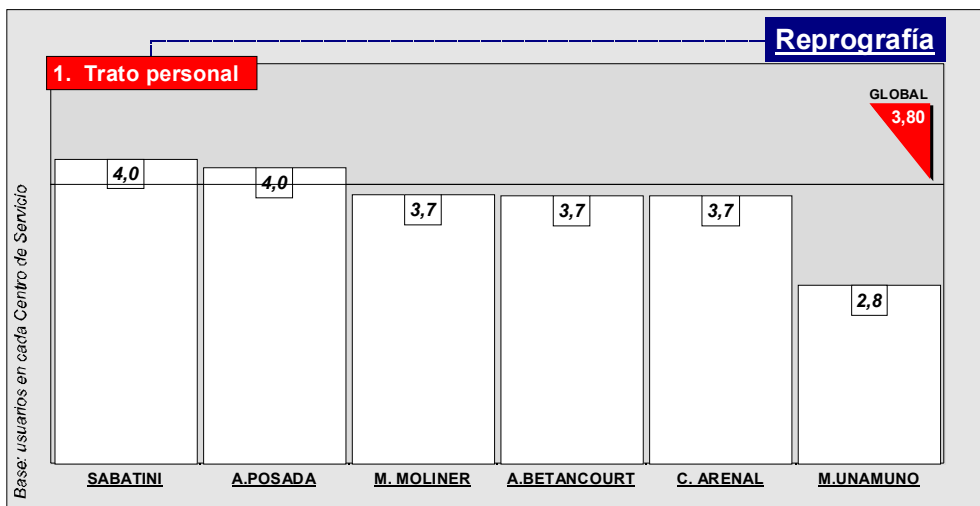
Horario

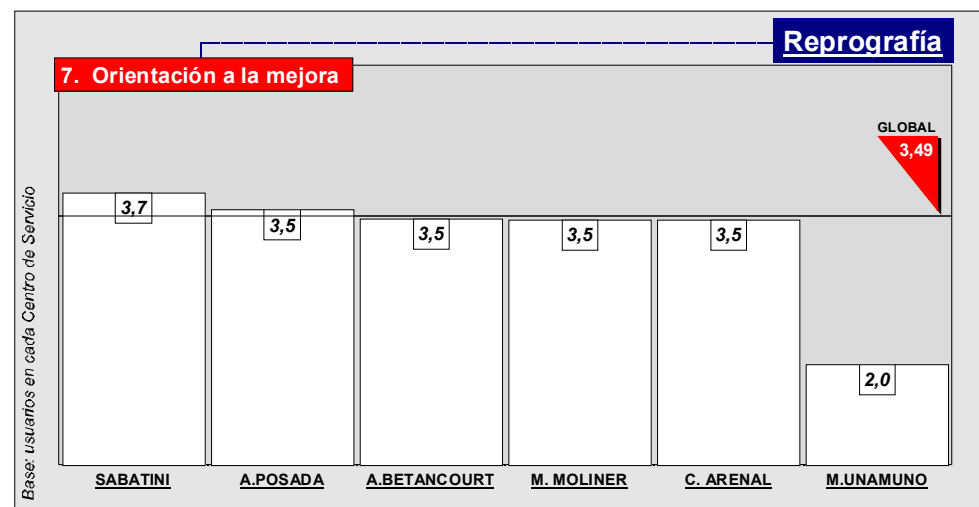
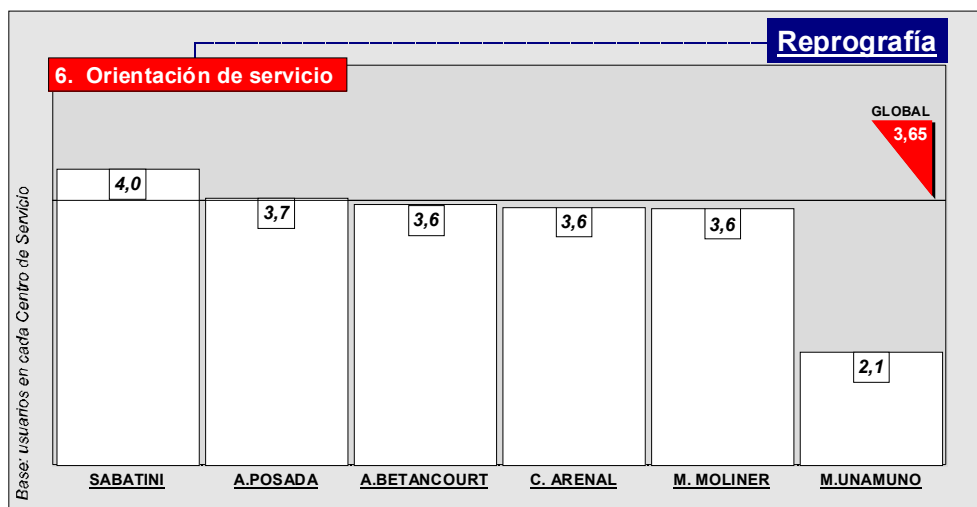
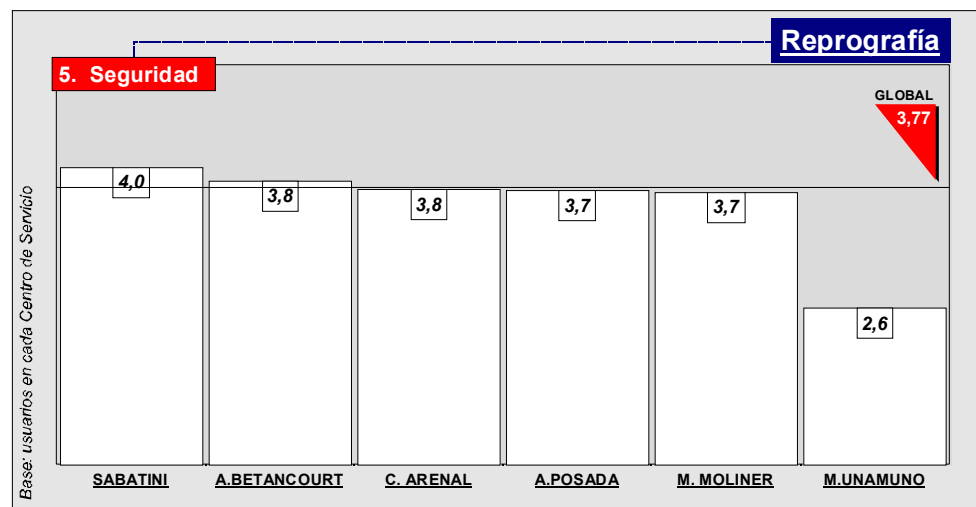
3,8

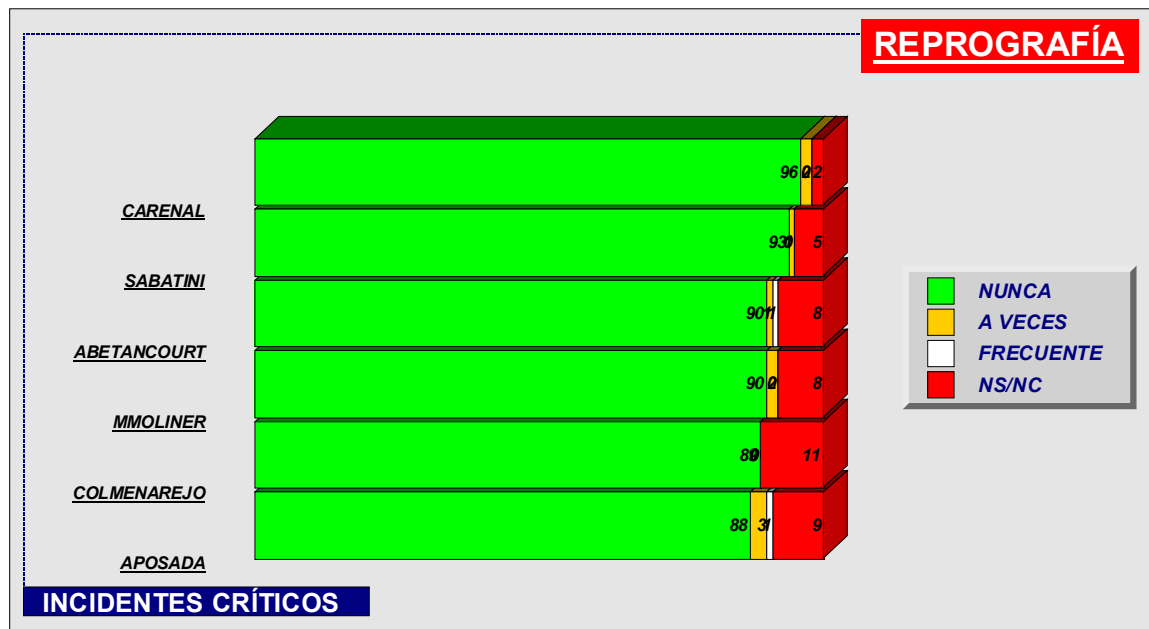
GLOBAL
3,70

ATRIBUTOS DE CALIDAD

Base: usuarios en cualquier Centro de Servicio







"ALGÚN MATERIAL RESERVADO HA SIDO MANIPULADO/ACCEDIDO POR TERCEROS NO AUTORIZADOS EN REPROGRAFÍA"

6.8

Tienda

FICHA DE SERVICIO

<u>UTILIZACIÓN</u>	FRECUENCIA (% usuarios)	76	<u>INDICADORES GENERALES</u>	SATISFACCIÓN	
	INTENSIDAD (% grandes usuarios):			Valoración Centros de Servicio:	EVOLUCIÓN
				ORIENTACIÓN SERVICIO	
				ORIENTACIÓN MEJORA	
				% INSATISFECHOS	

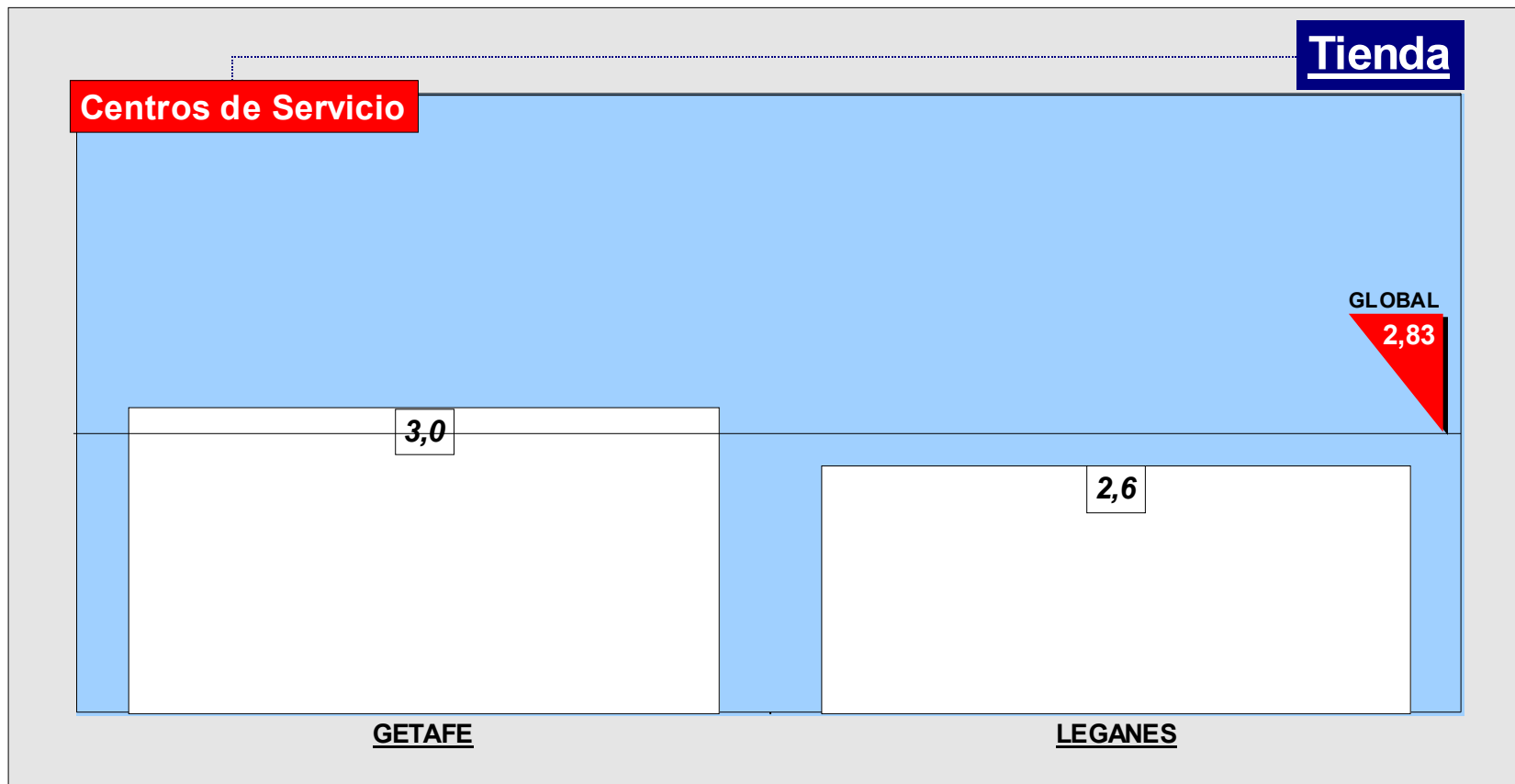
ATRIBUTOS DE CALIDAD			
PUNTOS FUERTES	GAMA DE PRODUCTOS	PUNTOS DÉBILES	PRECIOS

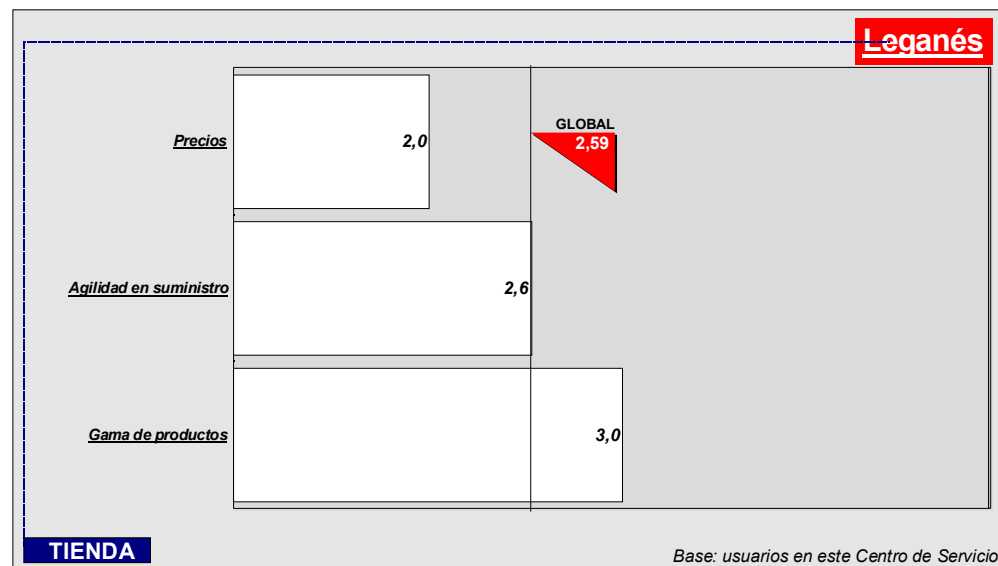
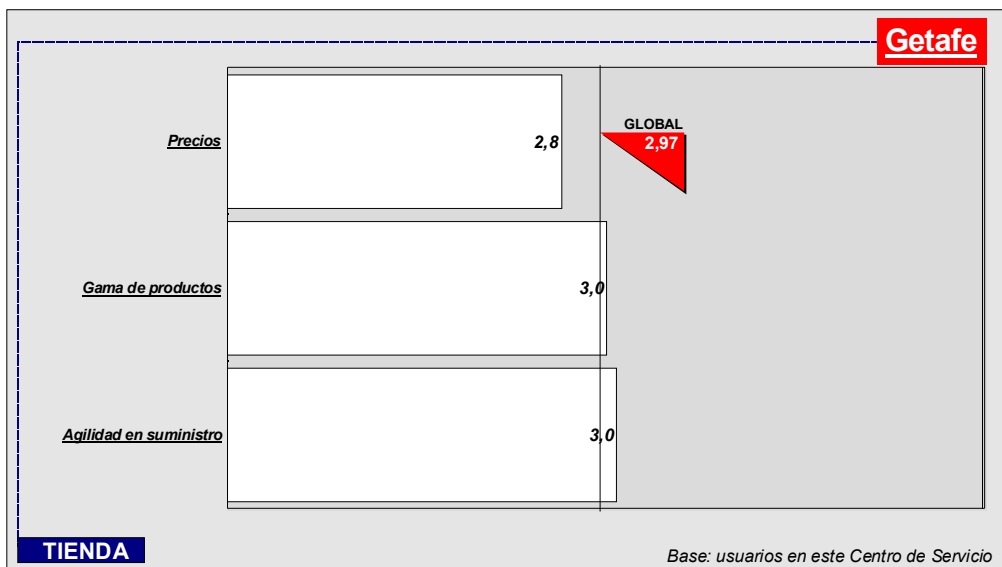
COLECTIVOS MÁS SATISFECHOS			
CENTRO	GETAFE	CATEGORÍA	ASOCIADO / AYUDANTE

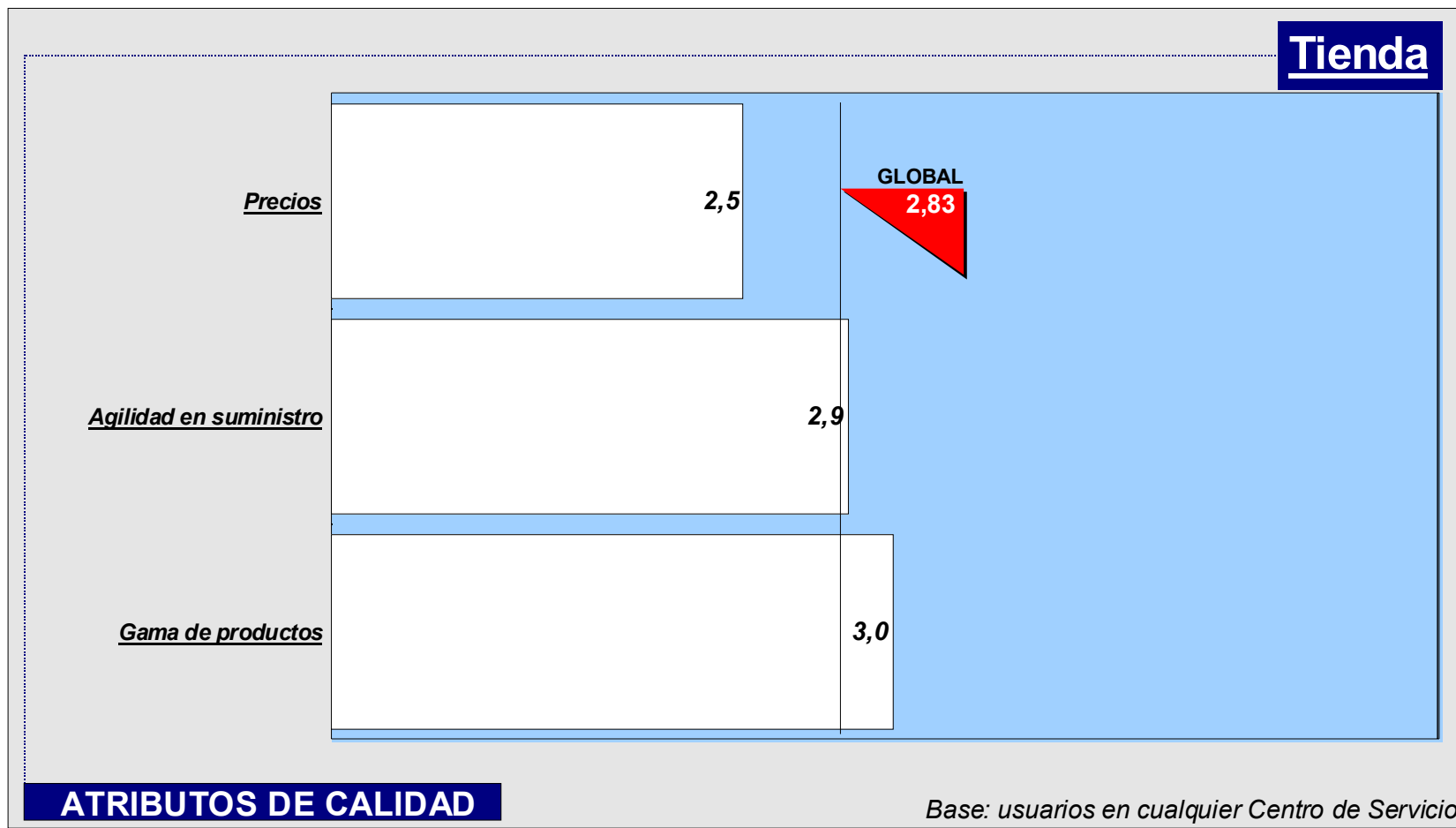
COLECTIVOS MENOS SATISFECHOS			
CENTRO	LEGANÉS	CATEGORÍA	TITULAR / CATEDRÁTICO

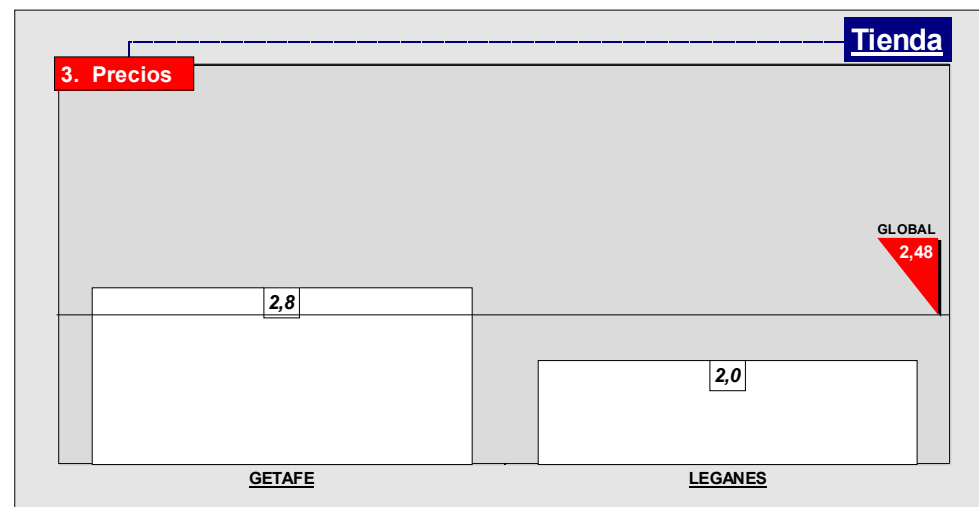
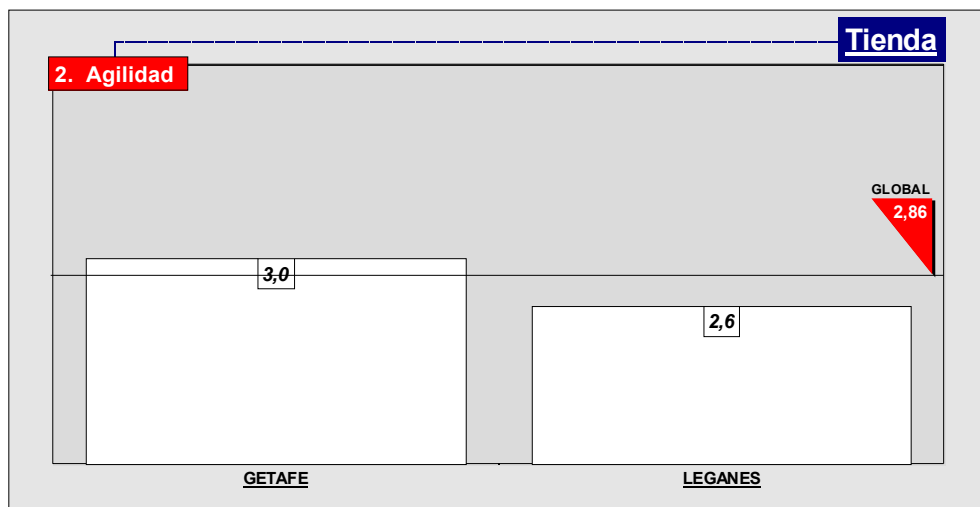
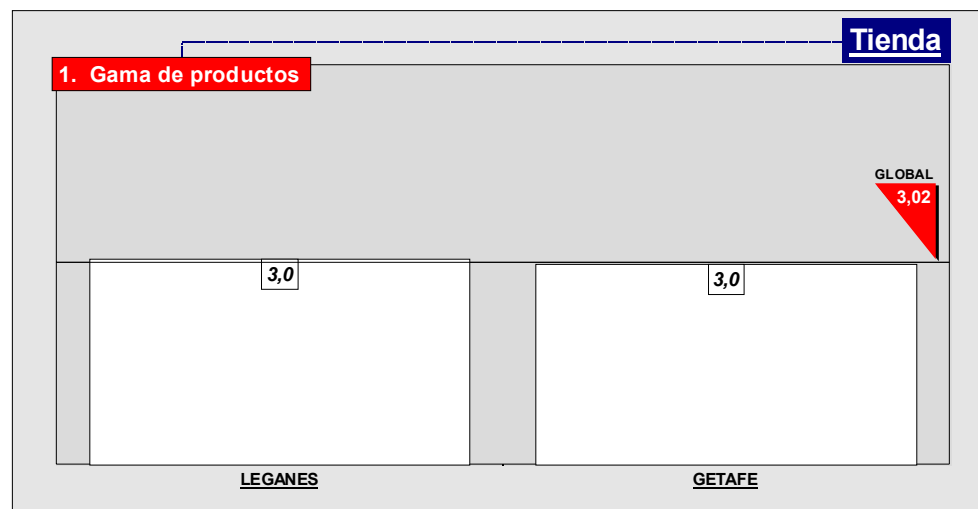
<u>DATOS COMPARABLES ESTUDIANTES 2001</u>	VALOR PD	ATRIBUTO / ASPECTO	VALOR EST.	
	3,02	OFERTA	3,38	
	2,48	PRECIOS	2,55	

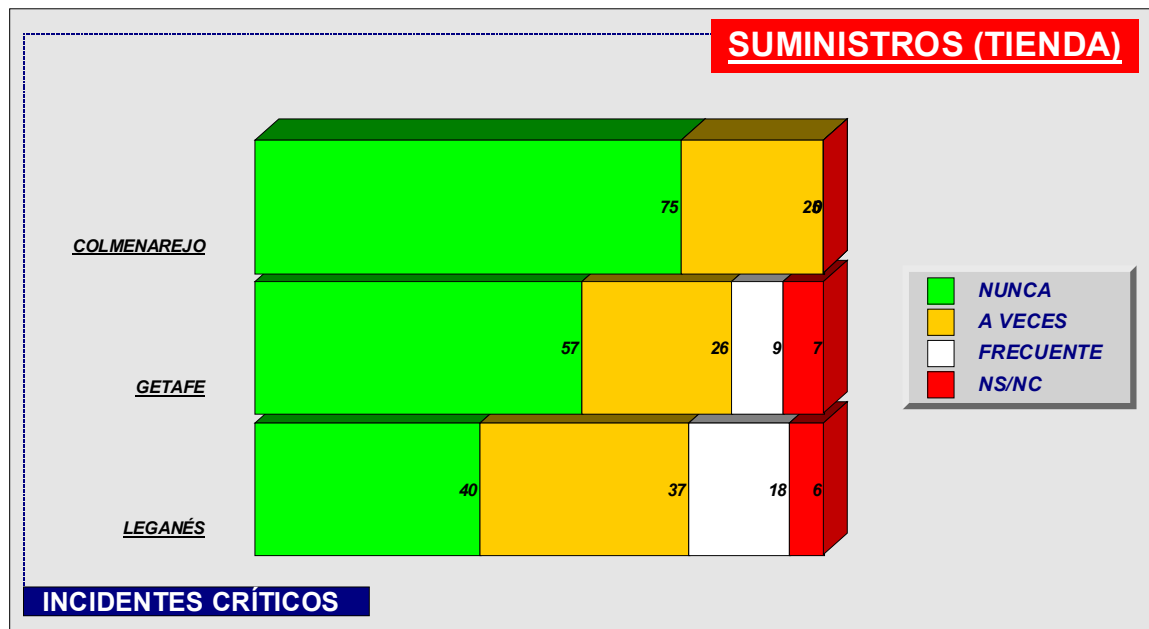
INCIDENTES CRÍTICOS	NUNCA	A VECES	
RETRASOS EN EL SUMINISTRO DE MATERIAL DE OFICINA HAN DESABASTECIDO EL DEPARTAMENTO	51%	31%	











"RETRASOS EN EL SUMINISTRO DE MATERIAL DE OFICINA HAN TENIDO DESABASTECIDO AL DEPARTAMENTO"

6.9

Conserjería

FICHA DE SERVICIO

<u>UTILIZACIÓN</u>	FRECUENCIA (% usuarios)	93%	<u>INDICADORES GENERALES</u>	SATISFACCIÓN	
	INTENSIDAD (% grandes usuarios):	12%		Valoración Centros de Servicio: CC.SS.JJ. 3,47 HUMANIDADES 3,89 E.P.S. 4,25 COLMENAREJO 3,90	EVOLUCIÓN
				ORIENTACIÓN SERVICIO	
				ORIENTACIÓN MEJORA	
				% INSATISFECHOS	

ATRIBUTOS DE CALIDAD			
PUNTOS FUERTES	TRATO PERSONAL EFICACIA HORARIO	PUNTOS DÉBILES	LOCALIZACIÓN DEL PERSONAL

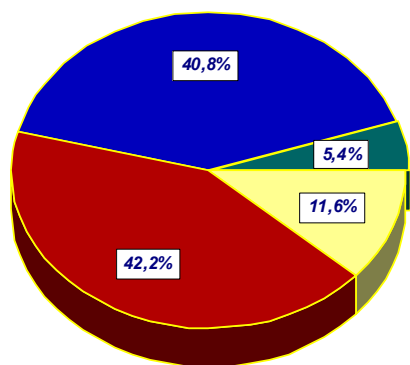
COLECTIVOS MÁS SATISFECHOS			
CENTRO	ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR	CATEGORÍA	ASOCIADO / AYUDANTE

COLECTIVOS MENOS SATISFECHOS			
CENTRO	CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS	CATEGORÍA	TITULAR / CATEDRÁTICO

<u>DATOS COMPARABLES ESTUDIANTES 2001</u>	VALOR PD/ATRIBUTO / ASPECTO	VALOR EST.	
	3,89	VALORACIÓN GLOBAL	4,01

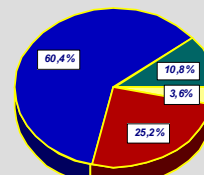
INCIDENTES CRÍTICOS	NUNCA	A VECES	
SE HA REALIZADO LA TAREA PERSONALMENTE, SE HA PEDIDO A TERCEROS O SE HA DEJADO SIN HACER	67%	24%	
SE HA EXTRAVIADO CORRESPONDENCIA PERSONAL O DEPARTAMENTAL	82%	12%	

CONSERJERÍA: UTILIZACIÓN

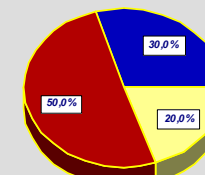


CENTRO

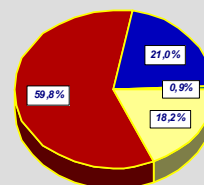
CC.SS.JJ.



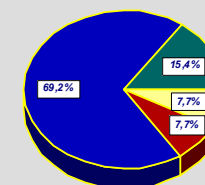
HUMANIDADES



E.P.S.

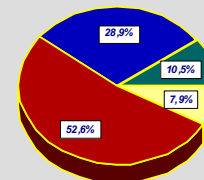


COLMENAREJO

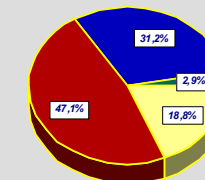


CATEGORÍA

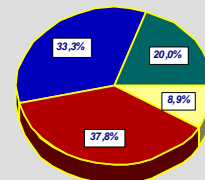
CATEDRÁTICO



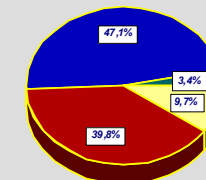
TITULAR



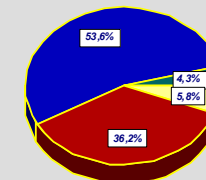
VISITANTE



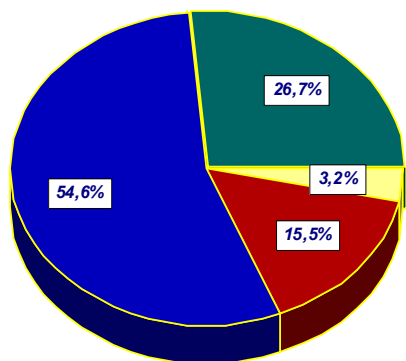
AYUDANTE



ASOCIADO

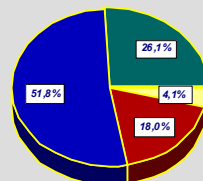


MENSAJERÍA: UTILIZACIÓN

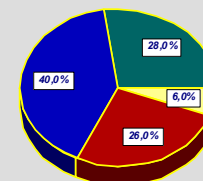


CENTRO

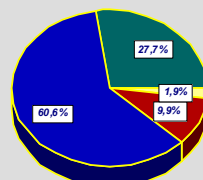
CC.SS.JJ.



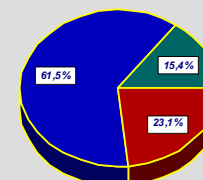
HUMANIDADES



E.P.S.

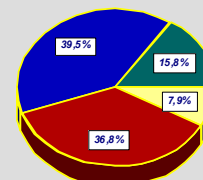


COLMENAREJO

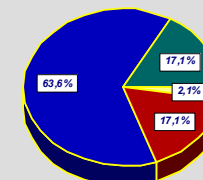


CATEGORÍA

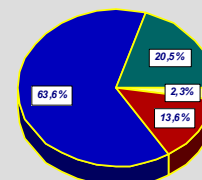
CATEDRÁTICO



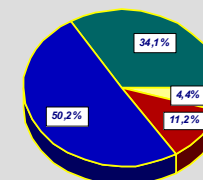
TITULAR



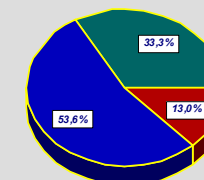
VISITANTE

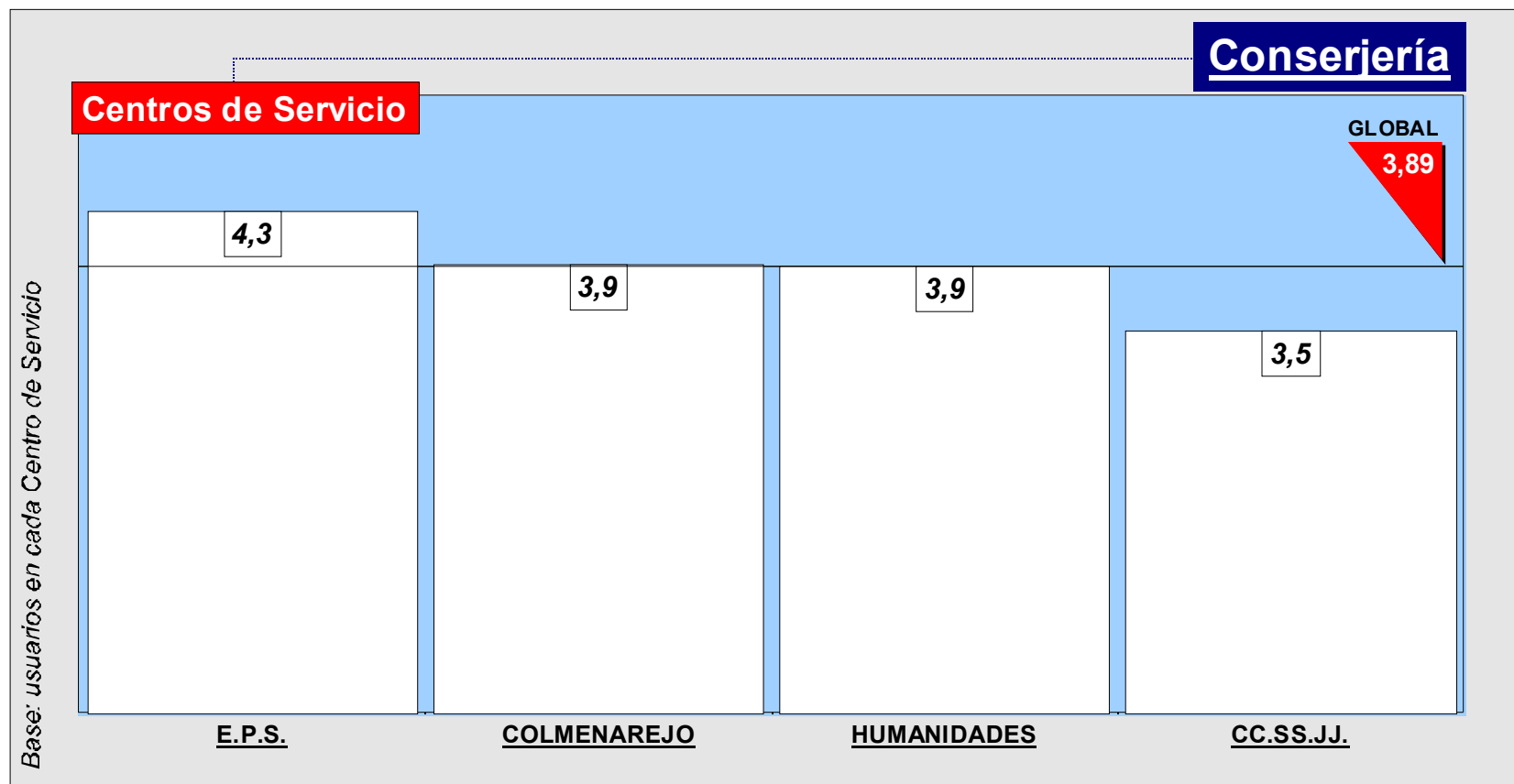


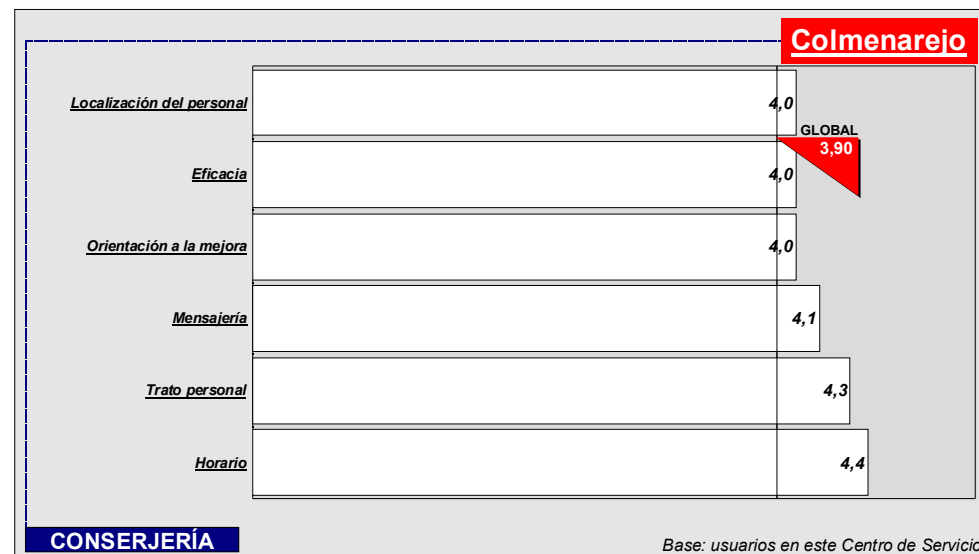
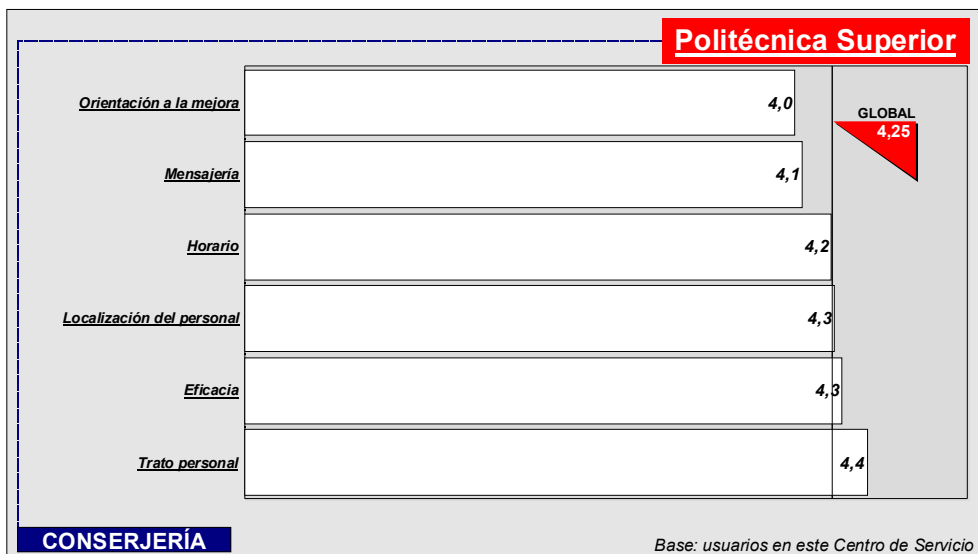
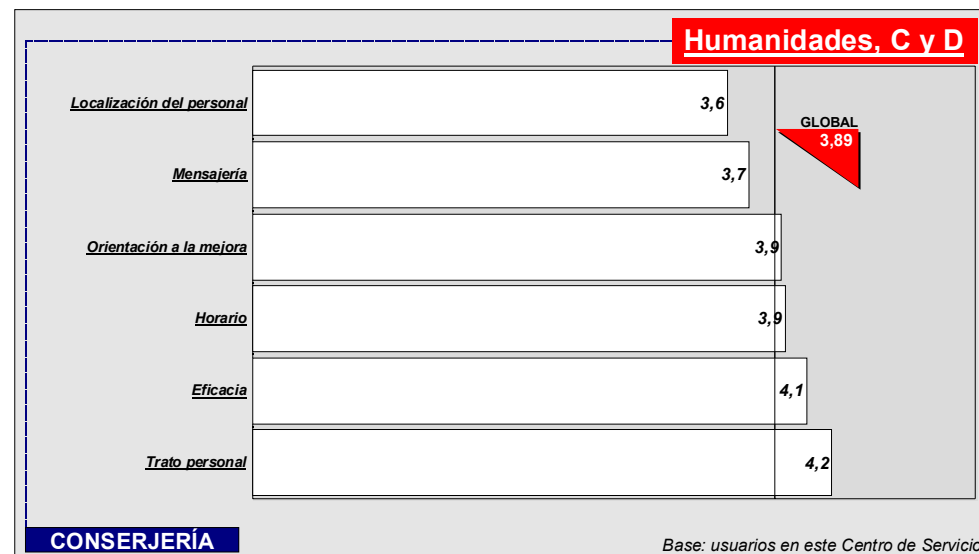
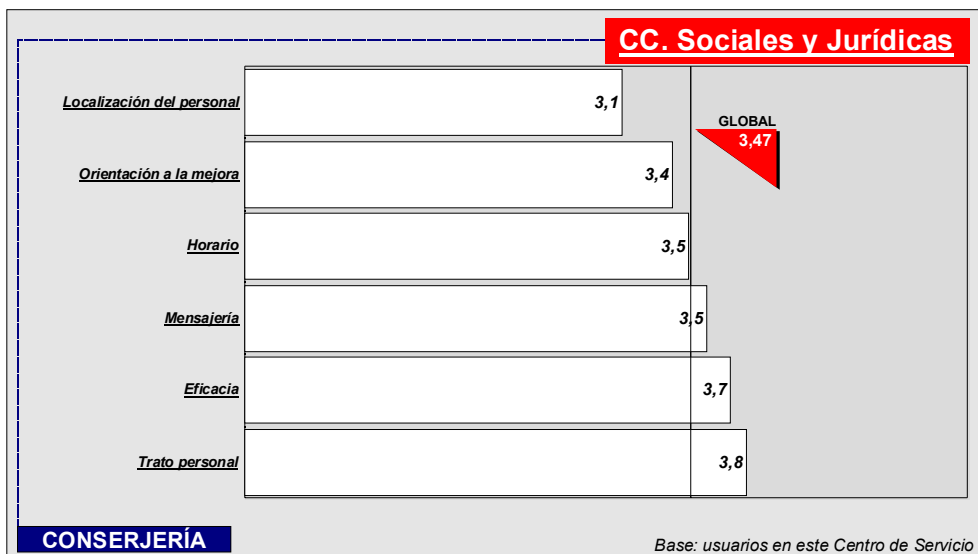
AYUDANTE

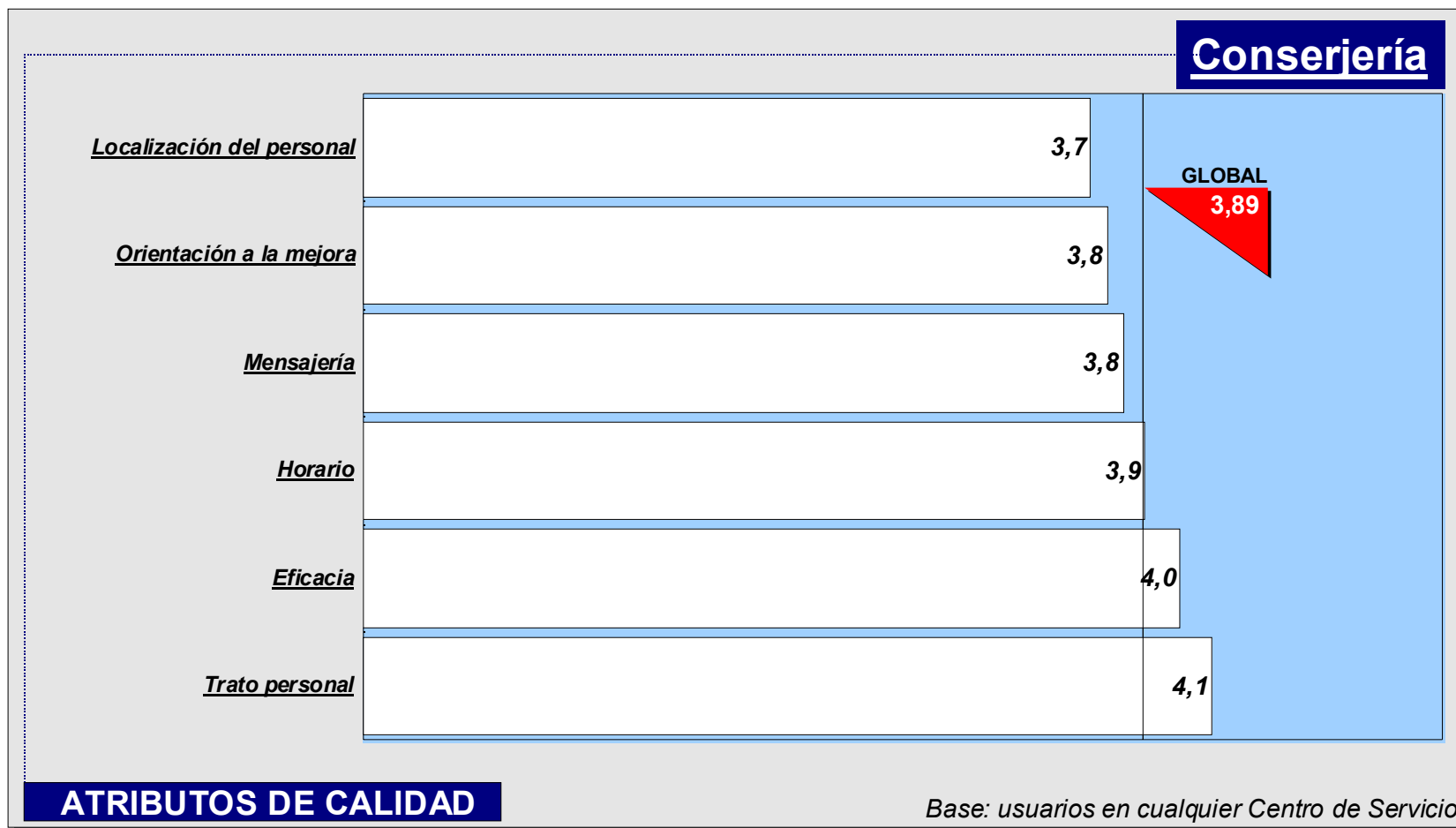


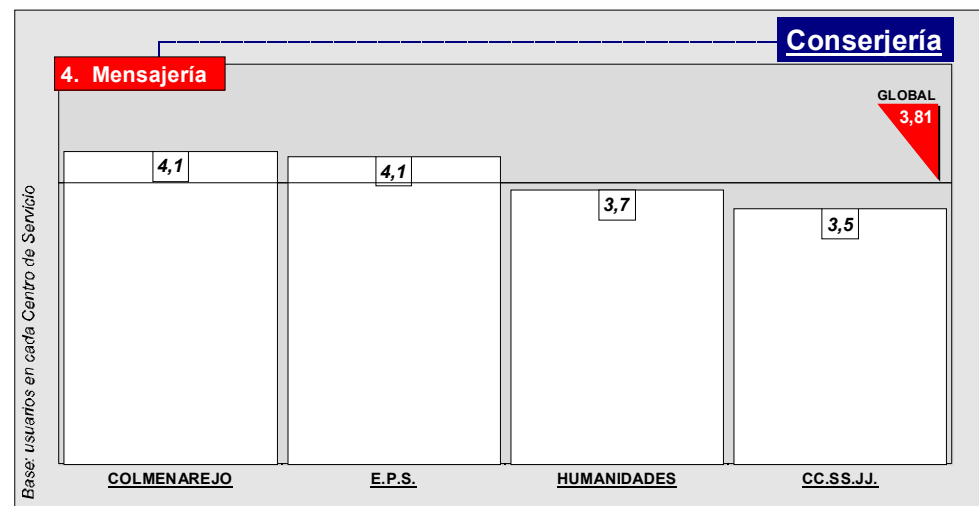
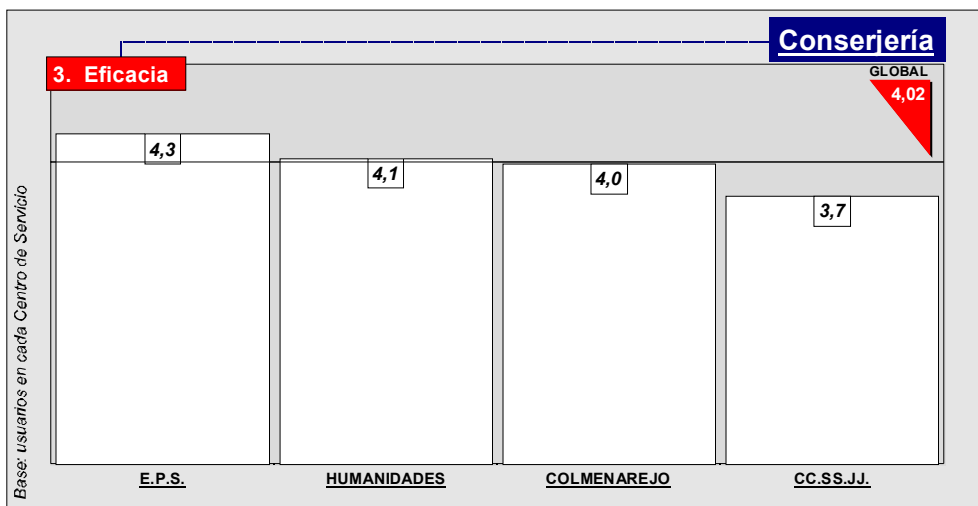
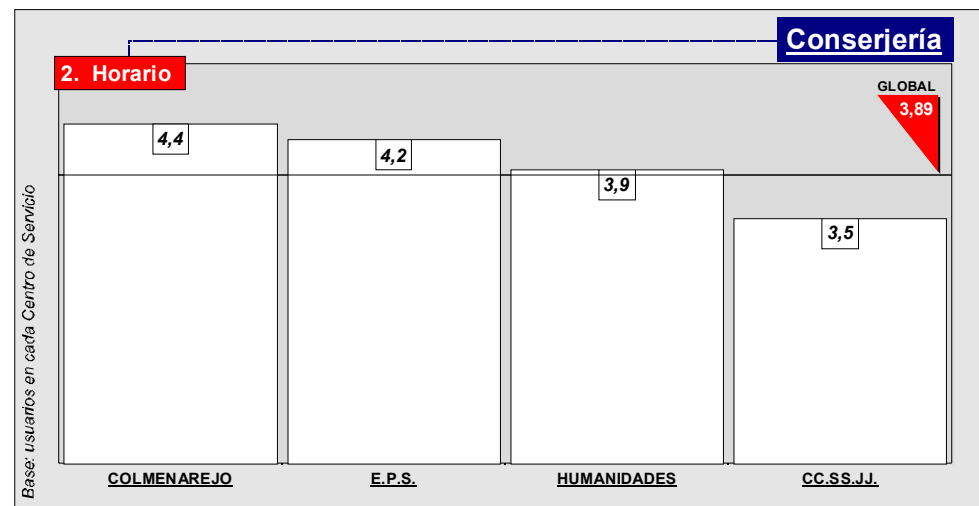
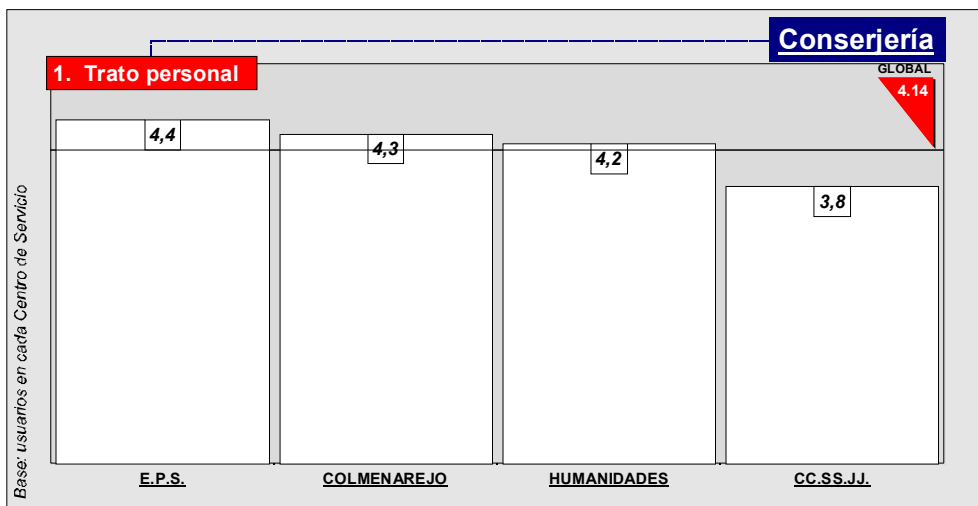
ASOCIADO

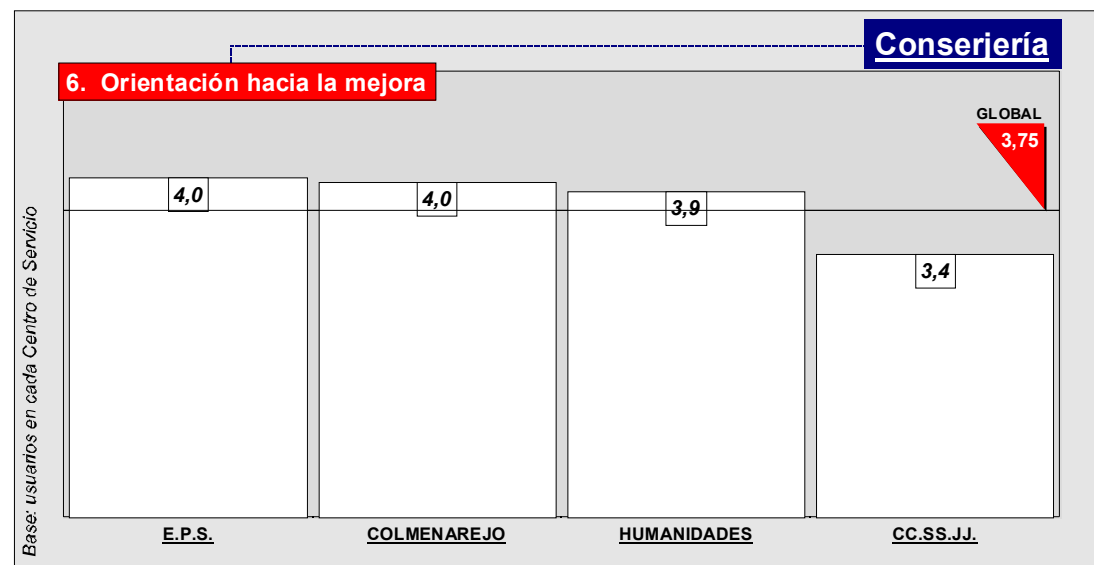
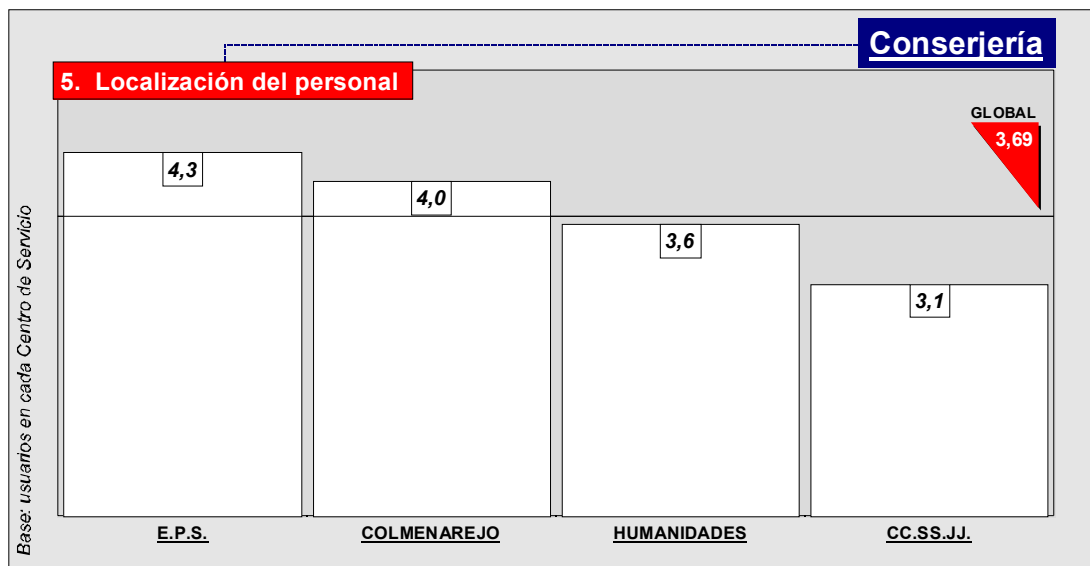


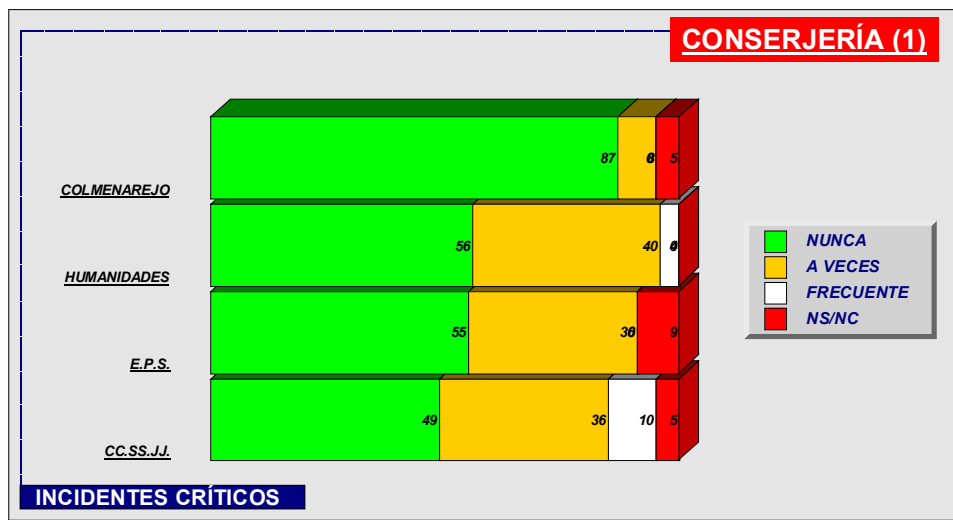




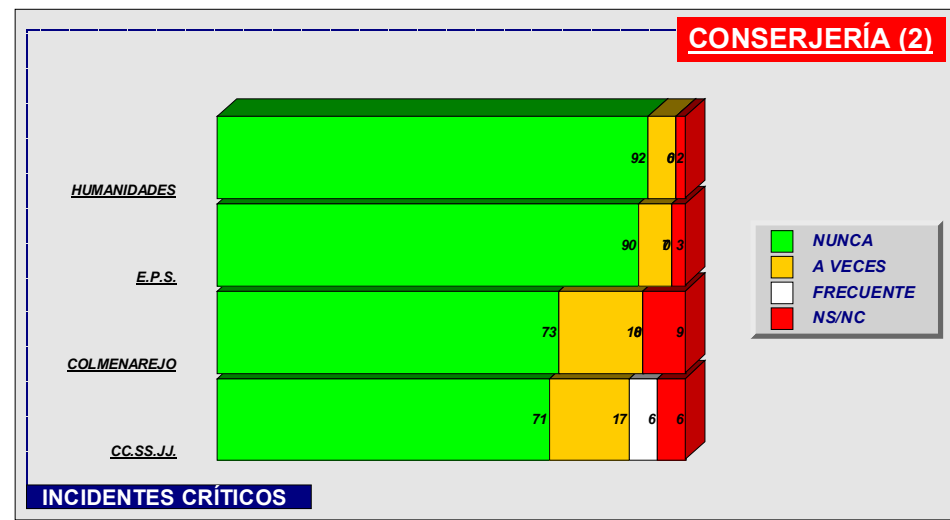








"HA OPTADO POR REALIZAR PERSONALMENTE, ENCARGAR A TERCERO O NO REALIZAR UNA TAREA, AL NO LOCALIZAR CONSERJE"



"SE HA EXTRAVIADO CORRESPONDENCIA PERSONAL O DEPARTAMENTAL"

6.10

Seguridad

FICHA DE SERVICIO

<u>UTILIZACIÓN</u>	FRECUENCIA (% usuarios)		<u>INDICADORES GENERALES</u>	SATISFACCIÓN	
	INTENSIDAD (% grandes usuarios):			EVOLUCIÓN	
			Valoración Centros de Servicio:	ORIENTACIÓN SERVICIO	
			CC.SS.JJ. 2,86	ORIENTACIÓN MEJORA	
			HUMANIDADES 3,22	% INSATISFECHOS	
			E.P.S. 3,35		
			COLMENAREJO 3,50		

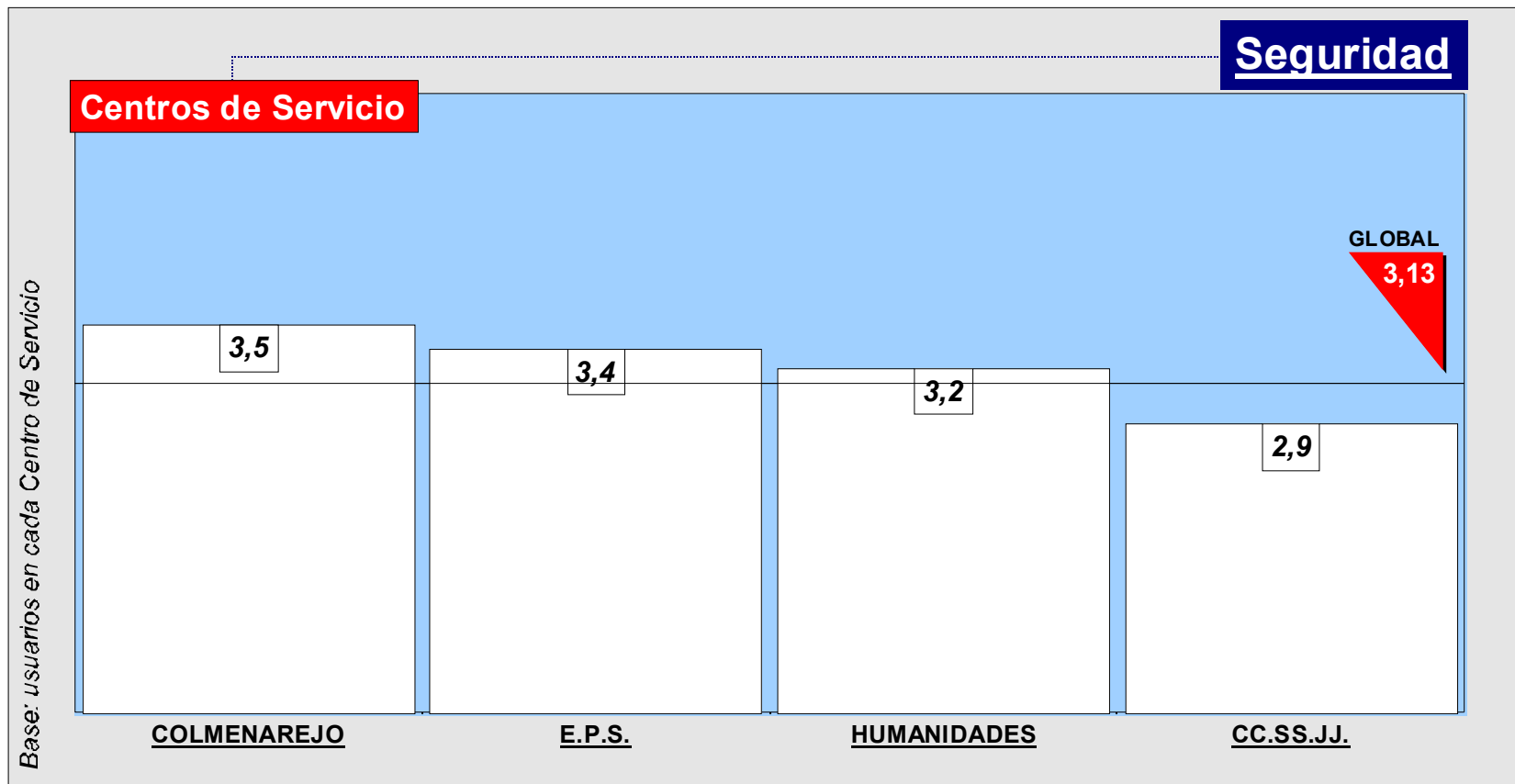
ATRIBUTOS DE CALIDAD			
PUNTOS FUERTES	HORARIO TRATO PERSONAL	PUNTOS DÉBILES	LOCALIZACIÓN DEL PERSONAL VIGILANCIA DEL APARCAMIENTO

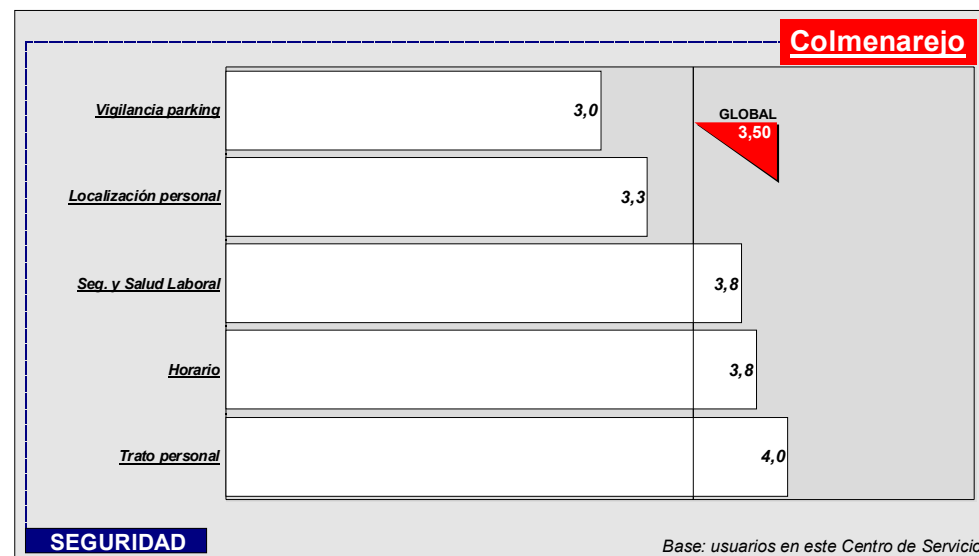
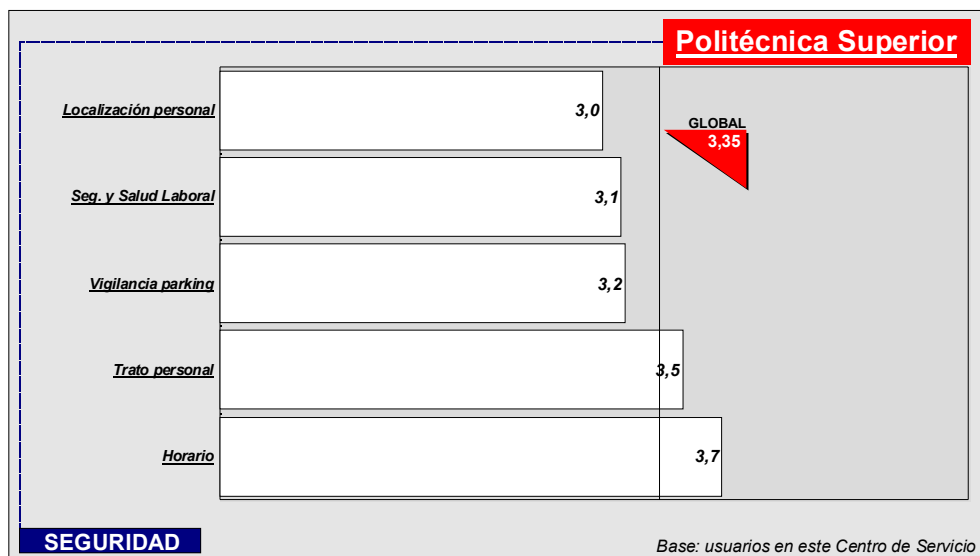
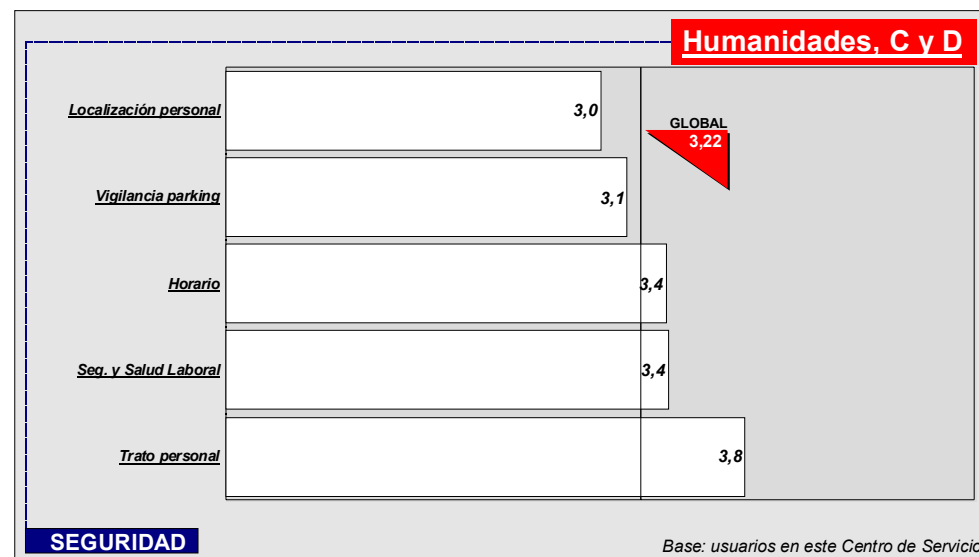
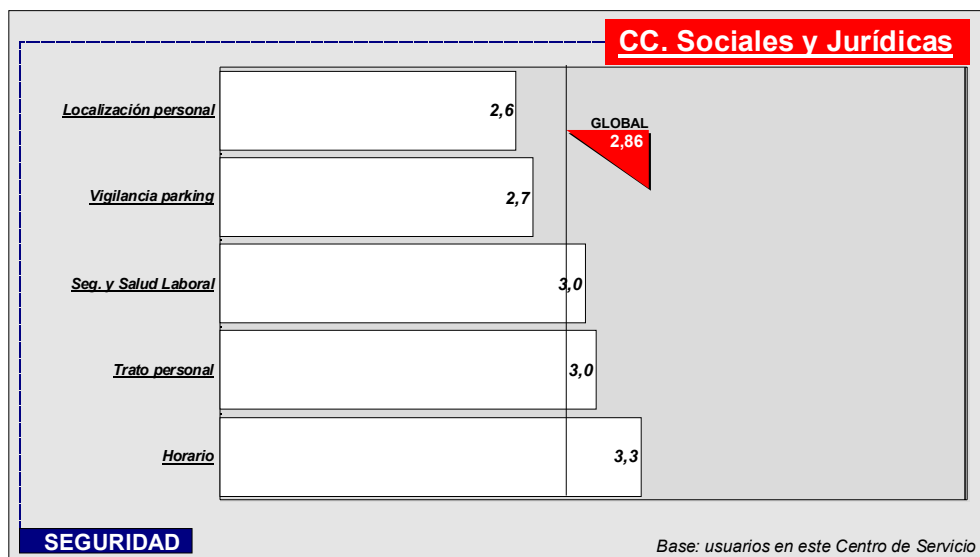
COLECTIVOS MÁS SATISFECHOS			
CENTRO	COLMENAREJO / ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR	CATEGORÍA	ASOCIADO

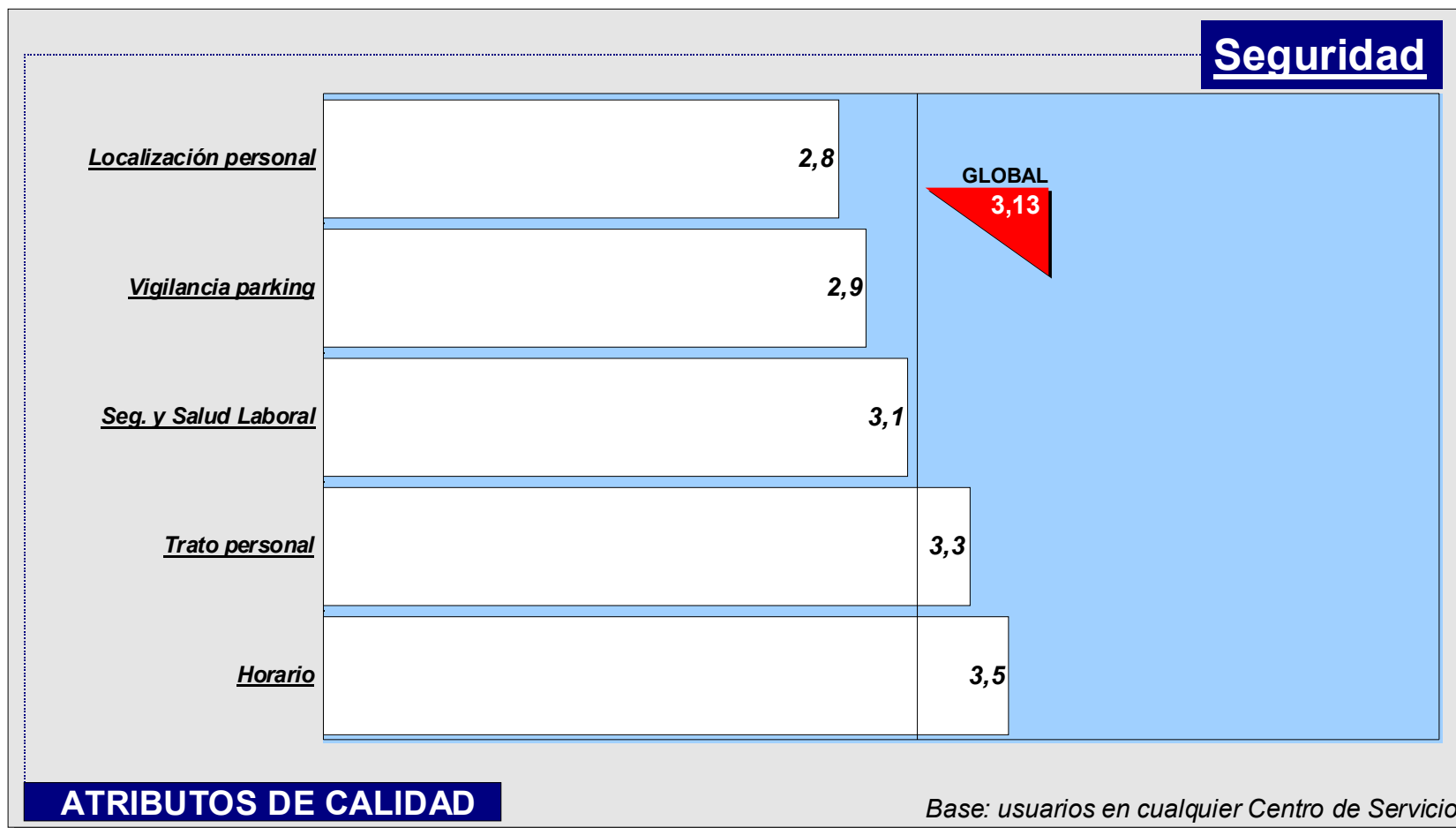
COLECTIVOS MENOS SATISFECHOS			
CENTRO	CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS	CATEGORÍA	AYUDANTE / CATEDRÁTICO

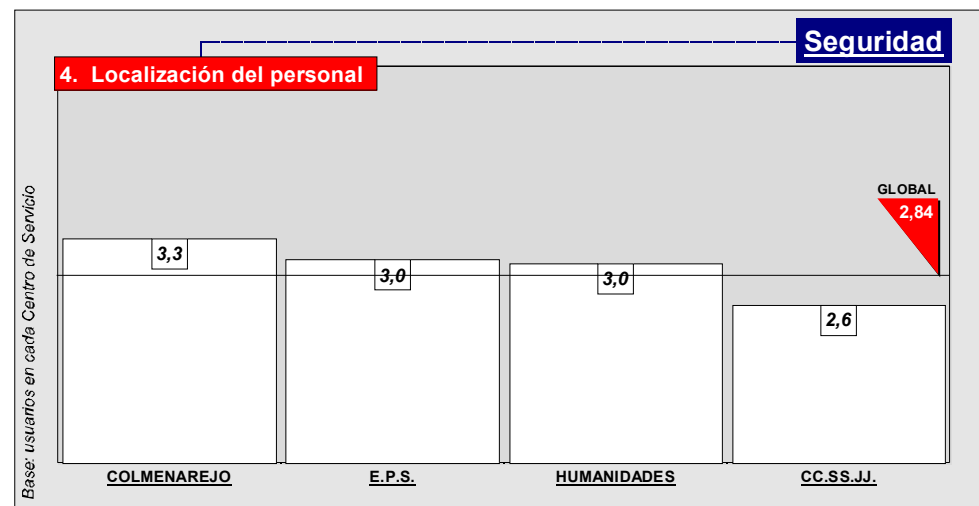
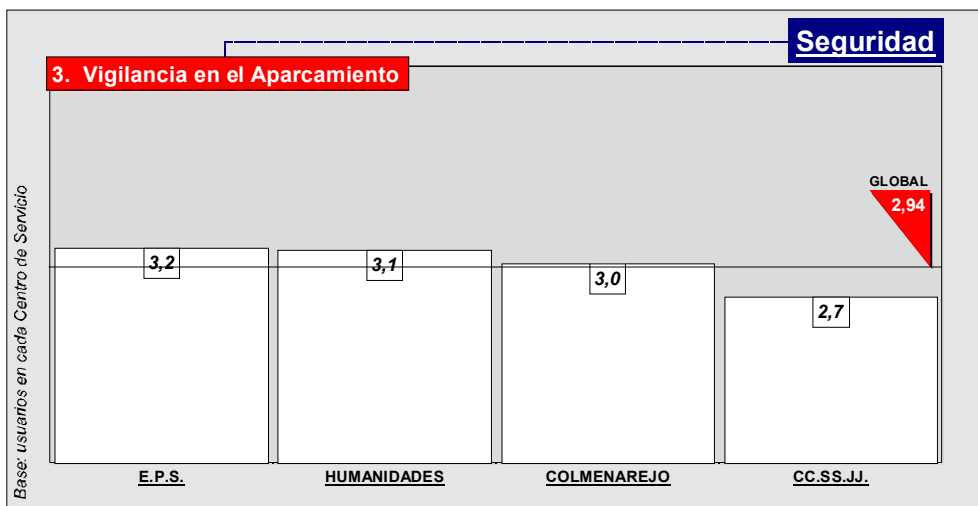
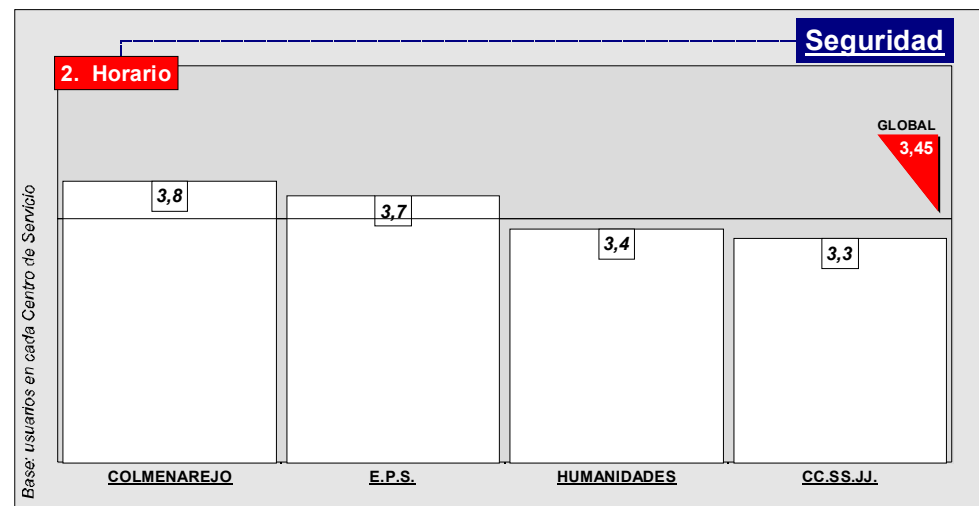
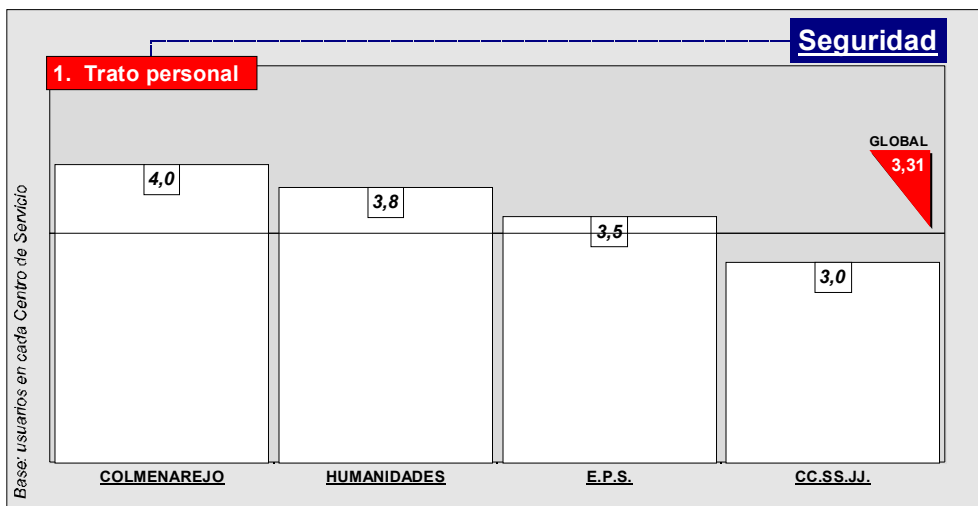
DATOS COMPARABLES ESTUDIANTES 2001	VALOR PD	ATRIBUTO / ASPECTO	VALOR EST.	
	3,13	VALORACIÓN GLOBAL	3,62	

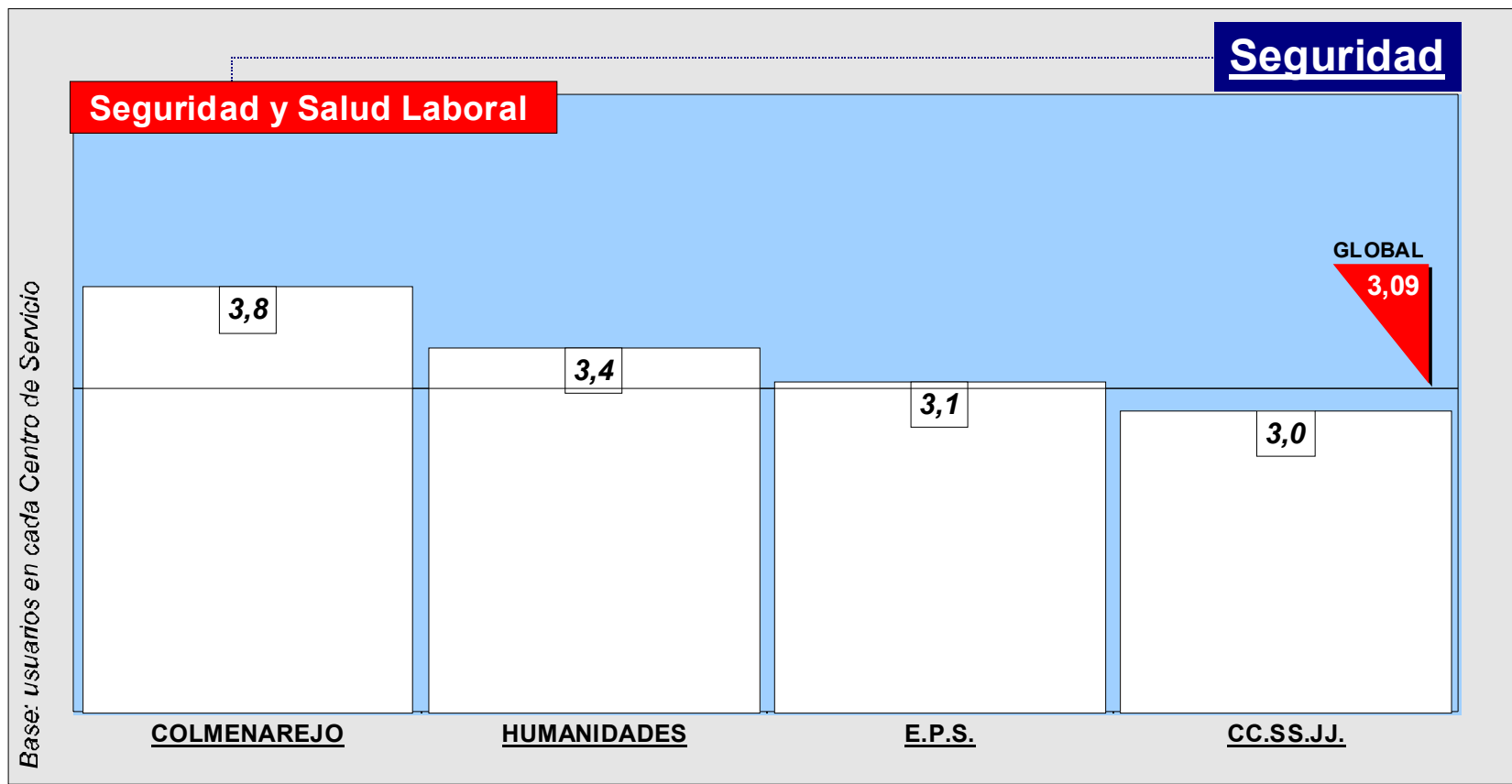
INCIDENTES CRÍTICOS	NUNCA	A VECES	
HA ENCONTRADO OCUPADA SU PLAZA DE APARCAMIENTO POR OTRO VEHÍCULO 4%	74%	18%	
DIFÍCIL/IMPOSIBLE LOCALIZAR AL PERSONAL PARA ENTRAR/SALIR EN HORARIOS POCOS HABITUALES 18%	46%	30%	

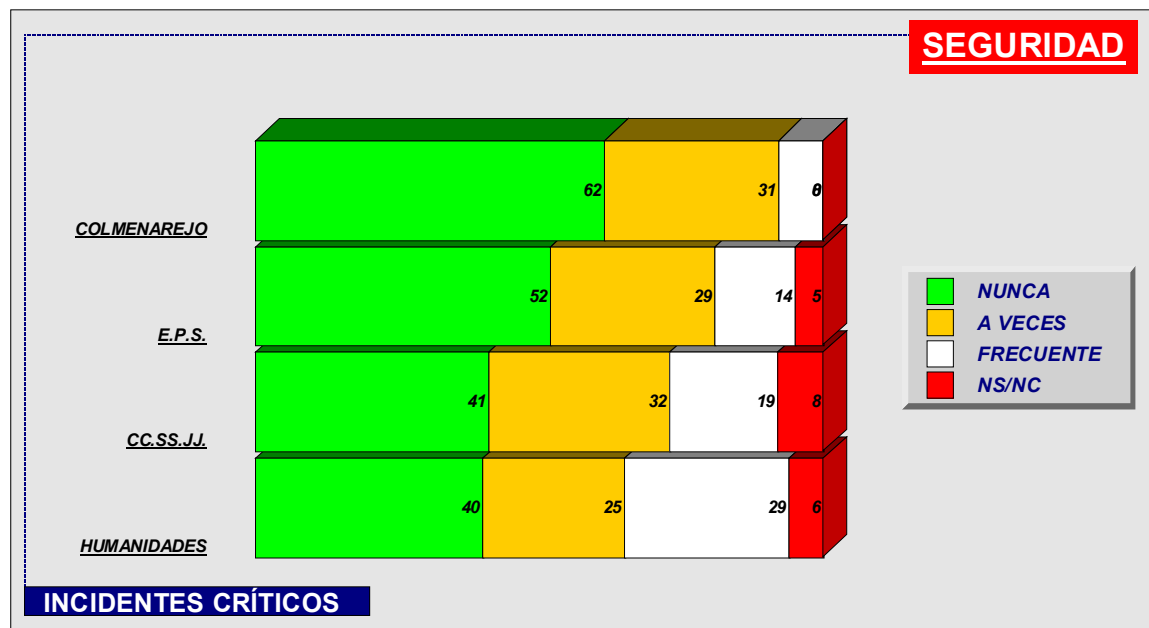












"HA RESULTADO MUY DIFÍCIL LOCALIZAR AL PERSONAL DE SEGURIDAD PARA ENTRAR/SALIR DEL CAMPUS EN HORARIO POCO HABITUAL"

6.11

S.I.J.A.

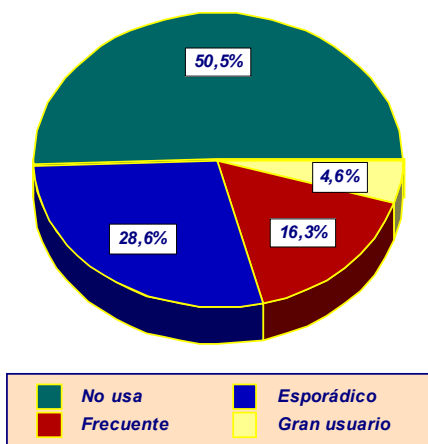
FICHA DE SERVICIO

<u>UTILIZACIÓN</u>	FRECUENCIA (% usuarios)	49%	<u>INDICADORES GENERALES</u>	SATISFACCIÓN	
	INTENSIDAD (% grandes usuarios):	9%		EVOLUCIÓN	
			<u>Valoración Centros de Servicio:</u> GETAFE. 2,50 LEGANÉS 3,48	ORIENTACIÓN SERVICIO	
				% INSATISFECHOS	

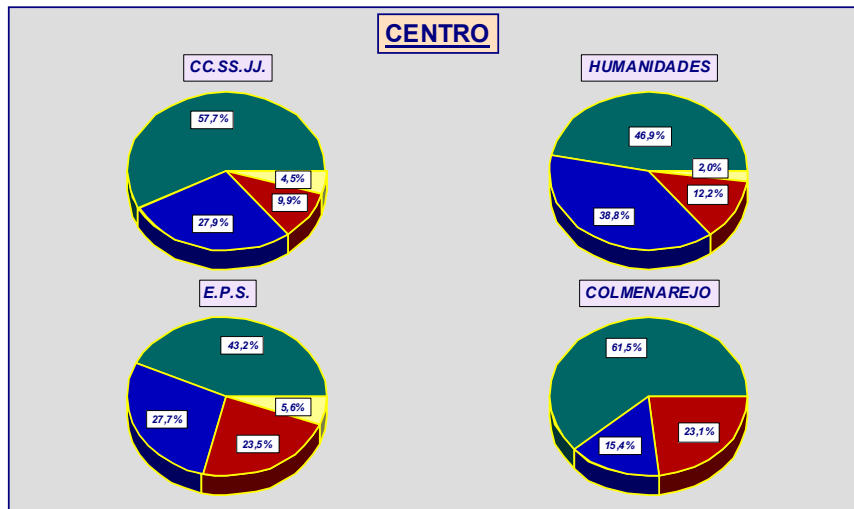
ATRIBUTOS DE CALIDAD			
PUNTOS FUERTES	ACTIVIDADES DEPORTIVAS	PUNTOS DÉBILES	ACTIVIDADES CULTURALES
COLECTIVOS MÁS SATISFECHOS			
CENTRO		CATEGORÍA	ASOCIADO / AYUDANTE
COLECTIVOS MENOS SATISFECHOS			
CENTRO	COLMENAREJO	CATEGORÍA	VISITANTE / TITULAR

<u>DATOS COMPARABLES ESTUDIANTES 2001</u>	VALOR PD ATRIBUTO / ASPECTO	VALOR EST.	
	OFERTA DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS	3,36	
	OFERTA DE ACTIVIDADES CULTURALES	3,19	
	INFORMACIÓN ACTIVIDADES DEPORTIVAS	3,10	
	INFORMACIÓN ACTIVIDADES CULTURALES	3,11	

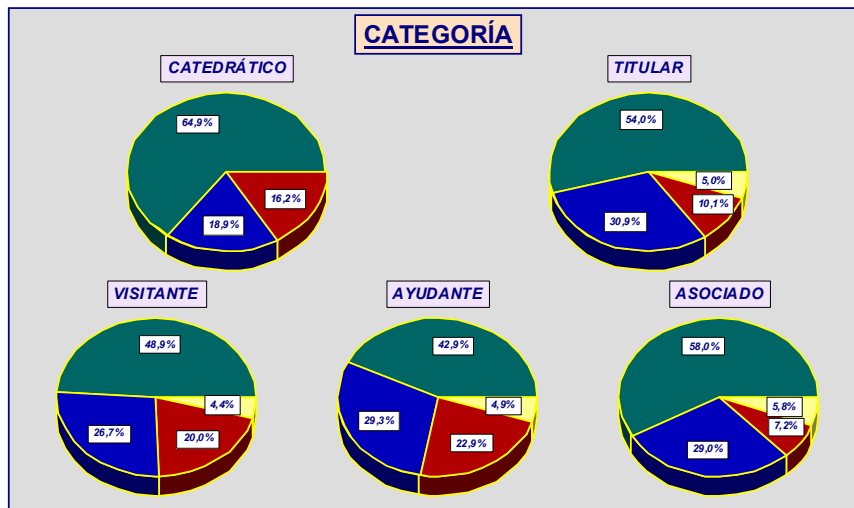
SIJA: UTILIZACIÓN

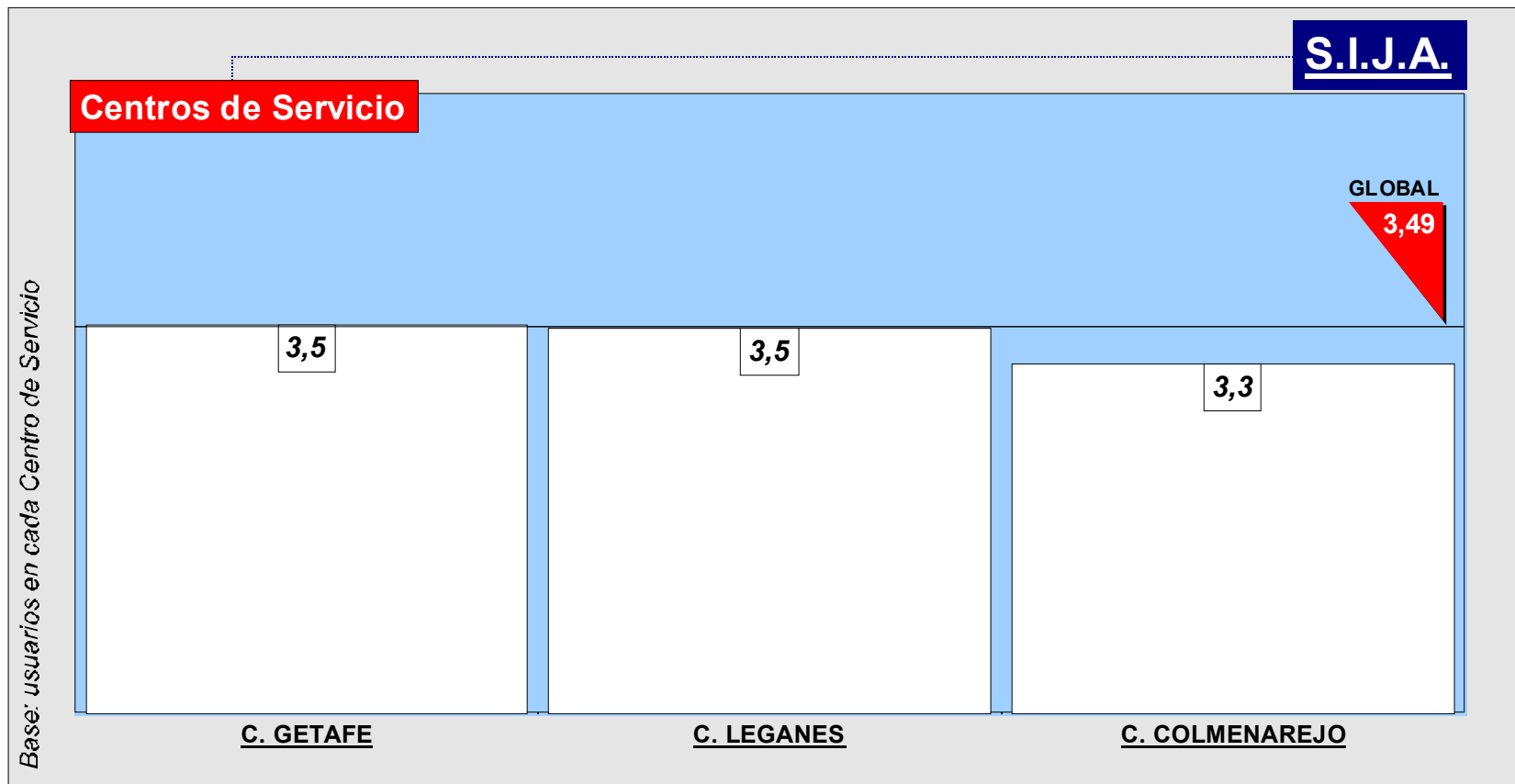


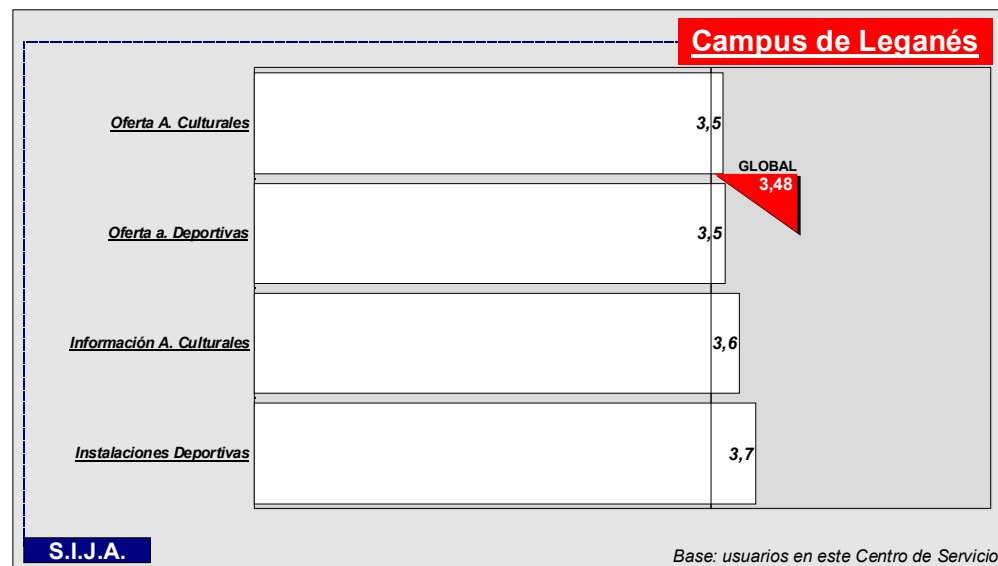
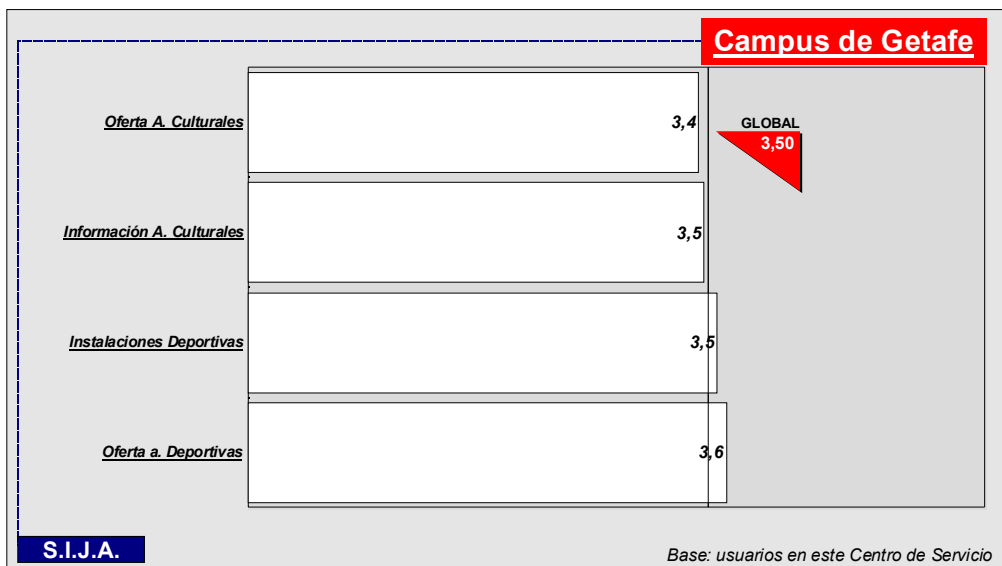
CENTRO

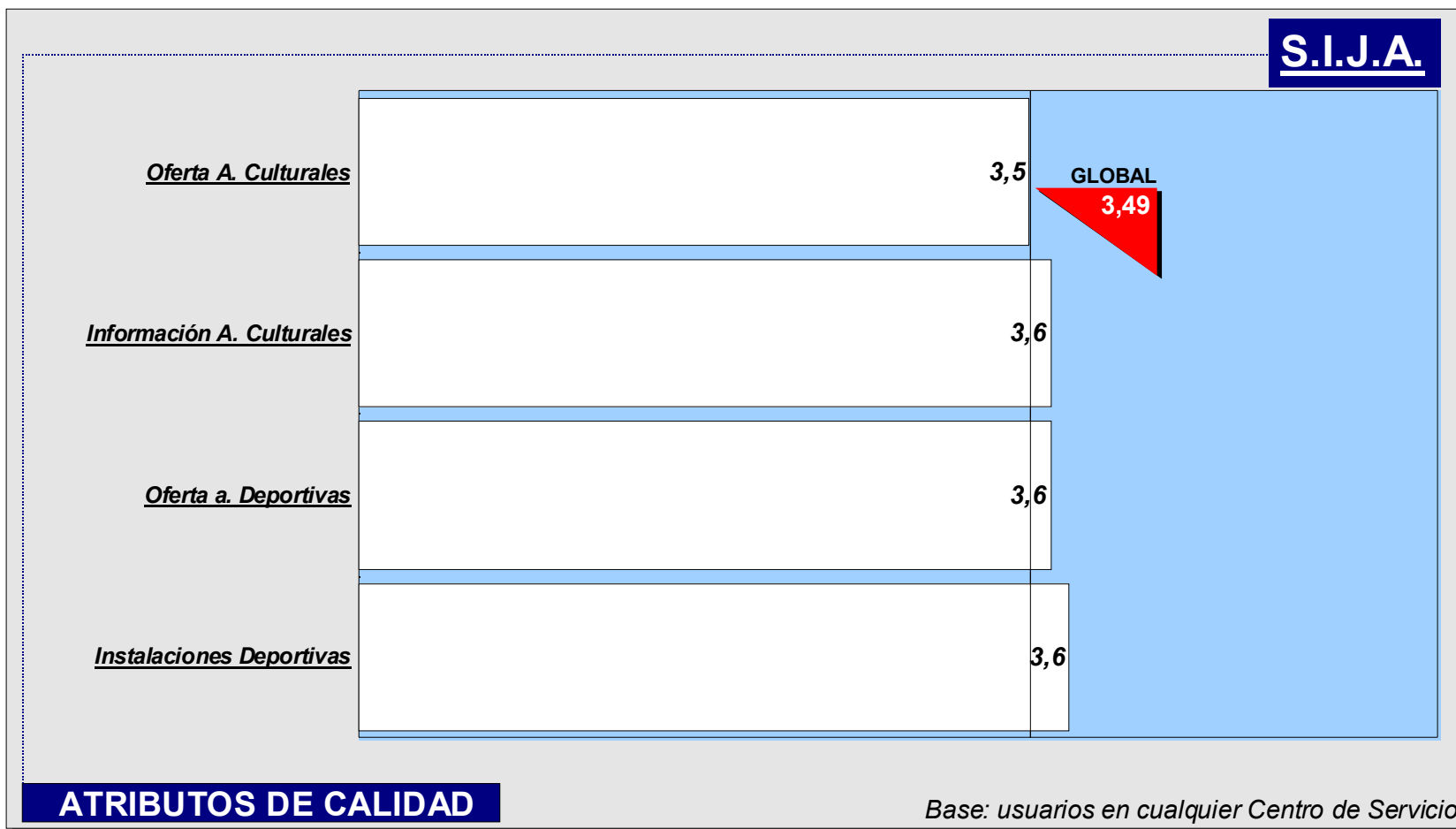


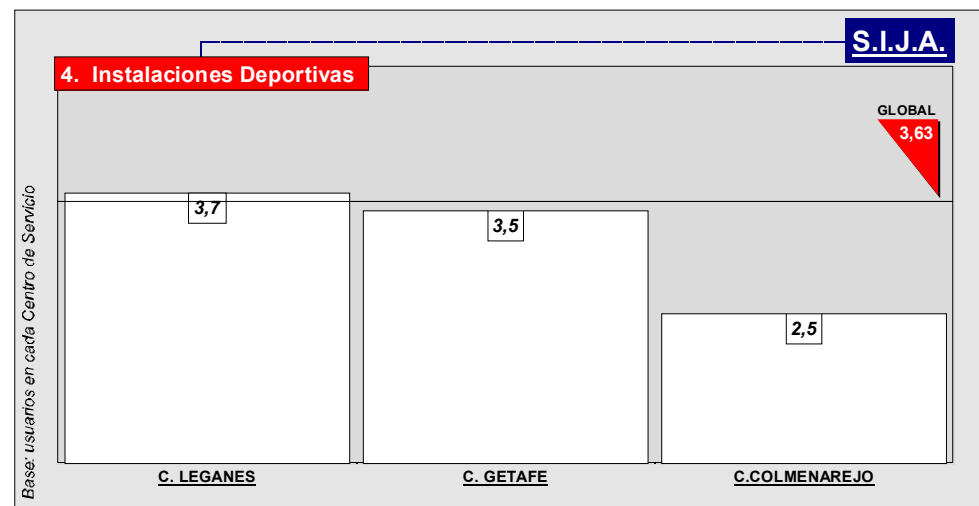
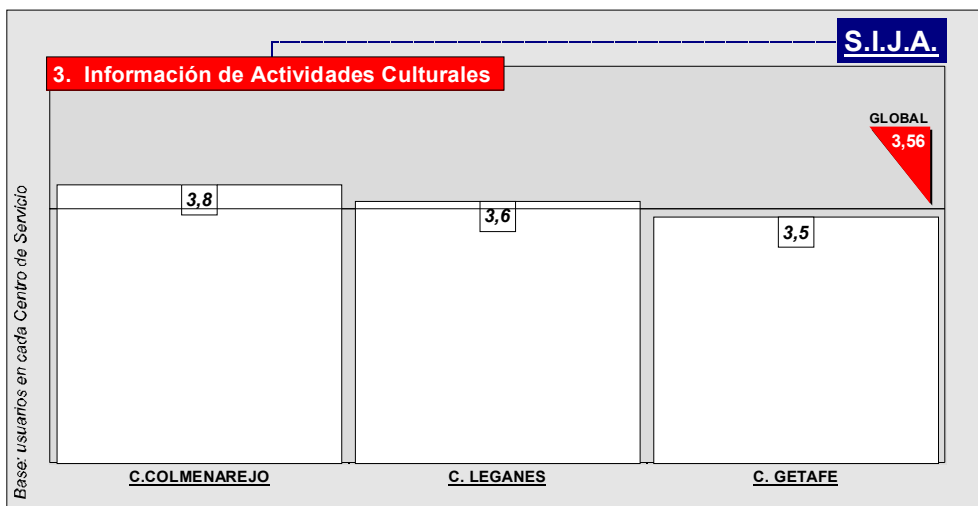
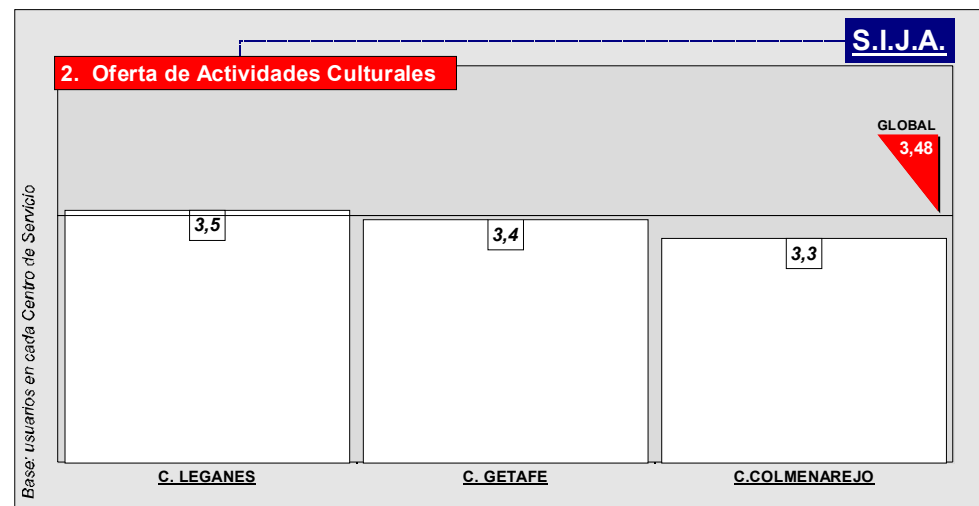
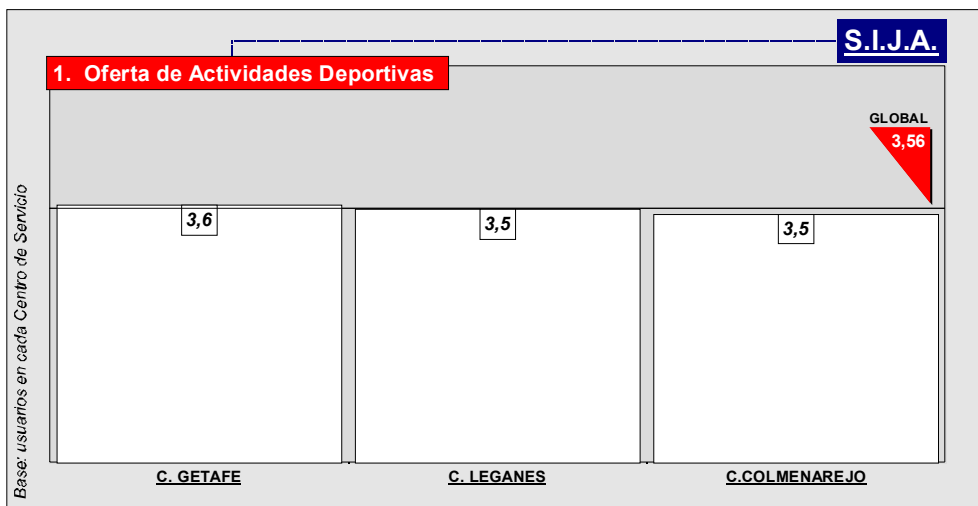
CATEGORÍA











6.12

Cafetería / Restaurante

FICHA DE SERVICIO

UTILIZACIÓN [ORDEN: Cafetería Restaurante]	FRECUENCIA (% usuarios)	97% 86%	INDICADORES GENERALES SATISFACCIÓN EVOLUCIÓN ORIENTACIÓN SERVICIO ORIENTACIÓN MEJORA % INSATISFECHOS
	INTENSIDAD (% grandes usuarios):	27% 32%	
Valoración Centros de Servicio: CENTRAL (Getafe) 3,08 HUMANIDADES 3,42 LUIS VIVES 3,03 SABATINI 3,10 PADRE SOLER 2,76 MIGUEL DE UNAMUNO 3,45			

ATRIBUTOS DE CALIDAD			
PUNTOS FUERTES	TRATO PERSONAL AGILIDAD HORARIO LIMPIEZA	PUNTOS DÉBILES	VARIEDAD DE LA OFERTA (RESTAURANTE) RELACIÓN CALIDAD/PRECIO (RESTAURANTE) CALIDAD DE LOS PRODUCTOS

COLECTIVOS MÁS SATISFECHOS

CENTRO	MIGUEL DE UNAMUNO / HUMANIDADES / SABATINI	CATEGORÍA	CATEDRÁTICO / ASOCIADO
---------------	--	------------------	------------------------

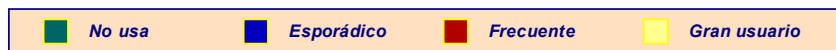
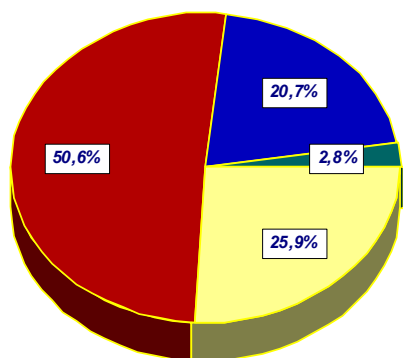
COLECTIVOS MENOS SATISFECHOS

CENTRO	PADRE SOLER	CATEGORÍA	VISITANTE / AYUDANTE / TITULAR
---------------	-------------	------------------	--------------------------------

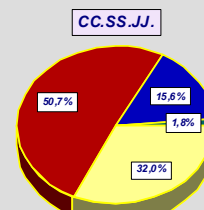
DATOS COMPARABLES ESTUDIANTES 2001	VALOR PDI ATRIBUTO / ASPECTO	VALOR EST.	
	3,40	HORARIO	3,51
	3,31	LIMPIEZA	3,24
	3,78	TRATO PERSONAL	3,46
	3,45	AGILIDAD	2,79

INCIDENTES CRÍTICOS	NUNCA	A VECES	
HA PROTESTADO/RECHAZADO ALGÚN PRODUCTO POR DEFICIENTE CALIDAD, ASPECTO.10%.	60%	24%	

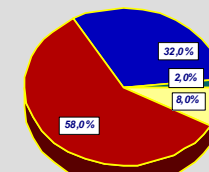
CAFETERÍA: UTILIZACIÓN



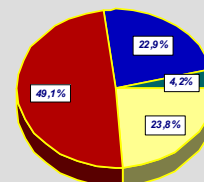
CENTRO



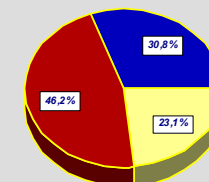
HUMANIDADES



E.P.S.

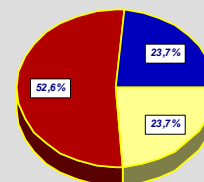


COLMENAREJO

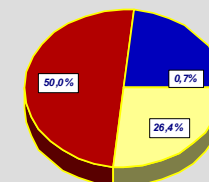


CATEGORÍA

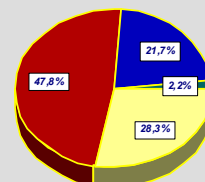
CATEDRÁTICO



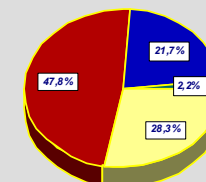
TITULAR



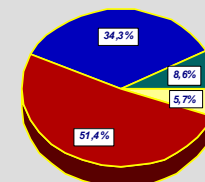
VISITANTE



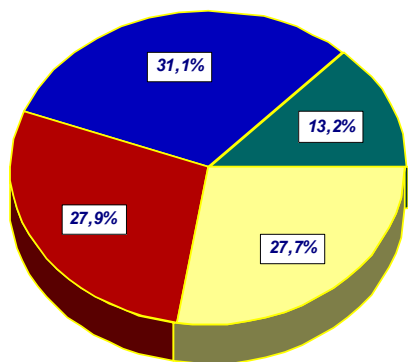
AYUDANTE



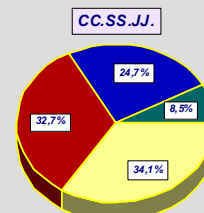
ASOCIADO



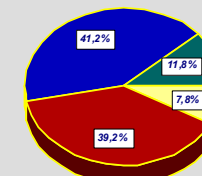
RESTAURANTE: UTILIZACIÓN



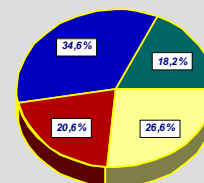
CENTRO



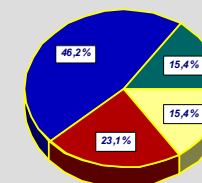
HUMANIDADES



E.P.S.

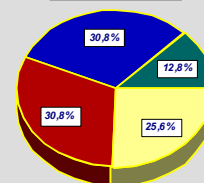


COLMENAREJO

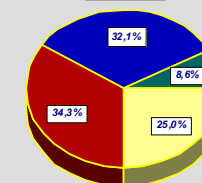


CATEGORÍA

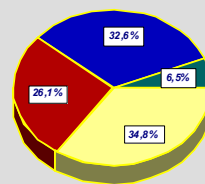
CATEDRÁTICO



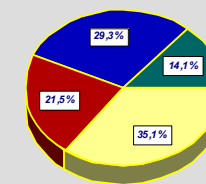
TITULAR



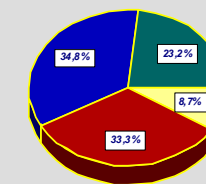
VISITANTE

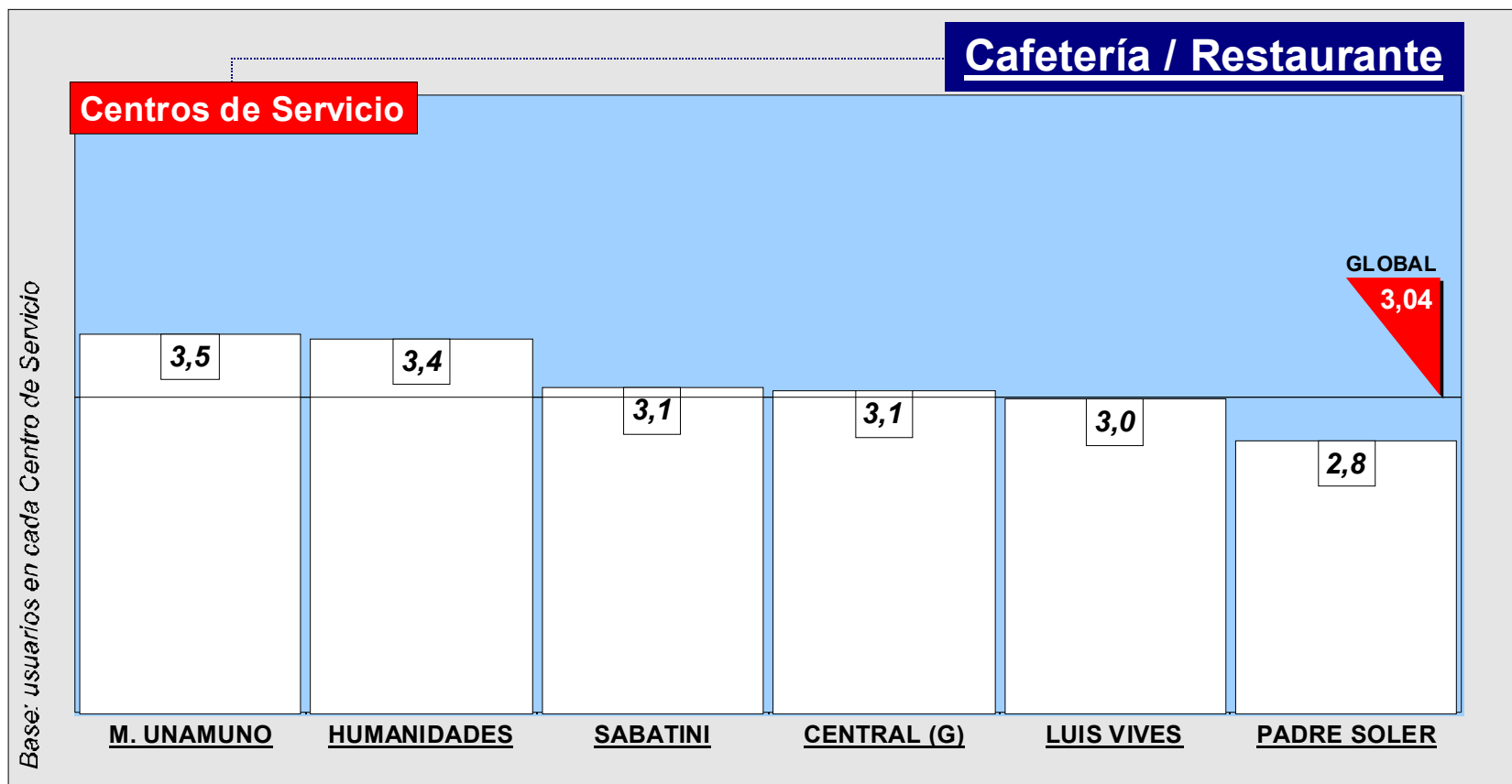


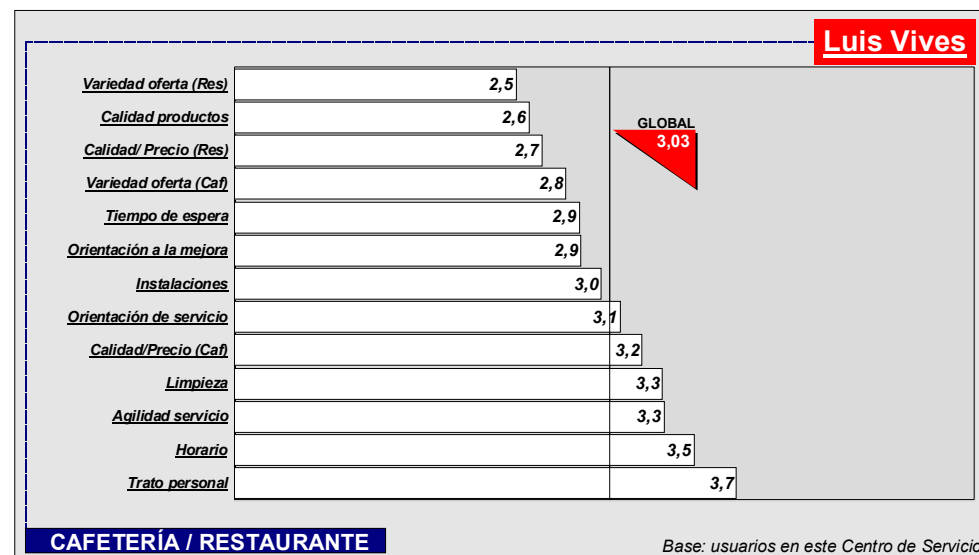
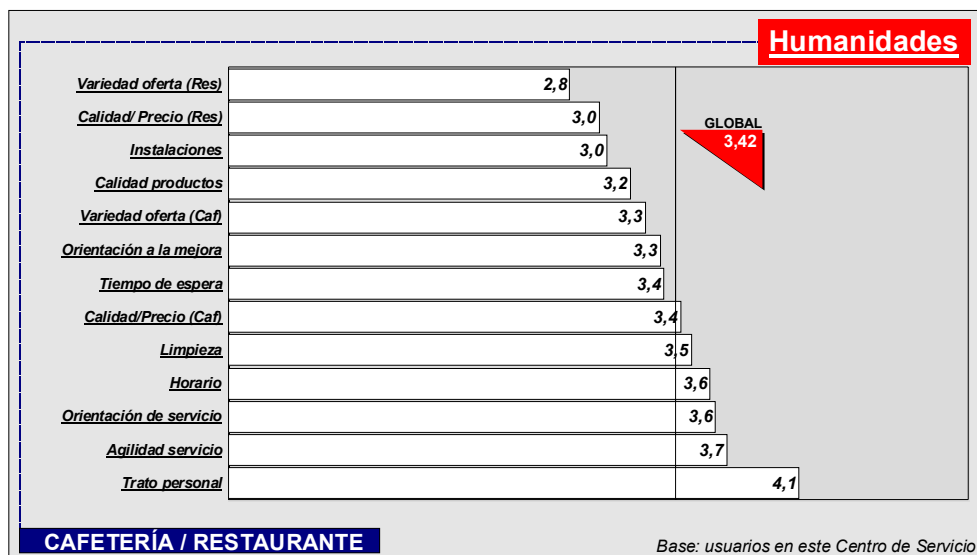
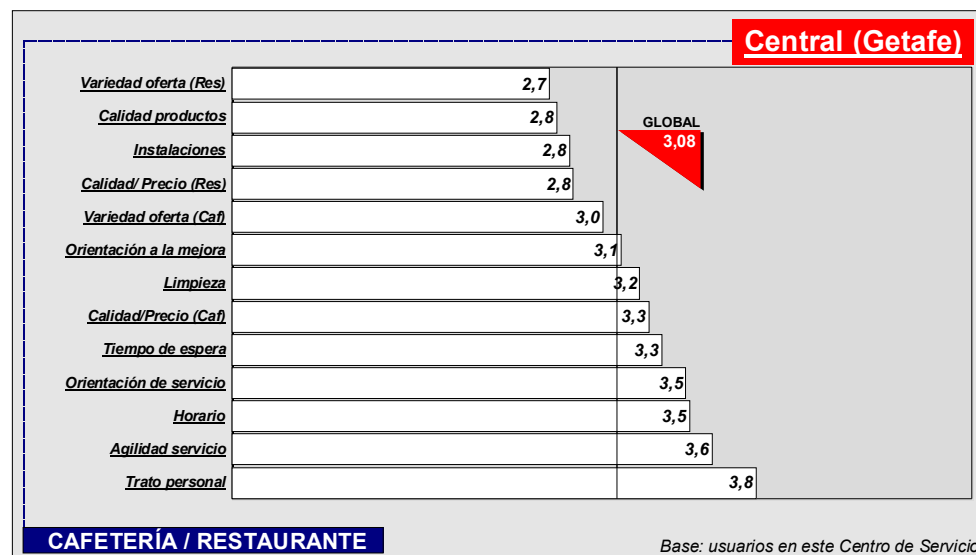
AYUDANTE

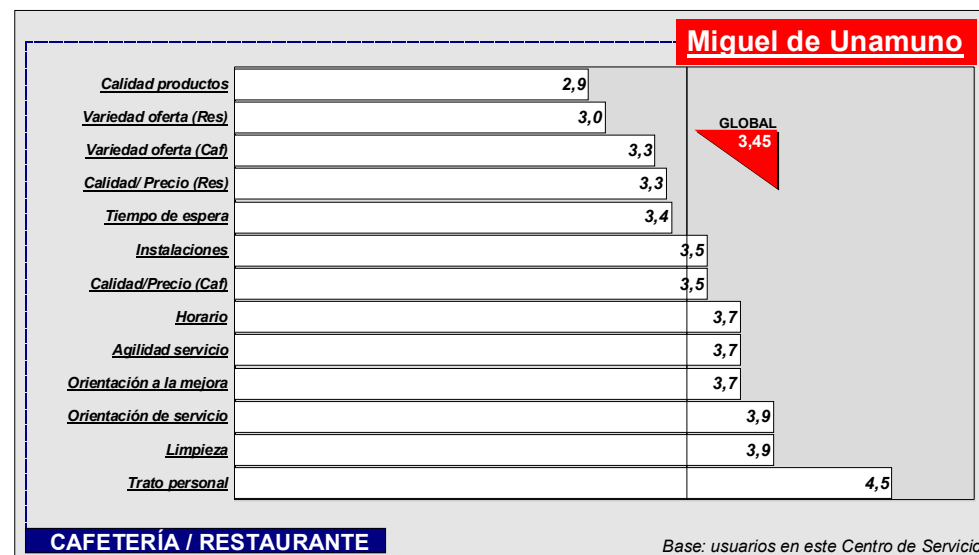
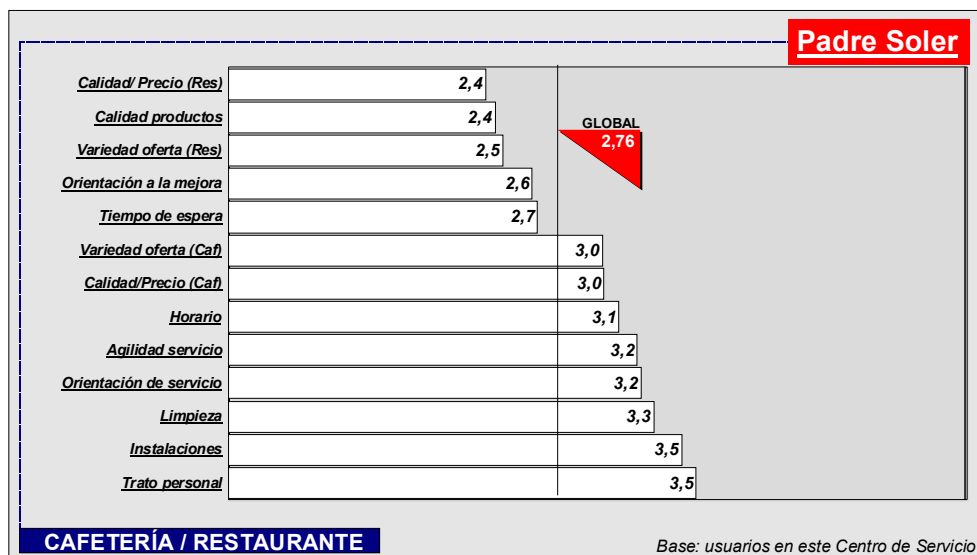
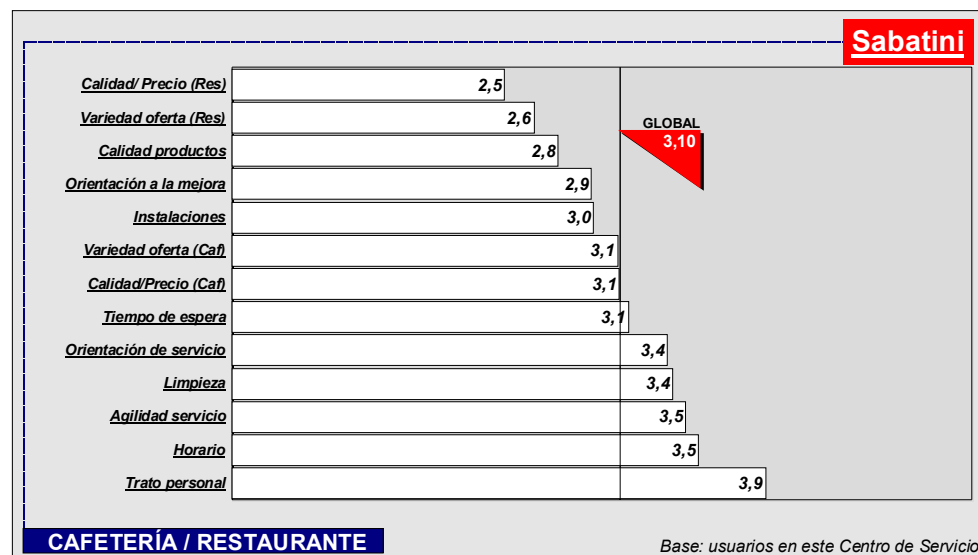


ASOCIADO

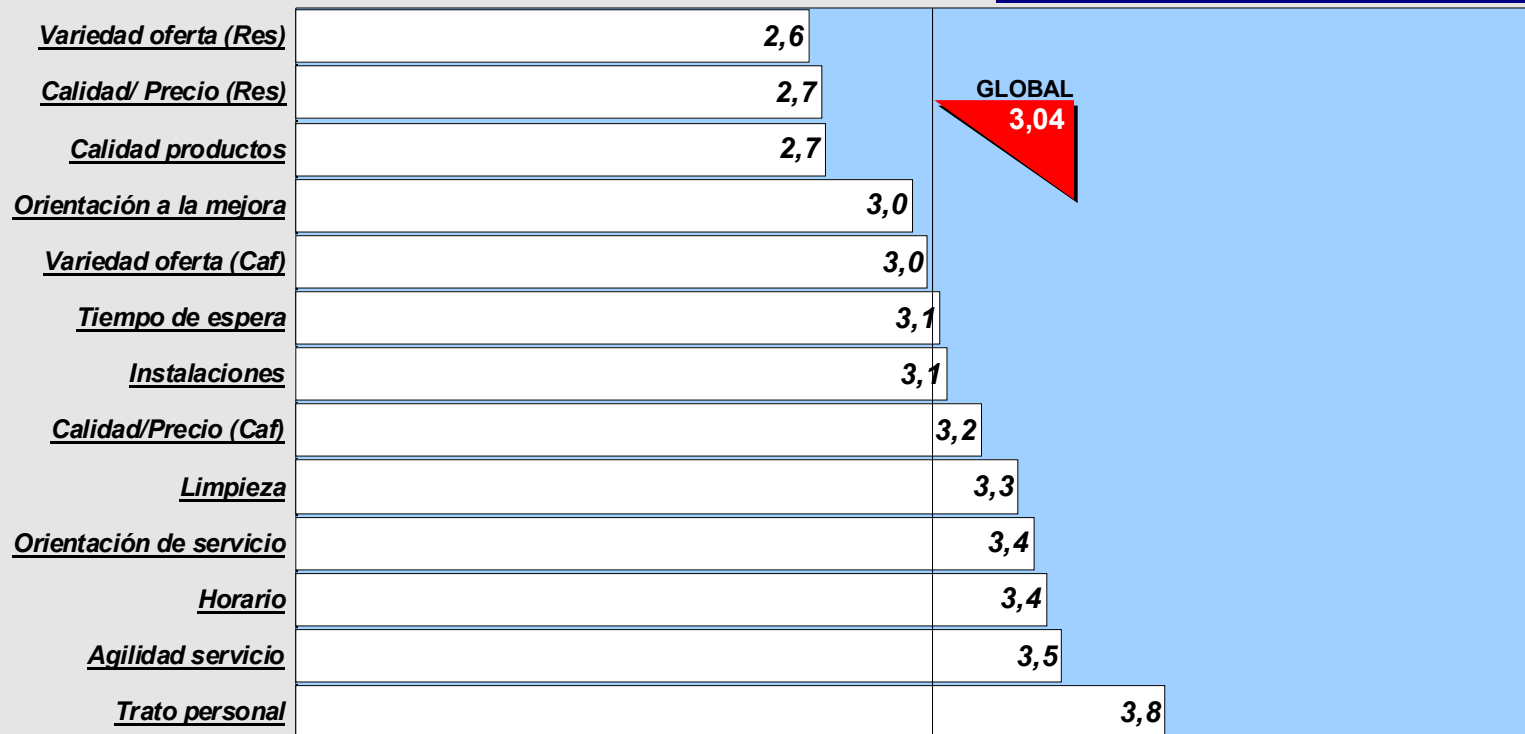






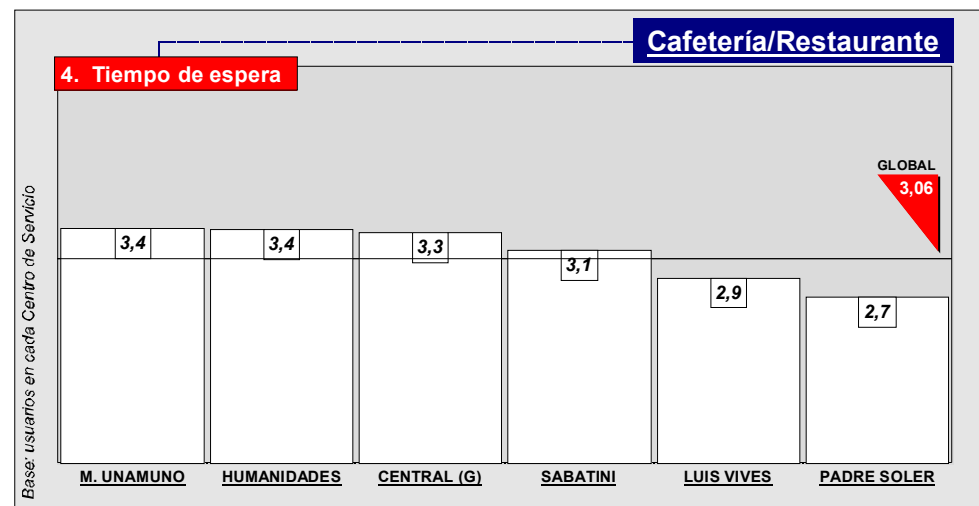
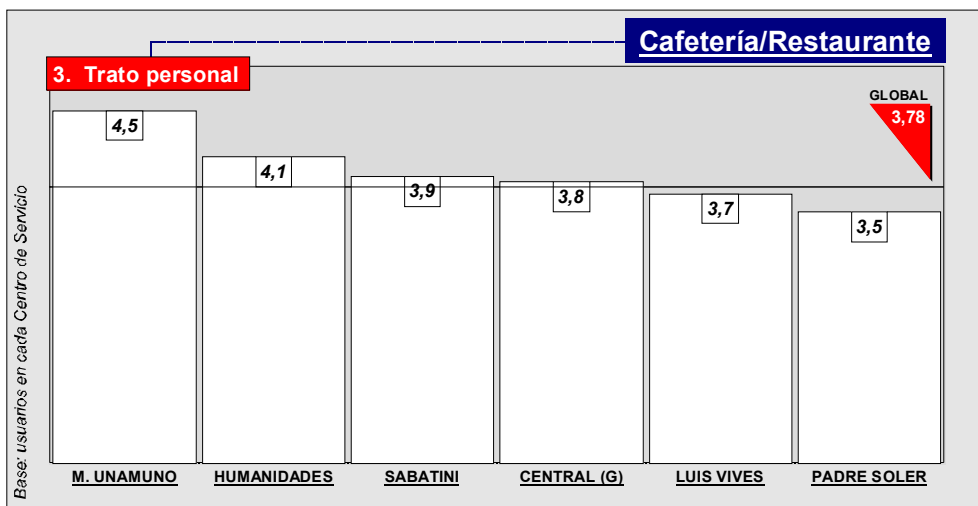
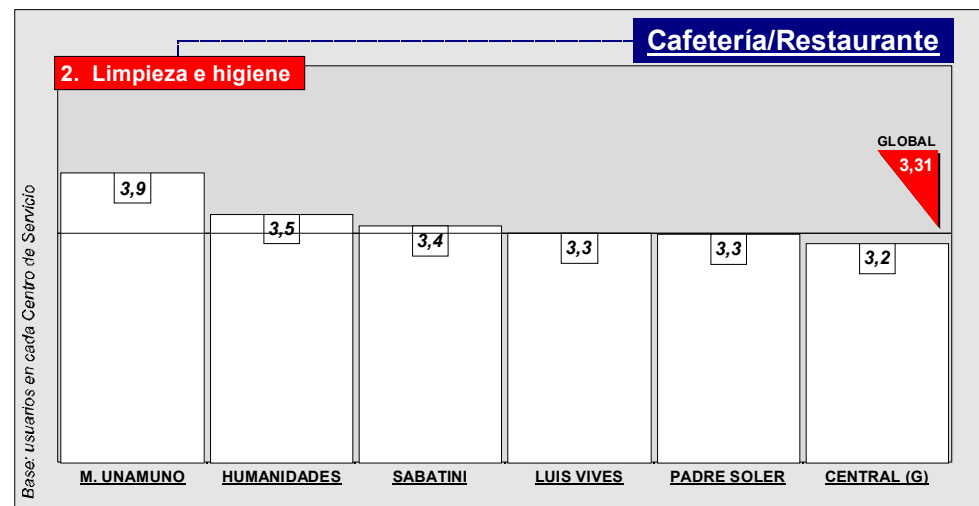
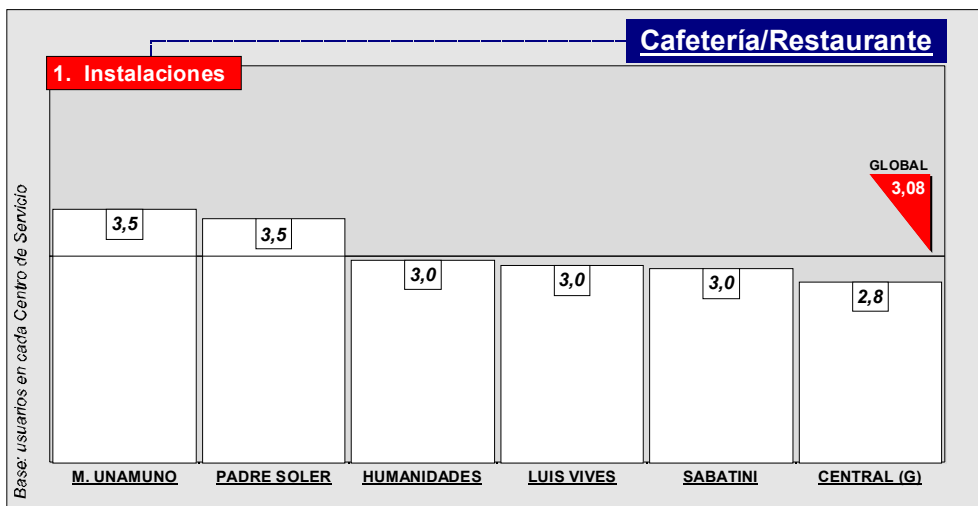


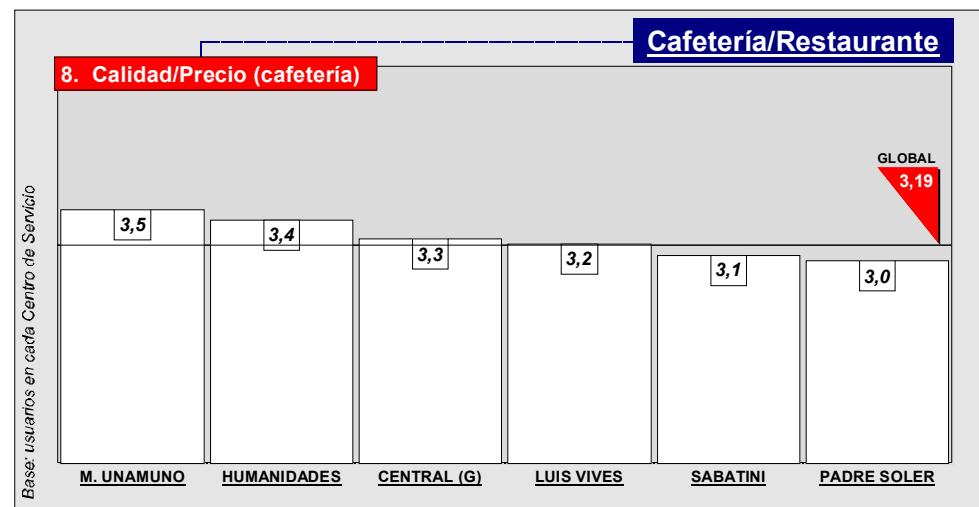
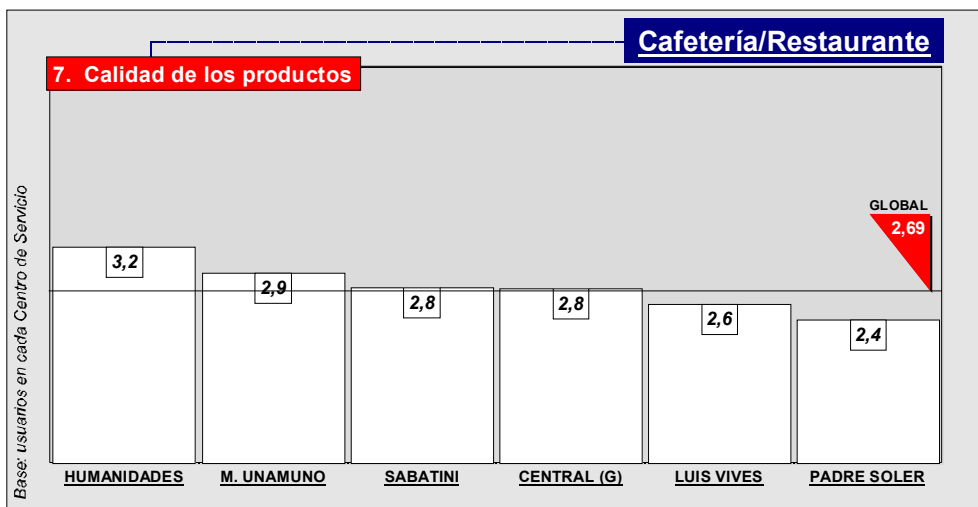
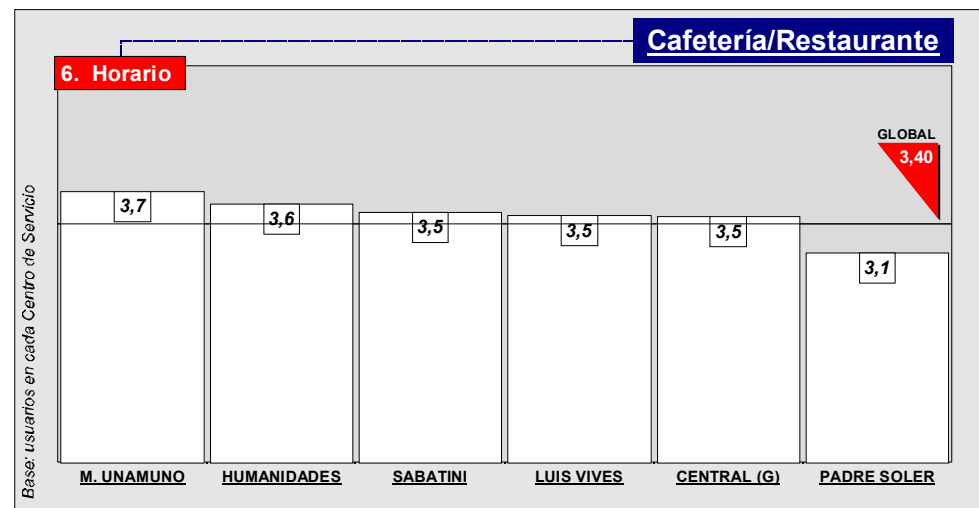
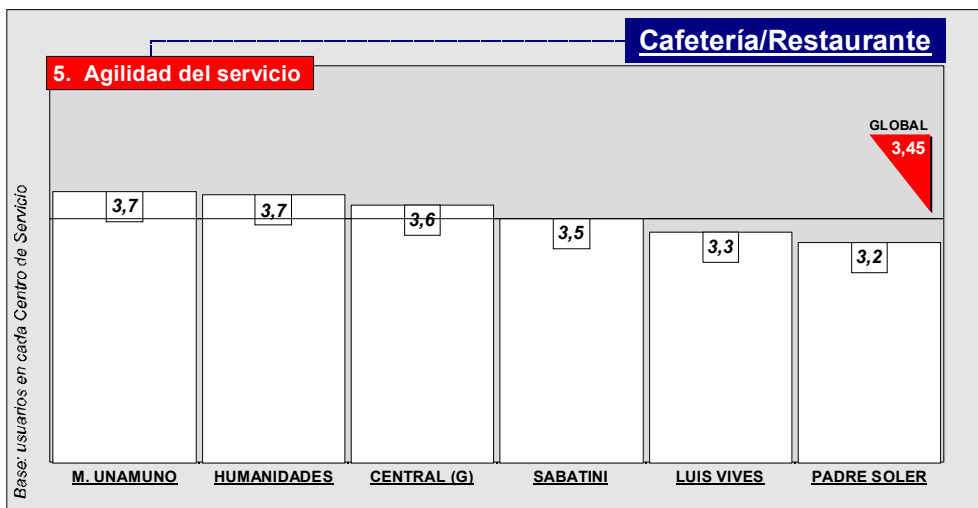
Cafetería/Restaurante

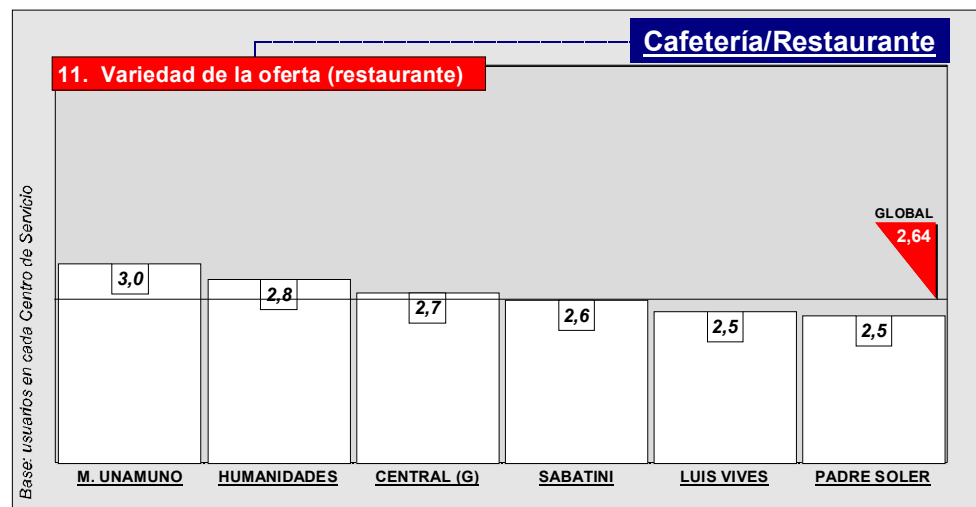
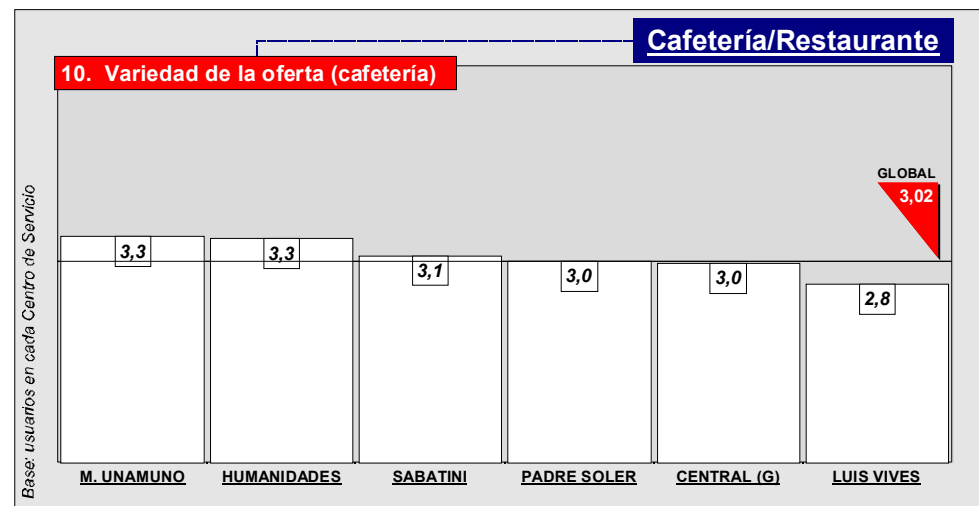
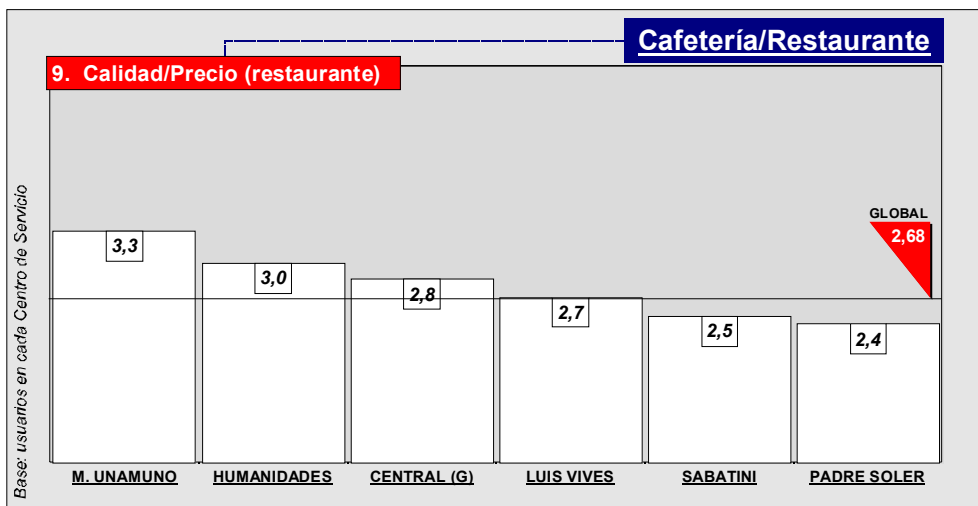


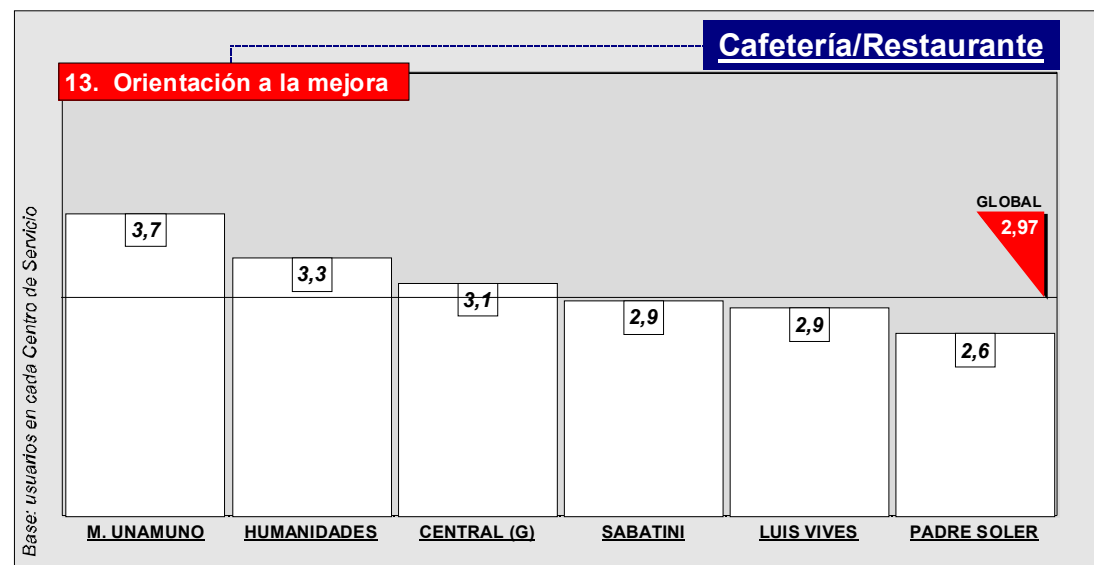
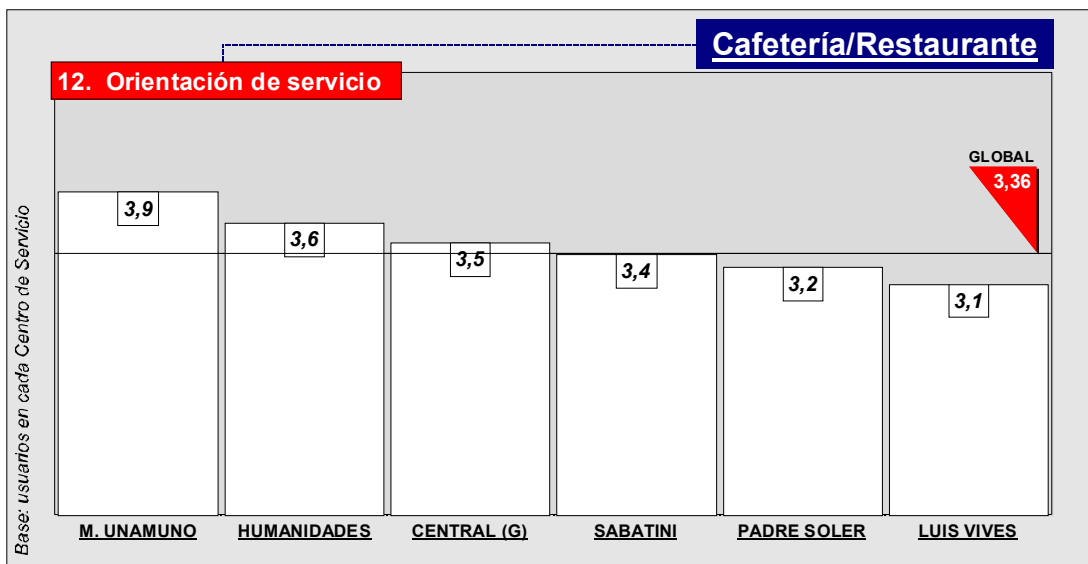
ATRIBUTOS DE CALIDAD

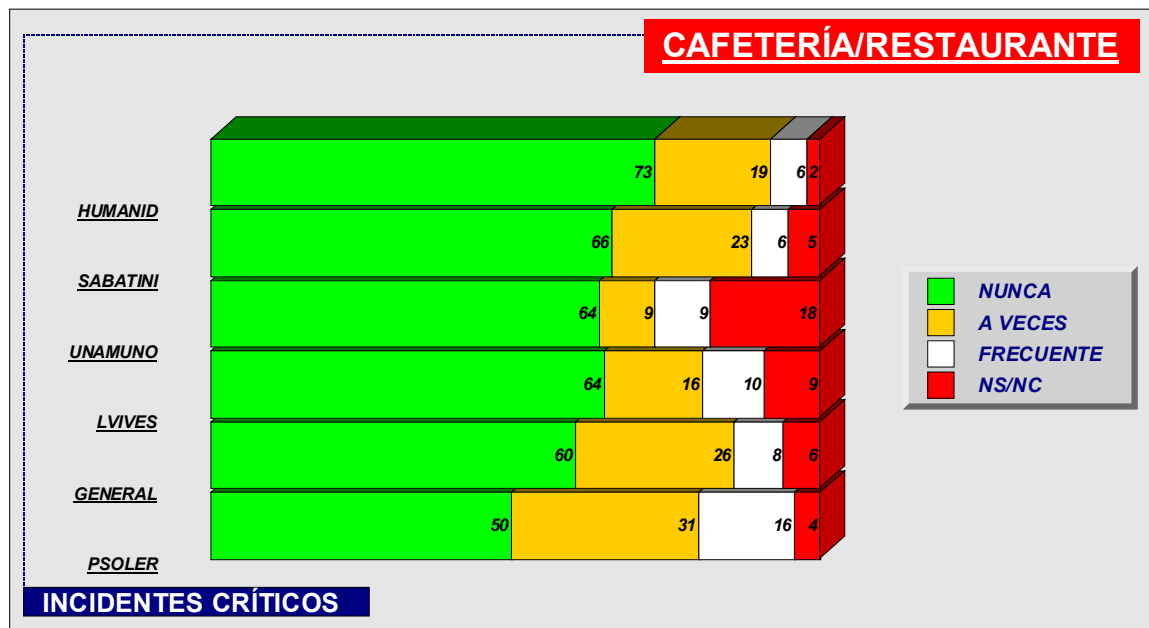
Base: usuarios en cualquier Centro de Servicio











"HA PROTESTADO / REZHAZADO ALGÚN PRODUCTO POR DEFICIENCIAS EN CALIDAD, TEMPERATURA, ASPECTO..."

6.13

Servicios Administrativos (gestión general)

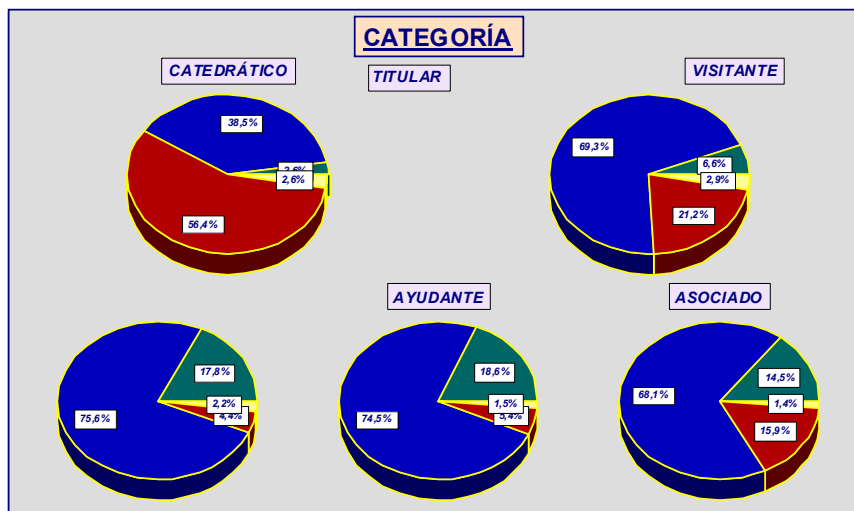
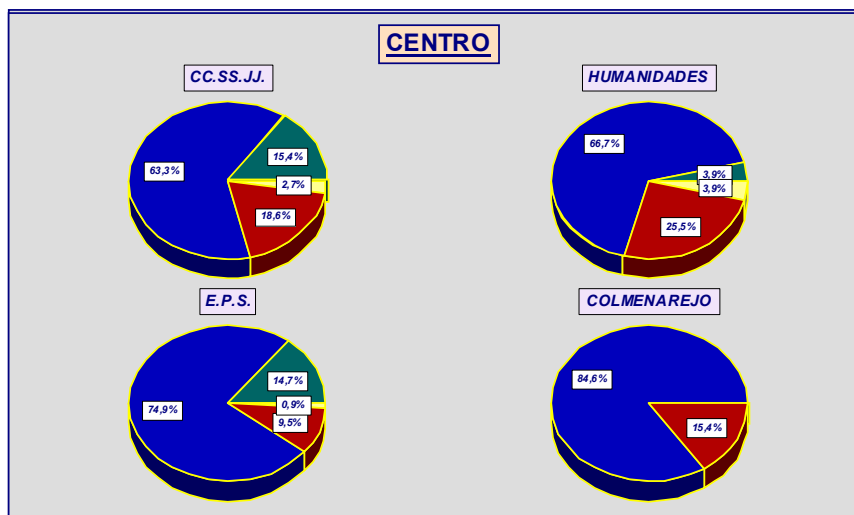
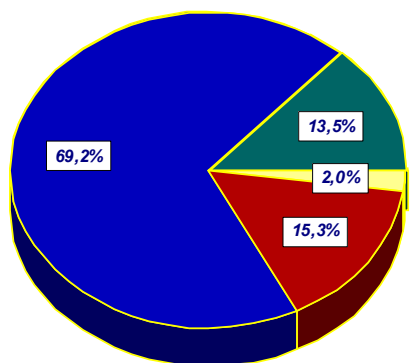
FICHA DE SERVICIO

UTILIZACIÓN [ORDEN G.Académica RR. Humanos G.Económica]	FRECUENCIA (% usuarios)	82% 85% 66%	INDICADORES GENERALES Valoración Centros de Servicio: GETAFE. 3,35 LEGANÉS 3,26 COLMENAREJO 3,58	SATISFACCIÓN	
	INTENSIDAD (% grandes usuarios):	4% 2% 2%		EVOLUCIÓN	
				ORIENTACIÓN SERVICIO	
				ORIENTACIÓN MEJORA	
				% INSATISFECHOS	

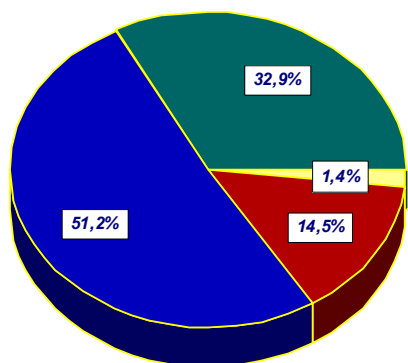
ATRIBUTOS DE CALIDAD			
PUNTOS FUERTES	TRATO PERSONAL (todos los servicios)	PUNTOS DÉBILES	WEB DE APOYO A LA DOCENCIA EFICACIA Y AGILIDAD (G.ECONÓMICA) INFORMACIÓN (G.ECONÓMICA) GESTIÓN DE ACTAS
COLECTIVOS MÁS SATISFECHOS			
CENTRO	HUMANIDADES / COLMENAREJO	CATEGORÍA	ASOCIADO
COLECTIVOS MENOS SATISFECHOS			
CENTRO	ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR / CC.SOCIALES Y JJ	CATEGORÍA	VISITANTE

INCIDENTES CRÍTICOS	NUNCA	A VECES	
ALGÚN PAGO (DIETAS, PROYECTOS, CONFERENCIAS...) SE HA DEMORADO POR ENCIMA DE PREVISIÓN	60%	23%	
HA EXISTIDO ERROR/RETRASO EN NÓMINA IMPUTABLE AL SERVICIO 1%	83%	9%	

RECURSOS HUMANOS: UTILIZACIÓN

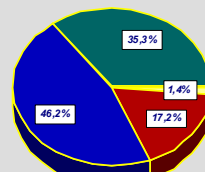


GESTIÓN ECONÓMICA: UTILIZACIÓN

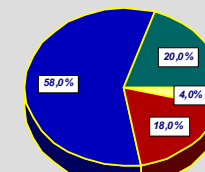


CENTRO

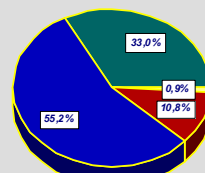
CC.SS.JJ.



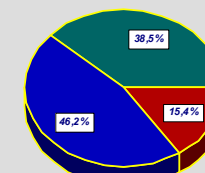
HUMANIDADES



E.P.S.

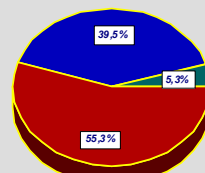


COLMENAREJO

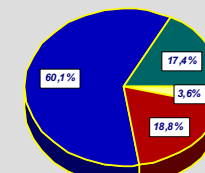


CATEGORÍA

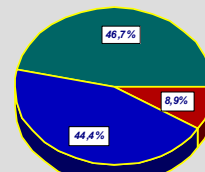
CATEDRÁTICO



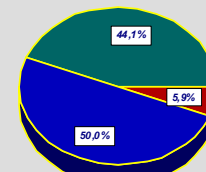
TITULAR



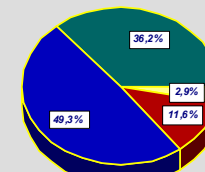
VISITANTE

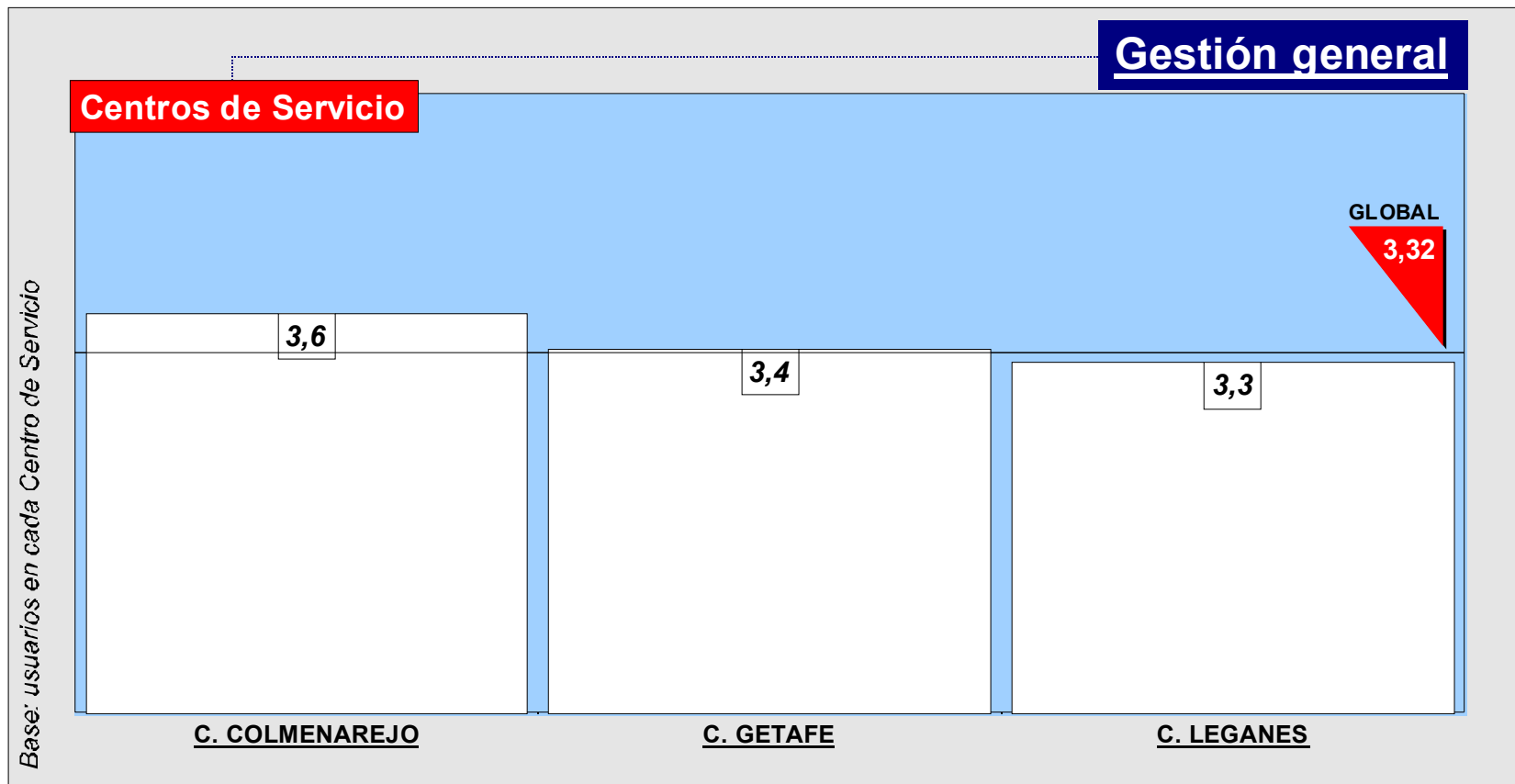


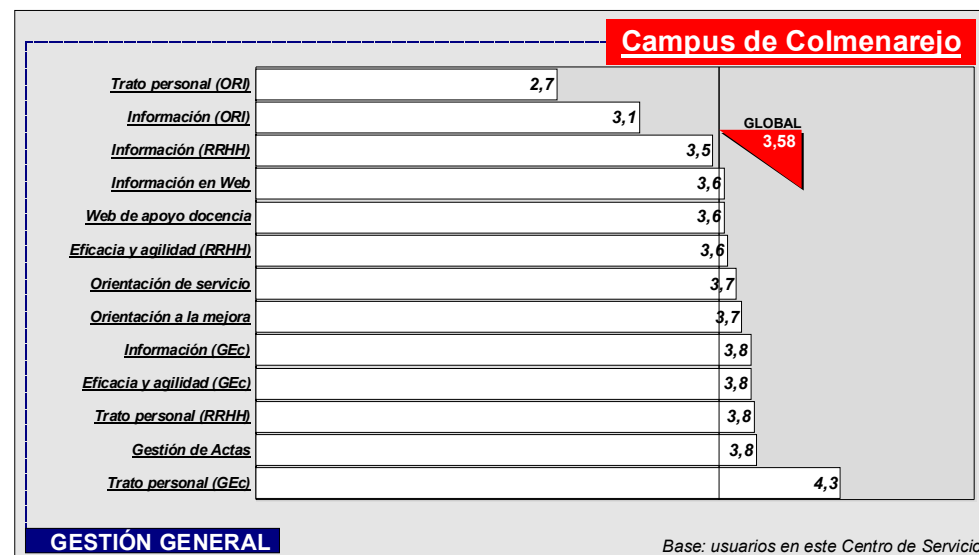
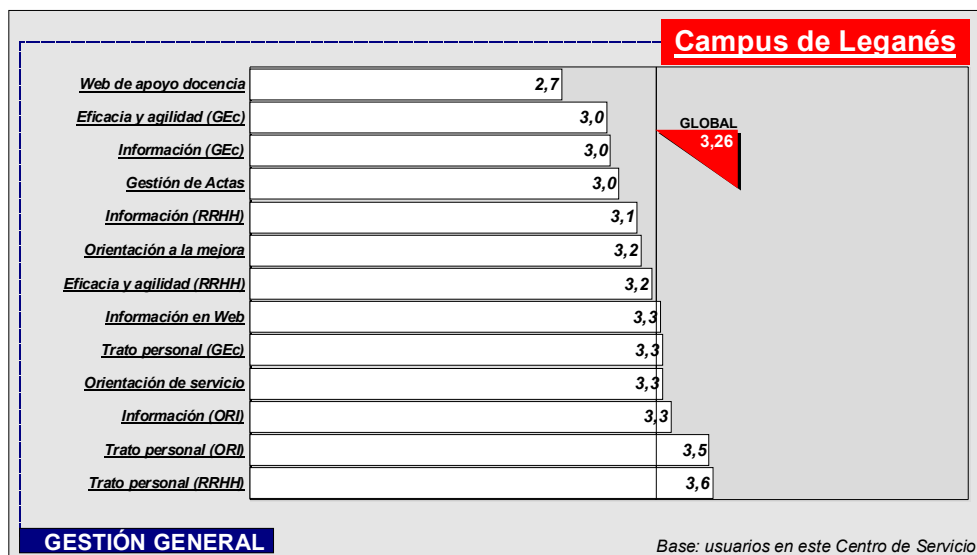
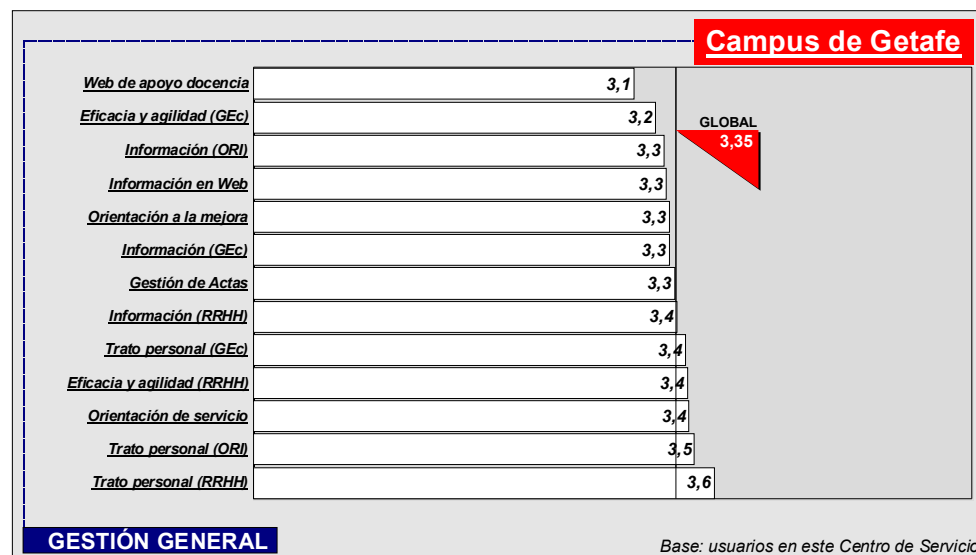
AYUDANTE



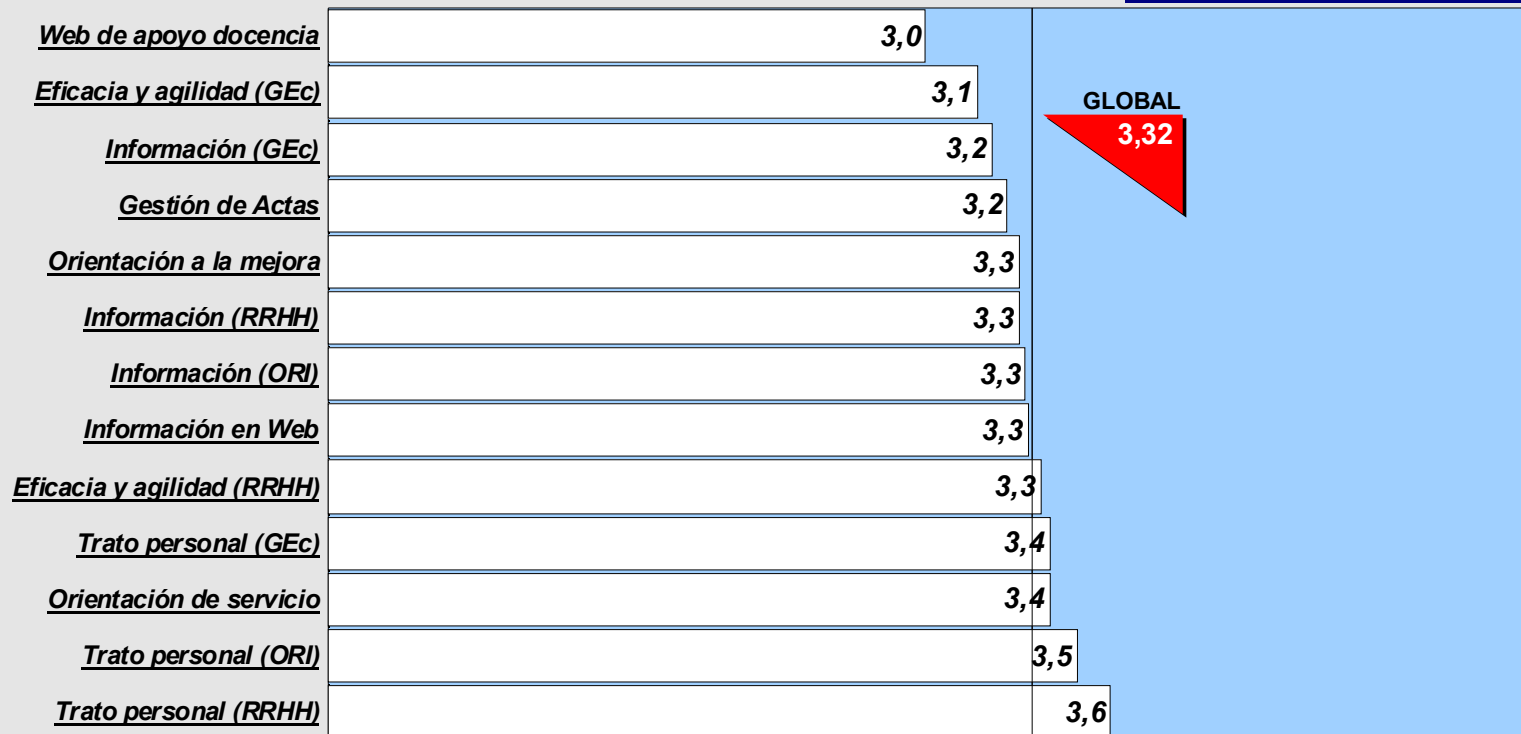
ASOCIADO





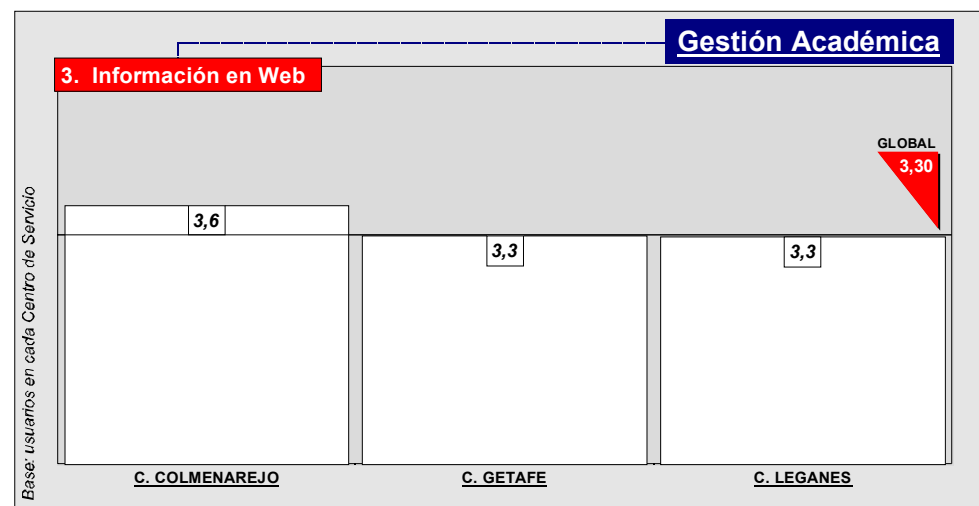
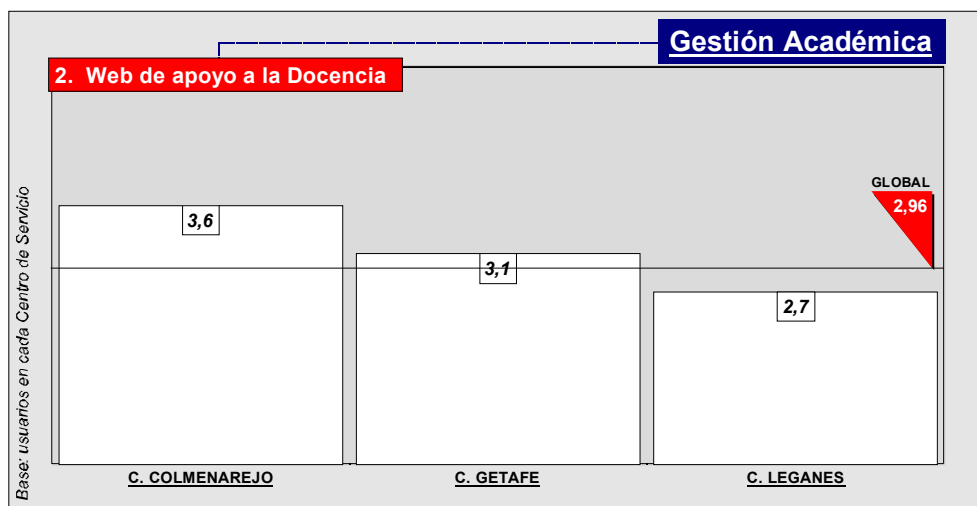
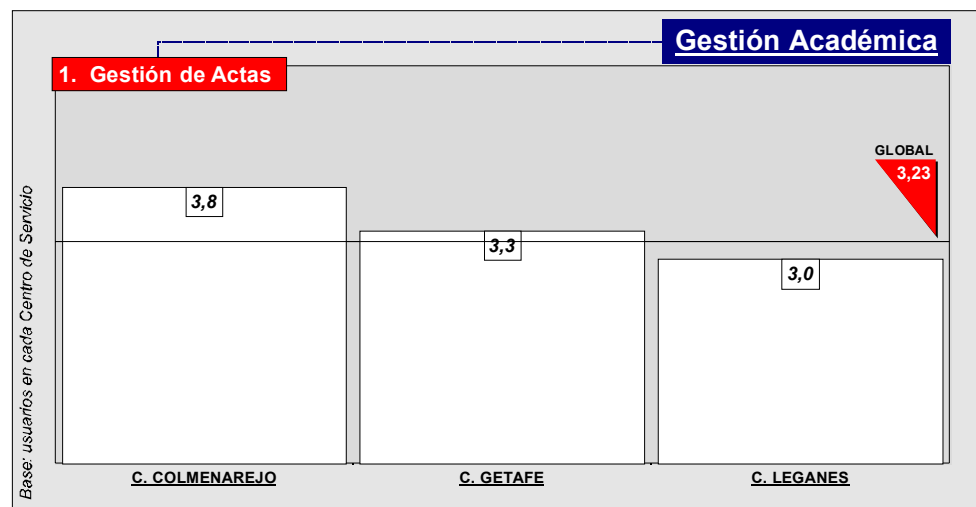


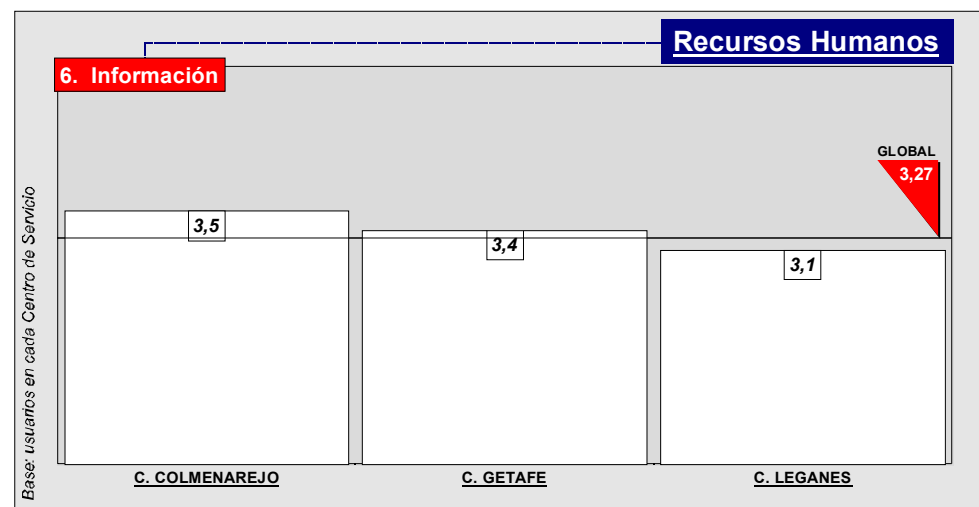
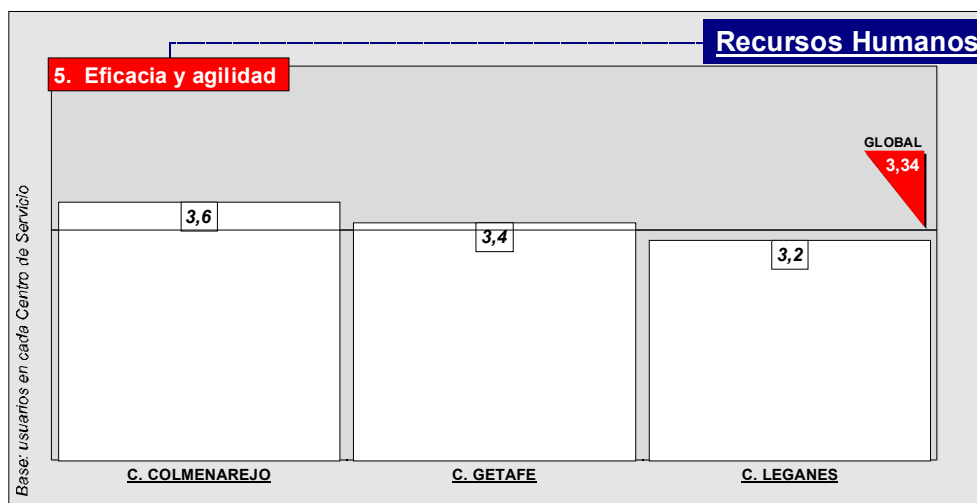
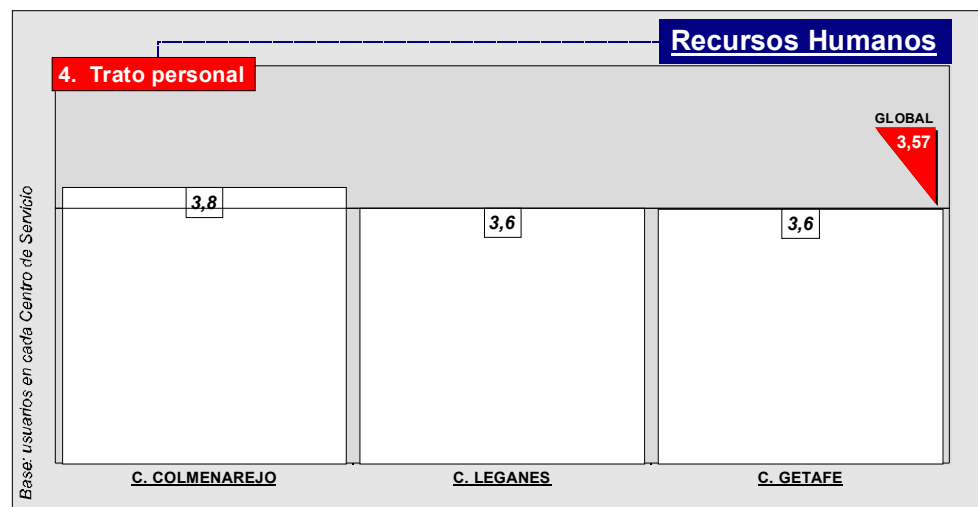
Gestión General

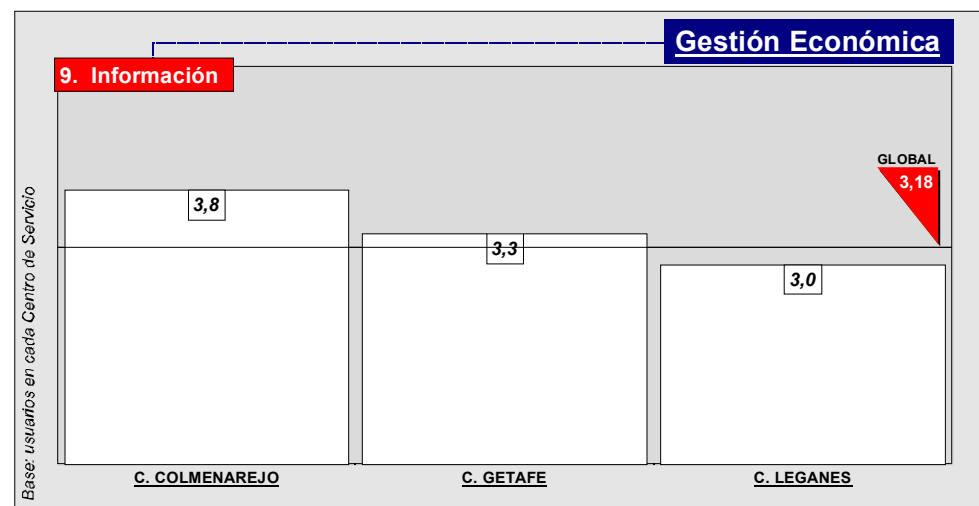
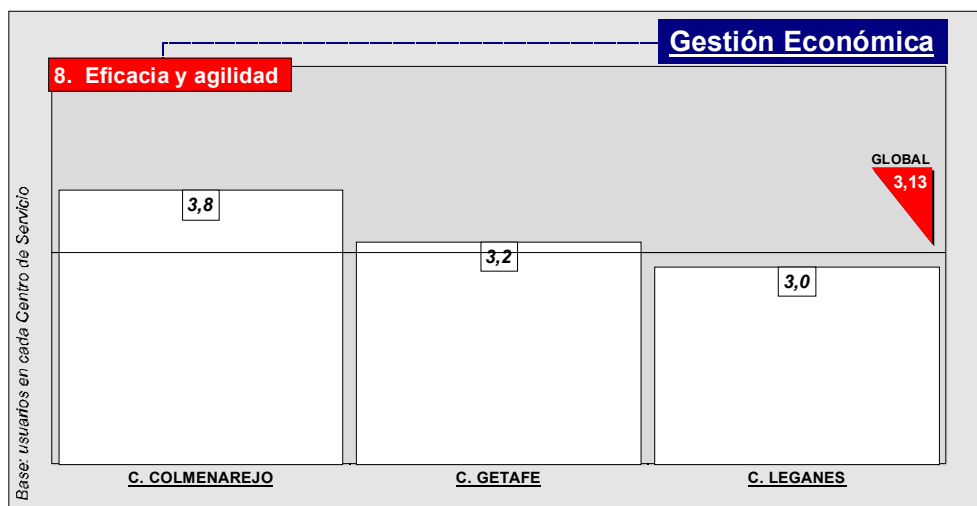
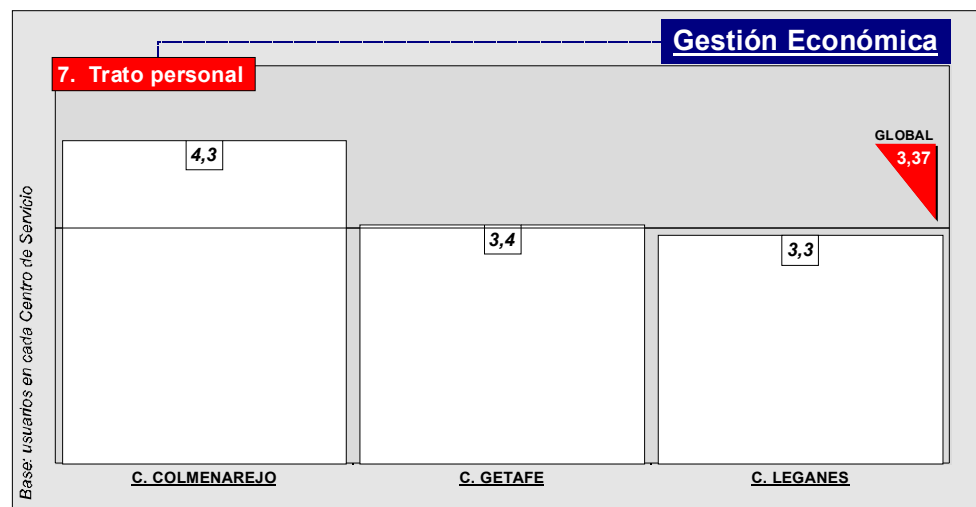


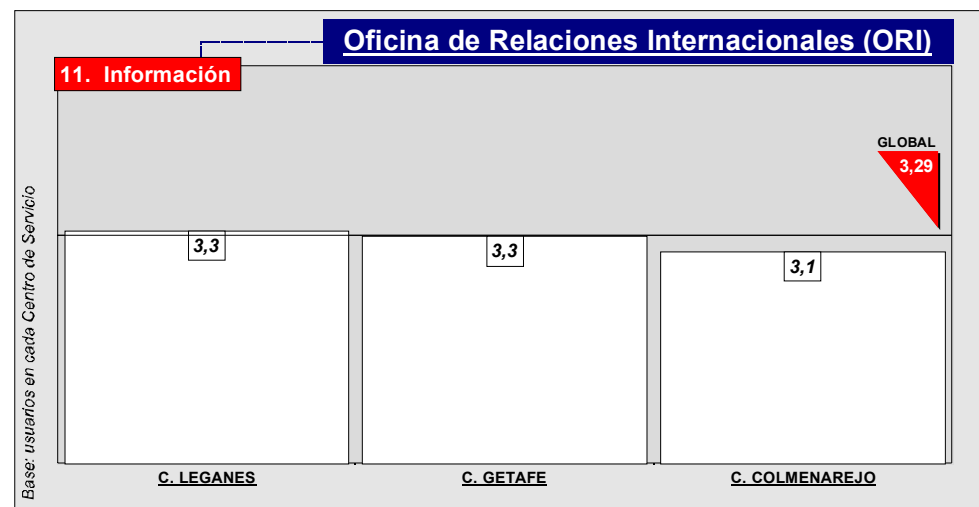
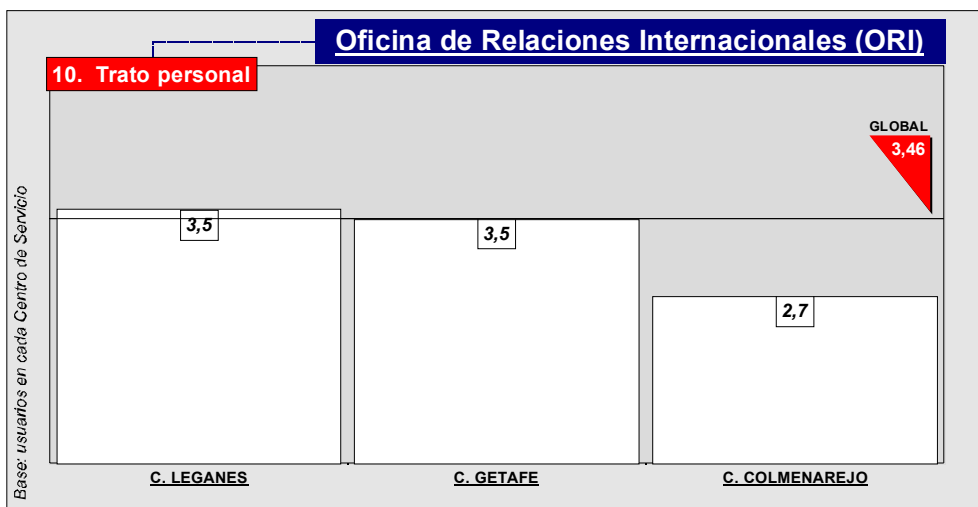
ATRIBUTOS DE CALIDAD

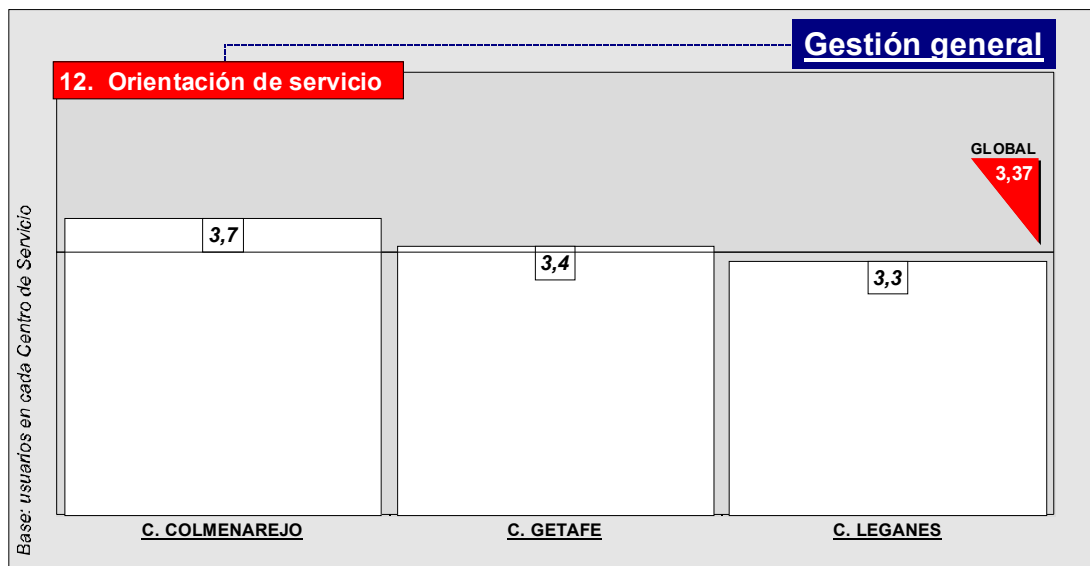
Base: usuarios en cualquier Centro de Servicio

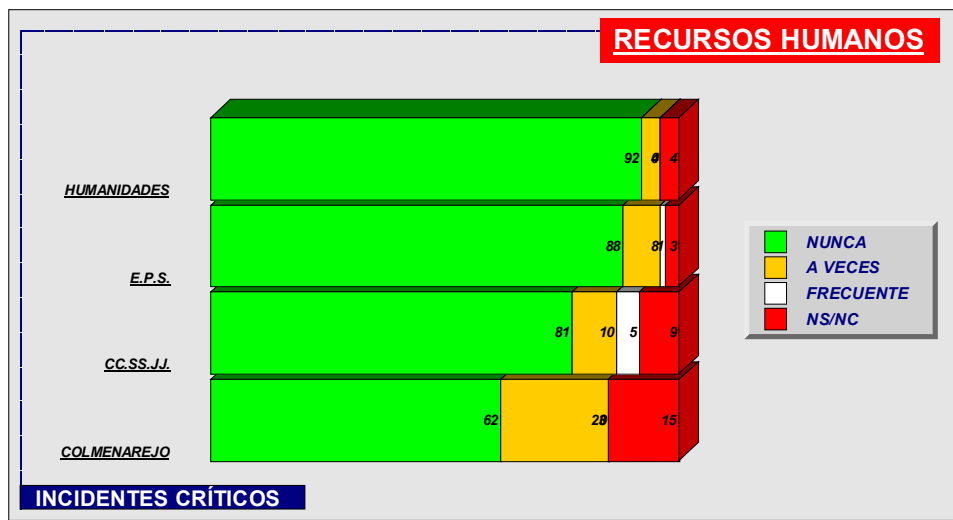




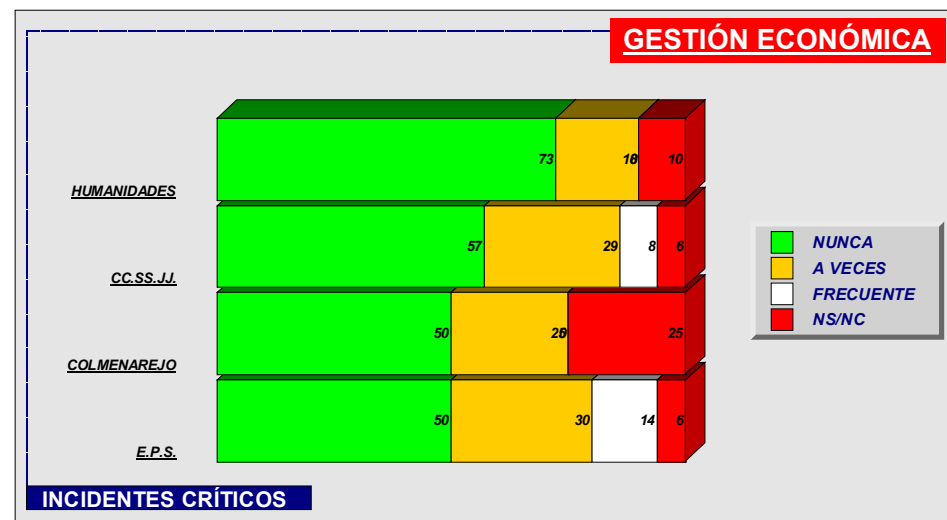








"SE HAN PRODUCIDO ERRORES O RETRASOS EN LA NÓMINA"



"ALGÚN PAGO SE HA RETRASADO SENSIBLEMENTE POR ENCIMA DEL PLAZO PREVISTO"

6.14

Secretaría Departamental

FICHA DE SERVICIO

<u>UTILIZACIÓN</u>	FRECUENCIA (% usuarios)	97%	<u>INDICADORES GENERALES</u>	SATISFACCIÓN	
	INTENSIDAD (% grandes usuarios):	20%		<u>Valoración Centros de Servicio:</u> CC.SS.JJ. 3,54 HUMANIDADES 4,04 E.P.S. 3,75 COLMENAREJO 3,17	EVOLUCIÓN
				ORIENTACIÓN SERVICIO	
				ORIENTACIÓN MEJORA	
				% INSATISFECHOS	

ATRIBUTOS DE CALIDAD

PUNTOS FUERTES	TRATO PERSONAL PROFESIONALIDAD	PUNTOS DÉBILES	CLARIDAD EN DEFINICIÓN DE FUNCIONES HORARIO
-----------------------	-----------------------------------	-----------------------	--

COLECTIVOS MÁS SATISFECHOS

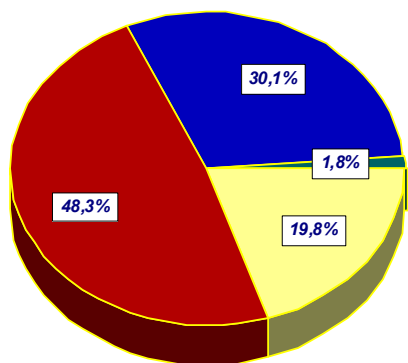
CENTRO	HUMANIDADES / ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR	CATEGORÍA	CATEDRÁTICO / ASOCIADO / AYUDANTE
---------------	--	------------------	-----------------------------------

COLECTIVOS MENOS SATISFECHOS

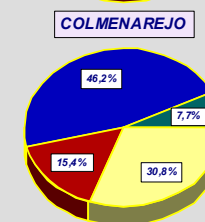
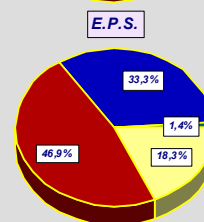
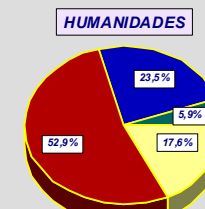
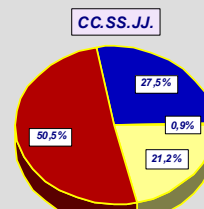
CENTRO	COLMENAREJO / CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS	CATEGORÍA	VISITANTE / TITULAR
---------------	---	------------------	---------------------

INCIDENTES CRÍTICOS	NUNCA	A VECES	
REALIZA TAREA ADMINISTRATIVA QUE CLARAMENTE CORRESPONDERÍA AL PERSONAL DE SECRETARÍA	66%	16%	
HA ENCONTRADO CERRADA LA SECRETARÍA EN HORARIO DE FUNCIONAMIENTO12%.....	62%	22%	

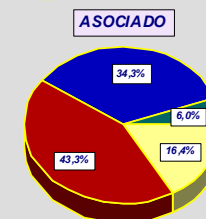
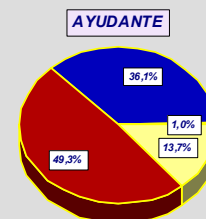
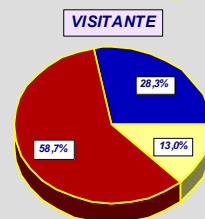
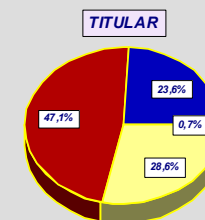
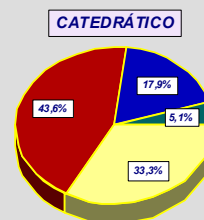
SECRETARÍA DE DEPARTAMENTO: UTILIZACIÓN

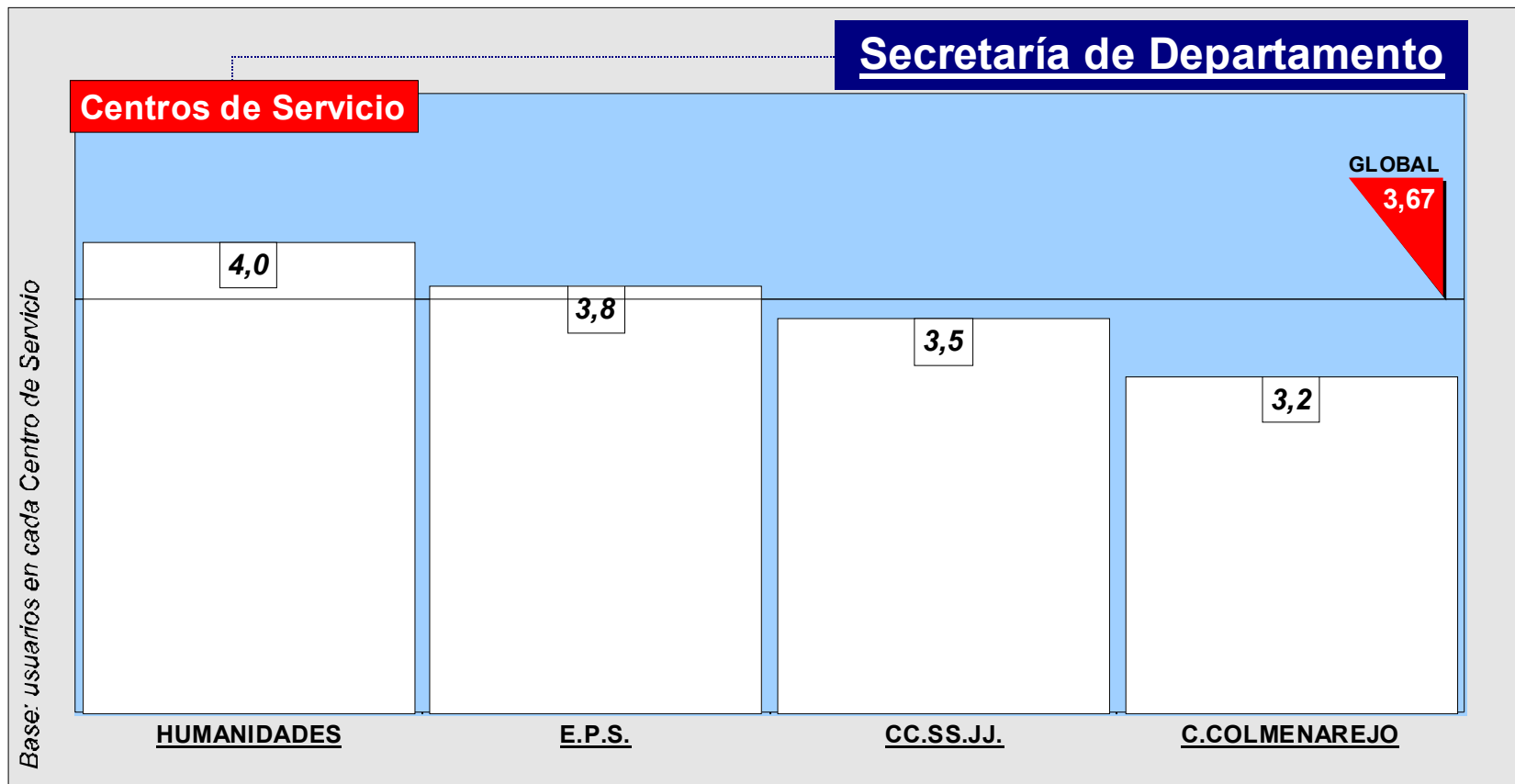


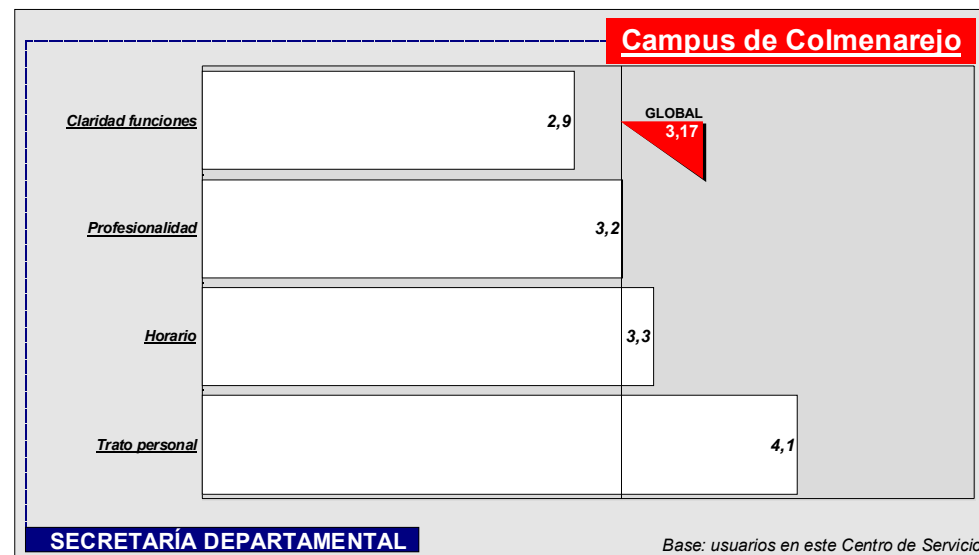
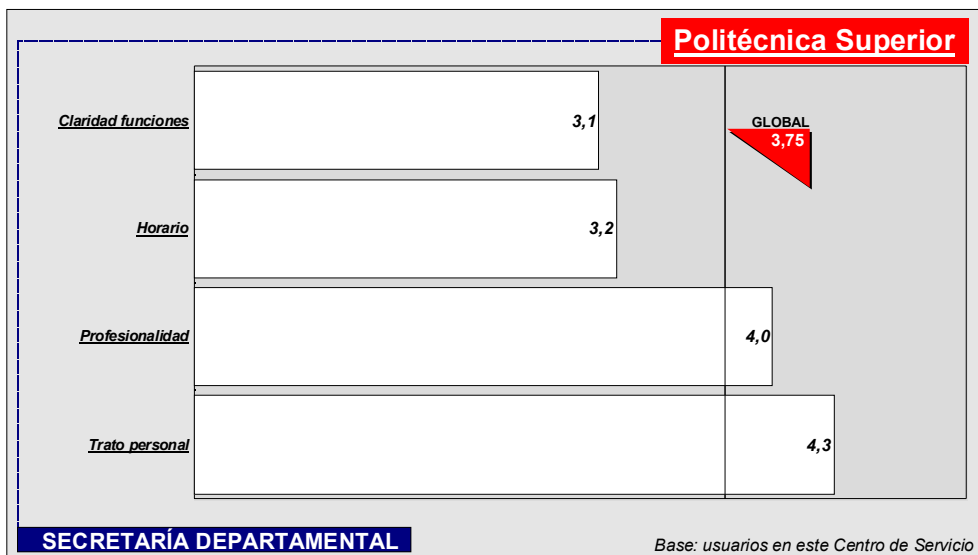
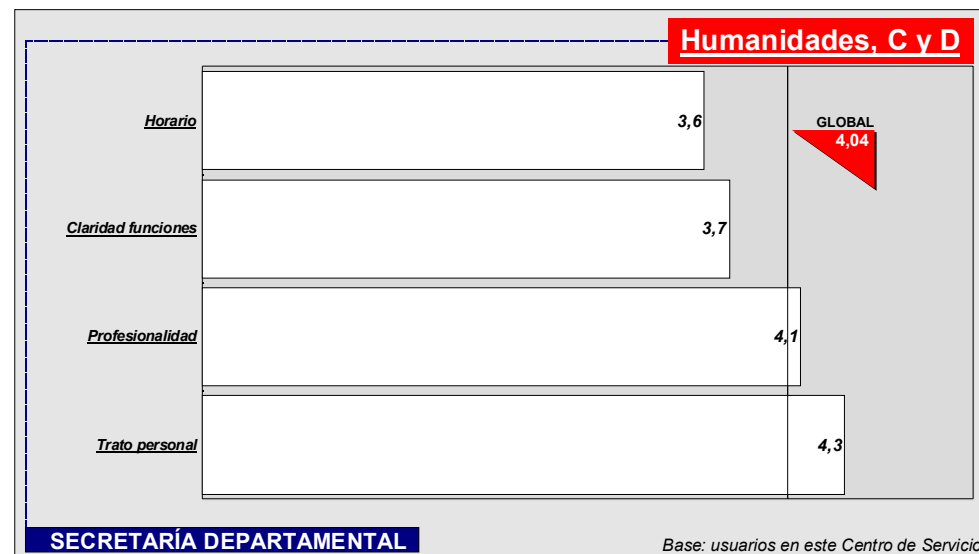
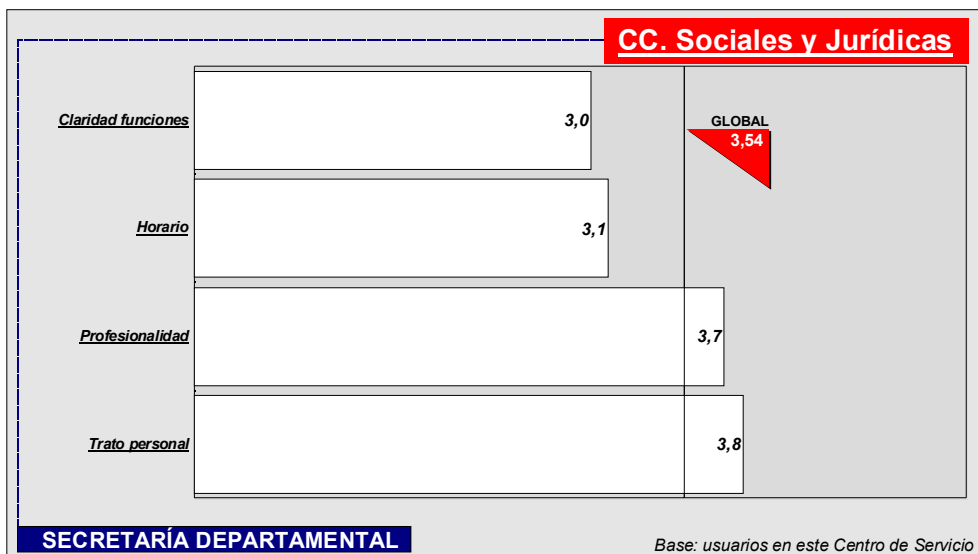
CENTRO

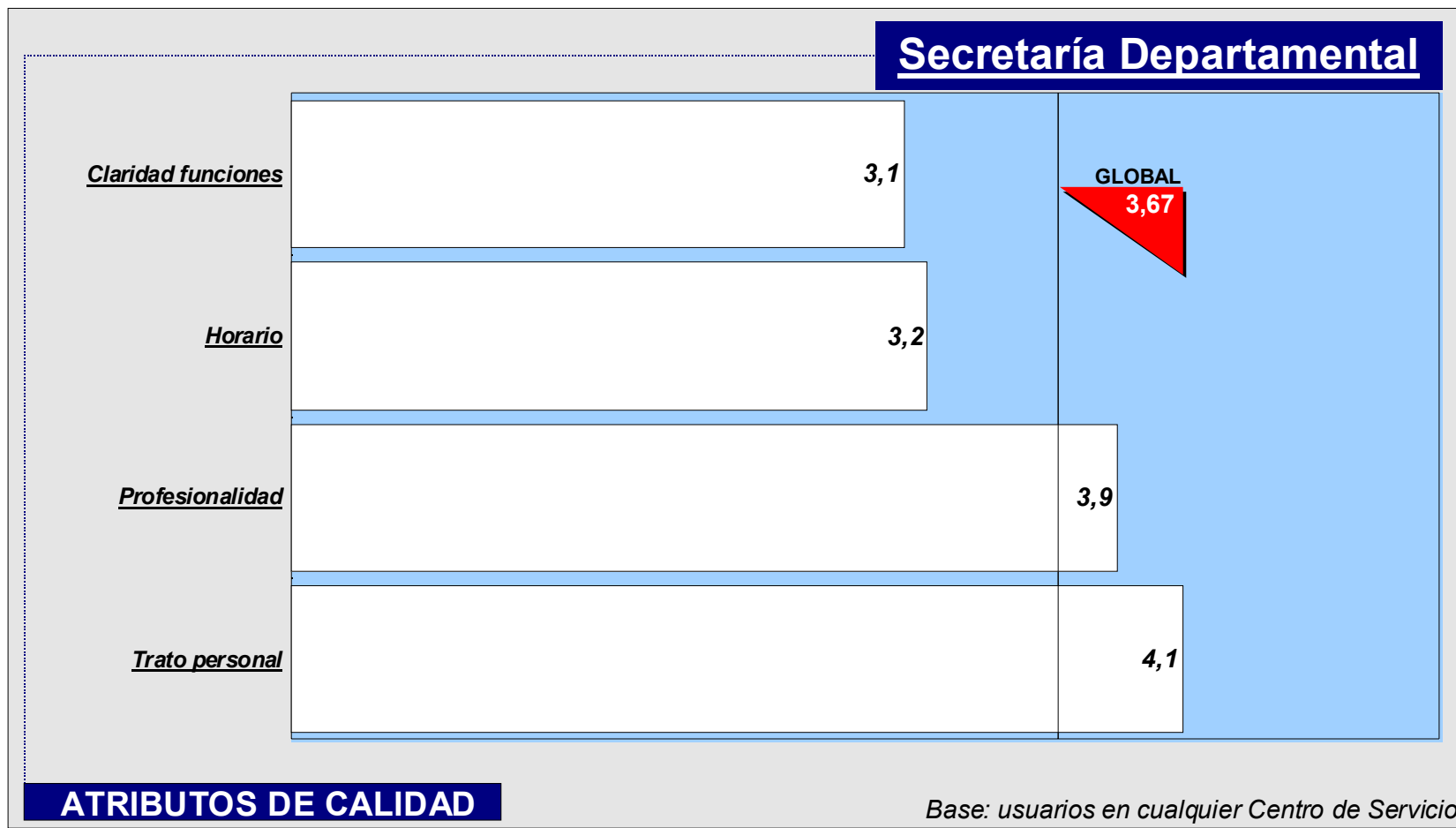


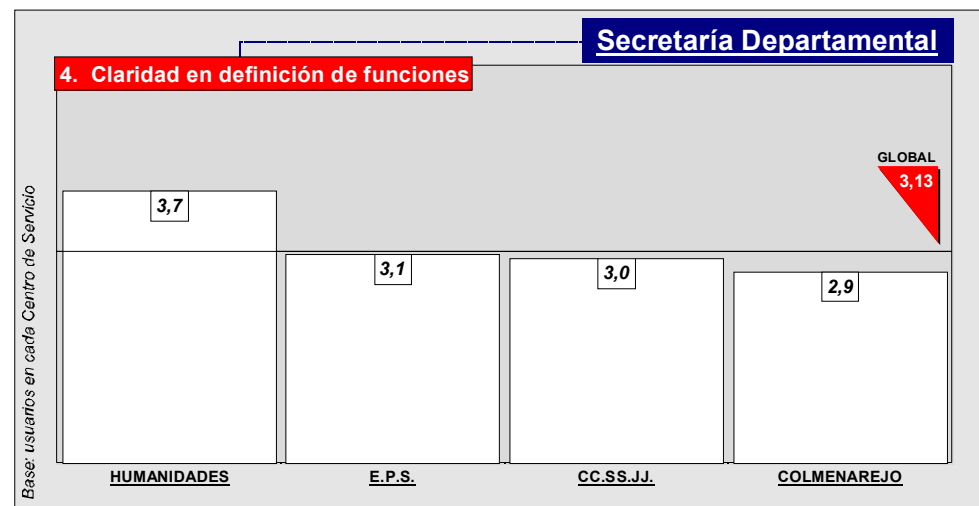
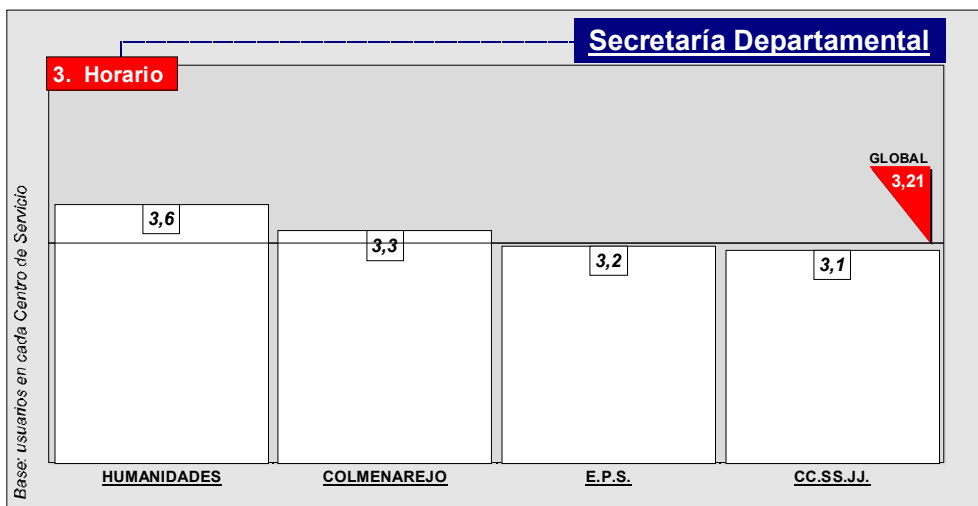
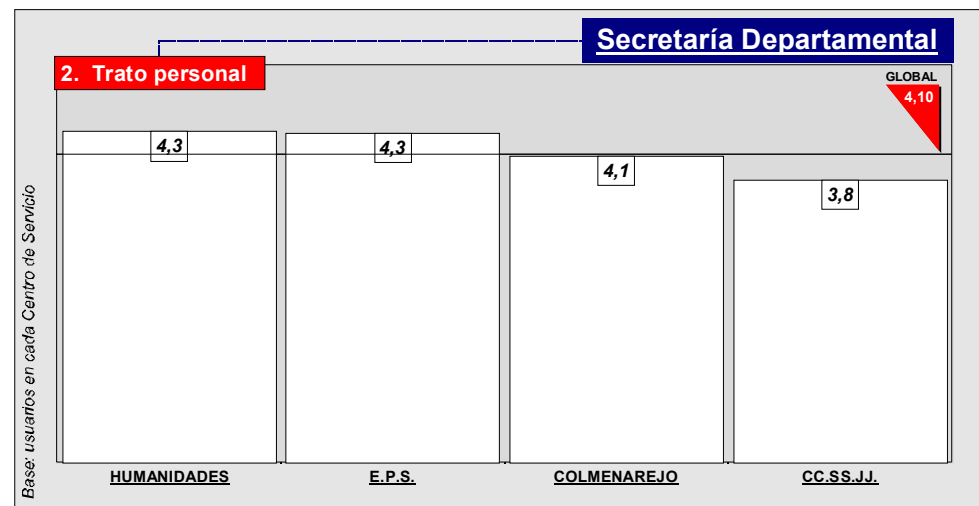
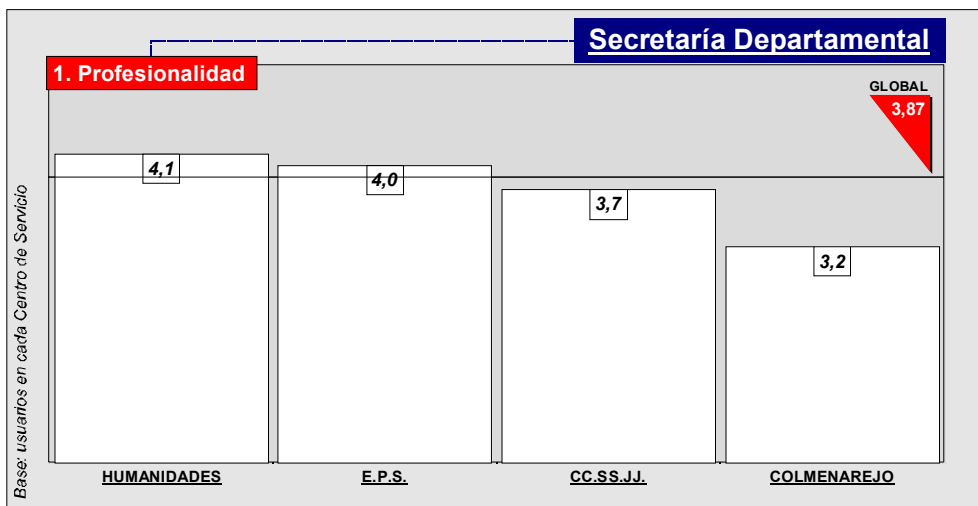
CATEGORÍA

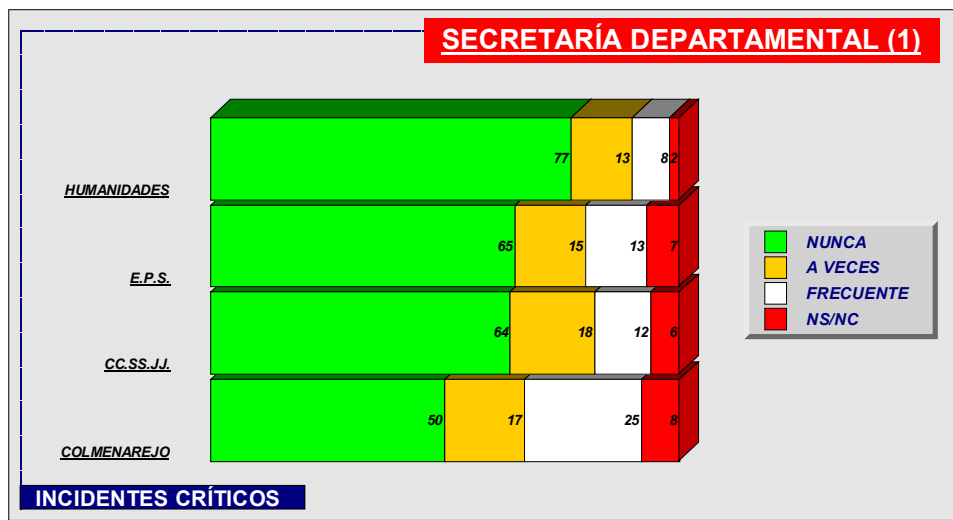




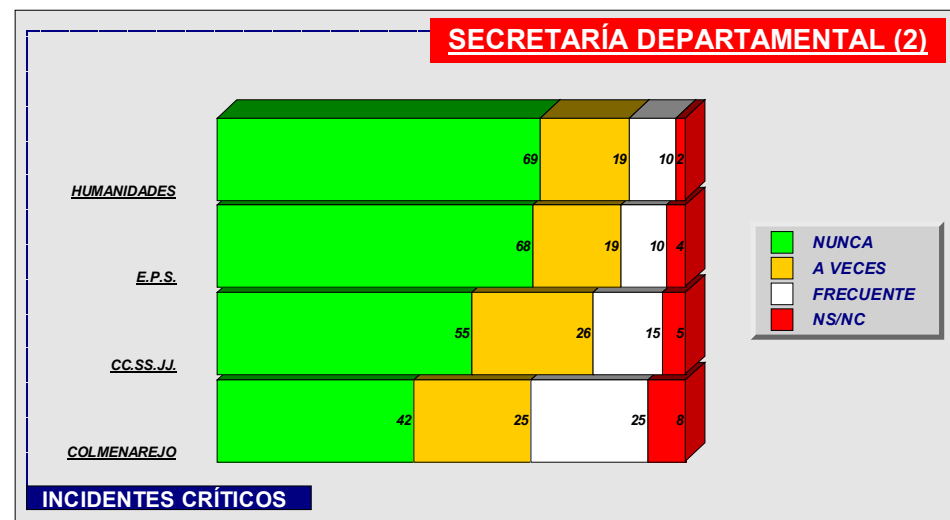








"HA RELIAZADO PERSONALMENTE UNA TAREA QUE ENTIENDE QUE CORRESPONDE AL PERSONAL DEL SERVICIO"



"HA ENCONTRADA CERRADA LA SECRETARÍA DENTRO DEL HORARIO DE FUNCIONAMIENTO"