



Universidad Carlos III de Madrid



Calidad percibida en los Servicios Universitarios
Estudiantes



Informe de Resultados

Curso 2.002-2.003

Índice

1. Introducción	2
2. Material, métodos y operativa	6
2.1 <i>El Cuestionario</i>	7
2.2 <i>Trabajo de campo</i>	7
2.3 <i>Muestra</i>	10
3. Aspectos preliminares: Campus Global, Aula Global, ORI y recursos de uso particular	14
4. Utilización de los servicios	22
5. Valoración de los servicios	28
5.1 <i>Satisfacción y percepción de evolución</i>	29
5.2 <i>Diferencias entre colectivos</i>	35
6. Análisis general de resultados	41
6.1 <i>Fichas de servicio: Total servicios</i>	42
6.2 <i>Comparación 2002-2003</i>	43
6.3 <i>Principales Conclusiones</i>	45
7. Resultados por servicios	51
7.1 <i>Biblioteca</i>	52
7.2 <i>Servicios Informáticos</i>	61
7.3 <i>Apoyo y Mantenimiento</i>	71
7.4 <i>Reprografía</i>	80
7.5 <i>Tienda/Librería</i>	90
7.6 <i>S.I.J.A.</i>	98
7.7 <i>Cafetería/Restaurante</i>	111
7.8 <i>Servicios Administrativos</i>	122
7.8 a <i>Administración de Alumnos</i>	125
7.8 b <i>Matriculación</i>	132
7.8 c <i>Servicios de Información</i>	138
7.8 d <i>Becas</i>	146
Anexo: Cuestionario	153

1

Introducción

Presentación

El presente documento constituye el Informe de Resultados del estudio cuantitativo de Calidad Percibida en los Servicios Universitarios por el Alumnado correspondiente al curso 2002-2003. Se trata de la tercera evaluación realizada sobre el colectivo de estudiantes, si bien la primera de ellas (correspondiente al curso 2000-2001) tuvo carácter de pilotaje y puesta a punto de los instrumentos, herramientas y metodologías de evaluación. Podemos considerar, por tanto, que se trata del primer seguimiento “estándar”.

En el Informe correspondiente a la anterior evaluación (curso

2001-2002) se revisaron en profundidad los antecedentes y planteamientos conceptuales y metodológicos del proyecto, remitiendo a dicho informe a quienes deseen ampliar la información. En este Informe, intentaremos ser más sintéticos, dada la gran cantidad de información a manejar.

A diferencia de lo sucedido en la anterior oleada, debemos destacar en esta ocasión la gran estabilidad del instrumento de evaluación (cuestionario), lo cual nos permite realizar un seguimiento temporal para la inmensa mayoría de los indicadores manejados.

Un modelo de informe basado en gráficos

Tal y como venimos haciendo desde Eryba, el modelo de Informe que hemos adoptado trata de alcanzar un cierto punto de equilibrio entre la necesaria descripción de la ingente cantidad de información recopilada y una presentación que sea *amable* con el usuario del Informe.

Optamos, así, por un modelo de informe muy ilustrativo, basado fundamentalmente en gráficos, para presentar la información cuantitativa (las tablas completas de resultados se presentan en tomos aparte); al tiempo, hemos dedicado un cierto número de páginas a intentar sintetizar de manera narrativa lo que a nuestro juicio constituyen los datos cualitativos más resaltables que se derivan de toda esta información cuantitativa.

Los servicios chequeados y los “Centros de Servicio”

Los servicios chequeados en esta ocasión son los mismos que en la anterior toma de datos. Ordenados alfabéticamente, son los siguientes:

- Apoyo y Mantenimiento
 - Climatización
 - Mantenimiento
 - Limpieza
 - Conserjería
 - Seguridad
 - Adecuación de Aulas
- Biblioteca
- Cafetería/Restaurante
- Reprografía
- Servicios Administrativos
 - Administración de Alumnos
 - Becas
 - Matriculación

- Servicios de Información
- Servicios Informáticos
- S.I.J.A.
 - Actividades Deportivas
 - Actividades Culturales
- Tienda/Librería

En total, hemos utilizado 92 indicadores de satisfacción - 9 más que en la anterior oleada-, más 15 de perfiles utilización/conocimiento de servicios, a los que se añadieron diversas preguntas de caracterización (Campus y Centro, Curso, Estudios, Sexo, Localidad de residencia y utilización particular de medios/recursos informáticos).

Los “Centros de Servicio” definidos para cada Servicio son los siguientes:

SERVICIO	CENTRO DE SERVICIO	SERVICIO	CENTRO DE SERVICIO	SERVICIO	CENTRO DE SERVICIO
Servicios de apoyo a la docencia		Servicios mixtos		Servicios logísticos	
BIBLIOTECA	Biblioteca	APOYO Y MANTENIMIENTO	Centro	CAFETERÍA / RESTAURANTE	Cafetería
SERVICIOS INFORMÁTICOS	Centro	BECAS	Centro	REPROGRAFÍA	Reprografía
ADMINISTRACIÓN DE ALUMNOS	Centro			TIENDA	Campus
SERVICIOS DE INFORMACIÓN	Centro			S.I.J.A.	Campus
<p>CAMPUS: GETAFE, LEGANÉS, COLMENAREJO CENTRO: CC.SS.JJ., HUMANIDADES, E.P.S., COLMENAREJO, CEAS</p> <p>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: CENTRAL (Getafe), HUMANIDADES, LUIS VIVES, SABATINI, PADRE SOLER, MIGUEL DE UNAMUNO</p>					

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

2

Material, métodos y operativa

2.1 El cuestionario

Como ya hemos dicho, el cuestionario utilizado es muy similar al de la anterior oleada, tanto por servicios chequeados, como por indicadores utilizados para cada servicio. No obstante, existen algunas diferencias, que son de tres tipos:

- Bloques suprimidos: Análisis del transporte utilizado para acceder al Campus. Se incorporó, como estudio *ad hoc* en la anterior oleada
- Bloques añadidos: “Campus Global” y “Aula Global”. Estos servicios web han sido implantados durante el presente curso y se incorpora al cuestionario su nivel de conocimiento y su valoración global. Como consecuencia, se han eliminado del bloque de indicadores de Servicios Informáticos dos de los indicadores anteriormente utilizados (servicios en red y servicios web). Asimismo, se ha incorporado una pregunta acerca de la utilización de la Oficina de Relaciones Internacionales
- Indicadores generales incorporados: Se ha añadido una

valoración global de los Servicios Administrativos, como evaluación global de los cuatro servicios que incluye (administración de alumnos, servicios de información, matriculación y becas). Asimismo, se ha añadido una valoración de global del proceso de matriculación

- Indicadores específicos incorporados:
 - Adecuación de la Aulas a su función docente (en el bloque de servicios de Apoyo)
 - Programas culturales del Auditorio (interés/calidad e información)
 - Trámites realizables por Internet, dentro de Administración de Alumnos
 - Automatricula por Internet, dentro del bloque de Matriculación

2.2 Trabajo de campo

El *campo* ha sido realizado entre los días 20 y 28 de marzo de 2.003. El método de aplicación del cuestionario ha sido la auto-administración asistida, un método que conjuga la menor

invasividad posible, la economía de medios y las garantías de calidad en las respuestas.

Un único equipo de cuatro encuestadoras de Eryba, todas ellas con la cualificación y experiencia necesarias, se desplazaron a los tres Campus de la Universidad, coordinadas por una supervisora que asumió las tareas de control de cuotas y garantía de calidad de las respuestas.

La base mínima (contratada) de cuestionarios válidos establecida fue de 500; no obstante, en las anteriores oleadas ya se consiguieron 626 respuestas (2001-2002) y 849 (2002-2003).

Para el trabajo de campo, se establecieron tres objetivos que deberían resultar plenamente compatibles:

- Objetivo cuantitativo: Mejorar la base de respuestas contratada (500), que debía situarse en torno a 750
- Objetivo cualitativo: Asegurar la garantía de calidad de las respuestas obtenidas, mediante un refuerzo de la personalización de las entregas y una intensificación de las tareas de inspección y control
- Objetivo organizacional: Cubrir los dos objetivos anteriores sin que ello se tradujera en una alteración de las actividades docentes de los estudiantes, ni en la generación de malestar entre el colectivo

El grado de cumplimiento de los objetivos es el siguiente:

- Objetivo cuantitativo: se obtuvieron 787 respuestas válidas

- Objetivo cualitativo:
 - El 18,4% (145) de los cuestionarios fue sometido a revisión por el supervisor de campo; el 5% de los alumnos participantes (40) fue re-encuestado; además, los datos de caracterización de otros 39 cuestionarios fueron completados, de manera que el número de “No contesta” se ha minimizado en estas variables de caracterización. En concreto, se ha conseguido reducir a cero el número de no-respuestas en la variable sexo; la única variable primaria en la que aparecen “Nc” (6) es en “Titulación cursada”.
 - 828 de los 926 cuestionarios entregados fueron recuperados (lo que representa una tasa de devolución del 89%; 96% en la anterior oleada); de ellos, el 96% (793; 91% en la anterior oleada) fue cumplimentado y considerado válido *in situ*. Posteriormente, 6 de los cuestionarios recogidos (0,8%; 1,1% en la anterior oleada) fueron desechados.
- Objetivo organizacional: como ya hicimos en la anterior oleada (y a diferencia de la primera, en que se accedió principalmente a los espacios e instalaciones comunitarias como bibliotecas, cafeterías y espacios exteriores), en esta oleada se trabajó más intensamente en las aulas y espacios interiores (lógicamente, respetando escrupulosamente las actividades docentes) lo que, al tiempo que permitía una mayor personalización (individual o en grupos pequeños) de las explicaciones, también se adaptó mejor a los horarios *muertos* de los alumnos.

Sí queremos resaltar que el trabajo de campo ha resultado bastante complicado, debido a que coincidió en el tiempo con las movilizaciones contra la invasión de Irak, lo que motivó la ausencia de los campus de una parte importante del alumnado, así como una situación más tensa de lo normal, poco propicia para conseguir retener a los entrevistados durante los aproximadamente 15 minutos de cumplimentación del cuestionario. Ello ha supuesto la aplicación de aproximadamente un 20% más de horas/persona y, a pesar

de ello, un número de cuestionarios válidos bastante inferior al del pasado curso (787, frente a 844 -un 6,7% menos-, si bien sigue estando un 57% por encima del objetivo mínimo de 500).

No obstante, no se han producido incidencias de ningún tipo y la actitud del alumnado ha sido bastante positiva dentro de las circunstancias ya reseñadas.

2.3 Muestra

Como ya hemos dicho, la operativa anteriormente descrita ha proporcionado un total de 787 encuestas útiles. En las siguientes páginas ofrecemos los gráficos con los detalles de esta muestra, según las diferentes variables utilizadas, así como una comparación de cada *segmento* con respecto al universo de investigación.

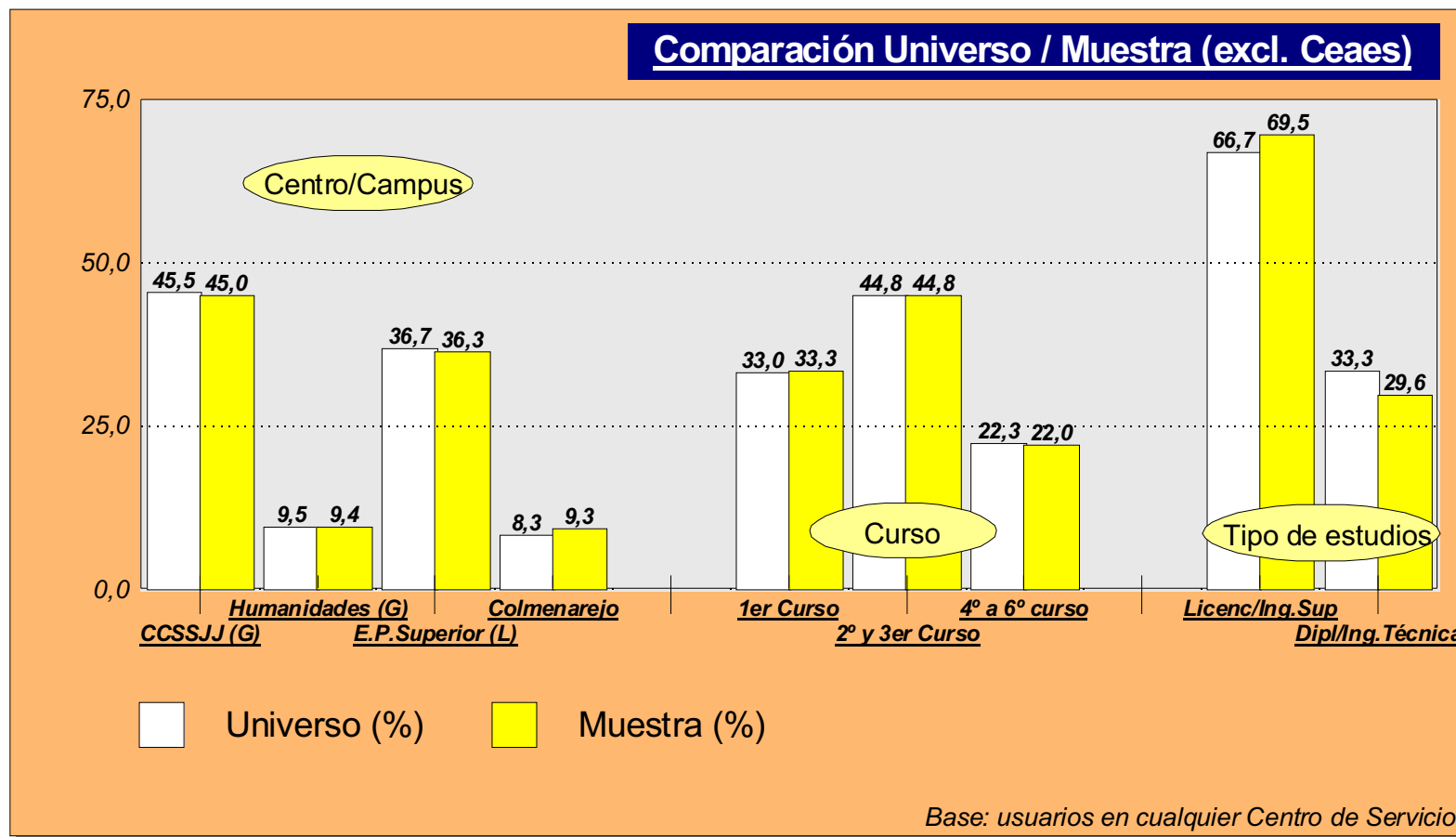
estructura del universo, según los datos facilitados por la UC3M, tanto en cursos, como en Campus y Centros de estudios, como en tipo de estudios. Existe, si acaso, una cierta infra-representación de los alumnos de estudios de ciclo corto (diplomaturas e Ingenierías Técnicas), como puede verse en las tablas y gráfico siguientes:

La muestra obtenida se ajusta de manera satisfactoria a la

MUESTRA TEORICA	TOTAL		Curso						Nivel de estudios			
	Universo	Muestra	Universo	Muestra	Universo	Muestra	Universo	Muestra	Universo	Muestra	Universo	Muestra
			1er Curso		2º y 3er curso		4º a 6º curso		Lic./Ing.Sup/E.Simult.		Diplom/Ing.Téc.	
Centro												
Ciencias Sociales y Jurídicas (Getafe)	6923	337	2013	98	3114	152	1796	88	5343	260	1580	77
Humanidades, Documentación y Comunicación (Getafe)	1452	71	318	15	870	42	264	13	1013	49	439	21
Escuela Politécnica Superior	5590	272	2068	101	2261	110	1261	61	2919	142	2671	130
Campus de Colmenarejo	1265	62	624	30	571	28	70	3	886	43	379	18
TOTAL	15230	742	5023	245	6816	332	3391	165	10161	495	5069	247

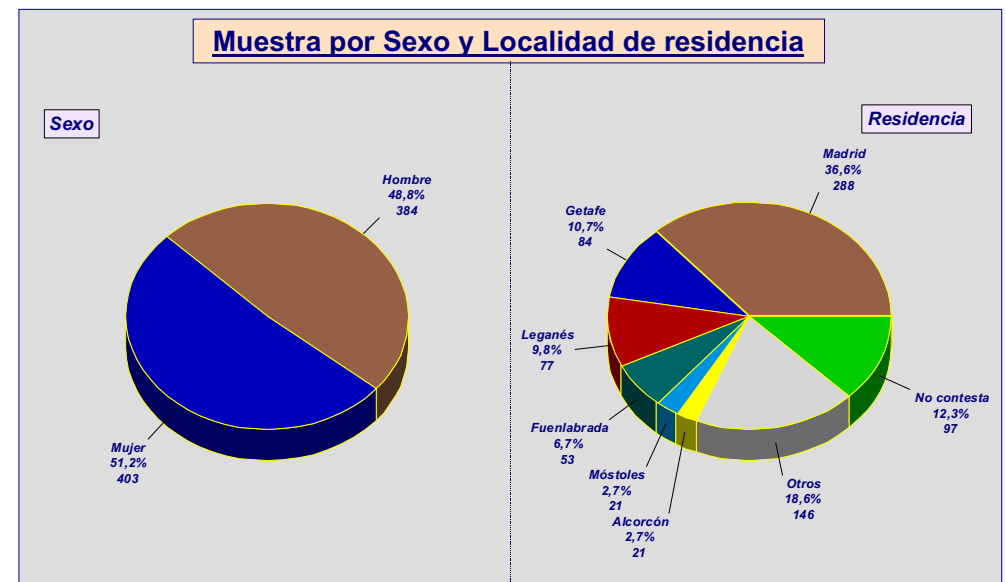
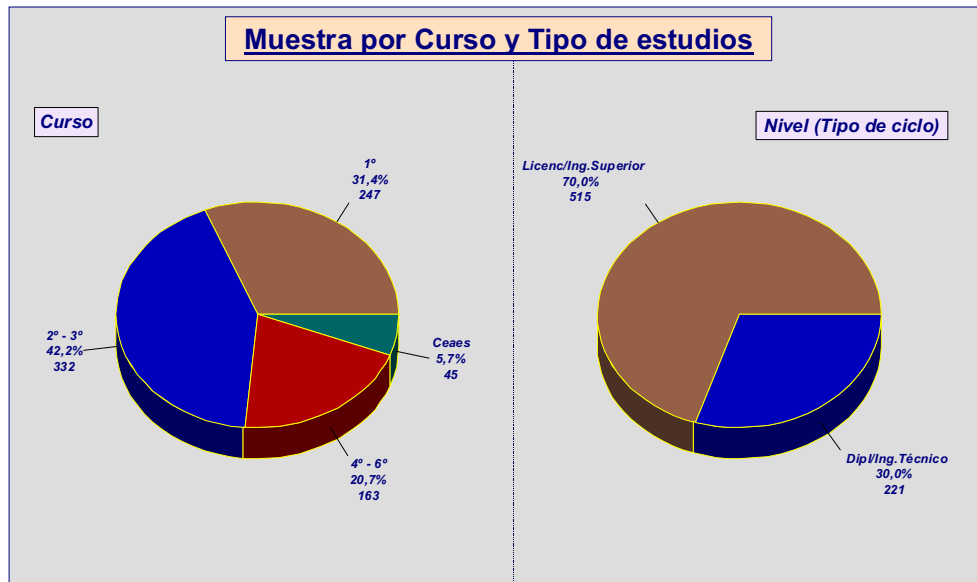
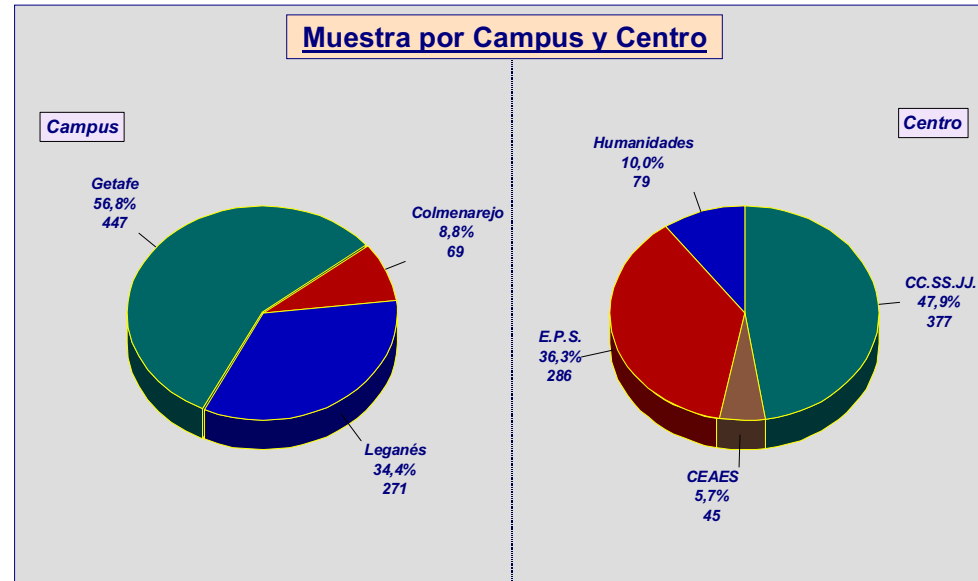
MUESTRA REAL	TOTAL		Curso						Nivel de estudios			
	Alumnos	Encuestas	Alumnos	Encuestas	Alumnos	Encuestas	Alumnos	Encuestas	Alumnos	Encuestas	Alumnos	Encuestas
			1er Curso		2º y 3er curso		4º a 6º curso		Lic./Ing.Sup/E.Simult.		Diplom/Ing.Téc.	
Centro												
Ciencias Sociales y Jurídicas (Getafe)	6923	334	2013	92	3114	156	1796	86	5343	264	1580	67
Humanidades, Documentación y Comunicación (Getafe)	1452	70	318	19	870	42	264	9	1013	49	439	18
Escuela Politécnica Superior	5590	269	2068	102	2261	108	1261	59	2919	147	2671	122
Campus de Colmenarejo	1265	69	624	34	571	26	70	9	886	56	379	13
TOTAL	15230	742	5023	247	6816	332	3391	163	10161	516	5069	220

DIFERENCIA	TOTAL		Curso						Nivel de estudios			
	Alumnos	Encuestas	Alumnos	Encuestas	Alumnos	Encuestas	Alumnos	Encuestas	Alumnos	Encuestas	Alumnos	Encuestas
			1er Curso		2º y 3er curso		4º a 6º curso		Lic./Ing.Sup/E.Simult.		Diplom/Ing.Téc.	
Centro												
Ciencias Sociales y Jurídicas (Getafe)	6923	-3	2013	-6	3114	4	1796	-2	5343	4	1580	-10
Humanidades, Documentación y Comunicación (Getafe)	1452	-1	318	4	870	0	264	-4	1013	0	439	-3
Escuela Politécnica Superior	5590	-3	2068	1	2261	-2	1261	-2	2919	5	2671	-8
Campus de Colmenarejo	1265	8	624	4	571	-2	70	6	886	13	379	-5
TOTAL	15230	0	5023	2	6816	0	3391	-2	10161	21	5069	-27

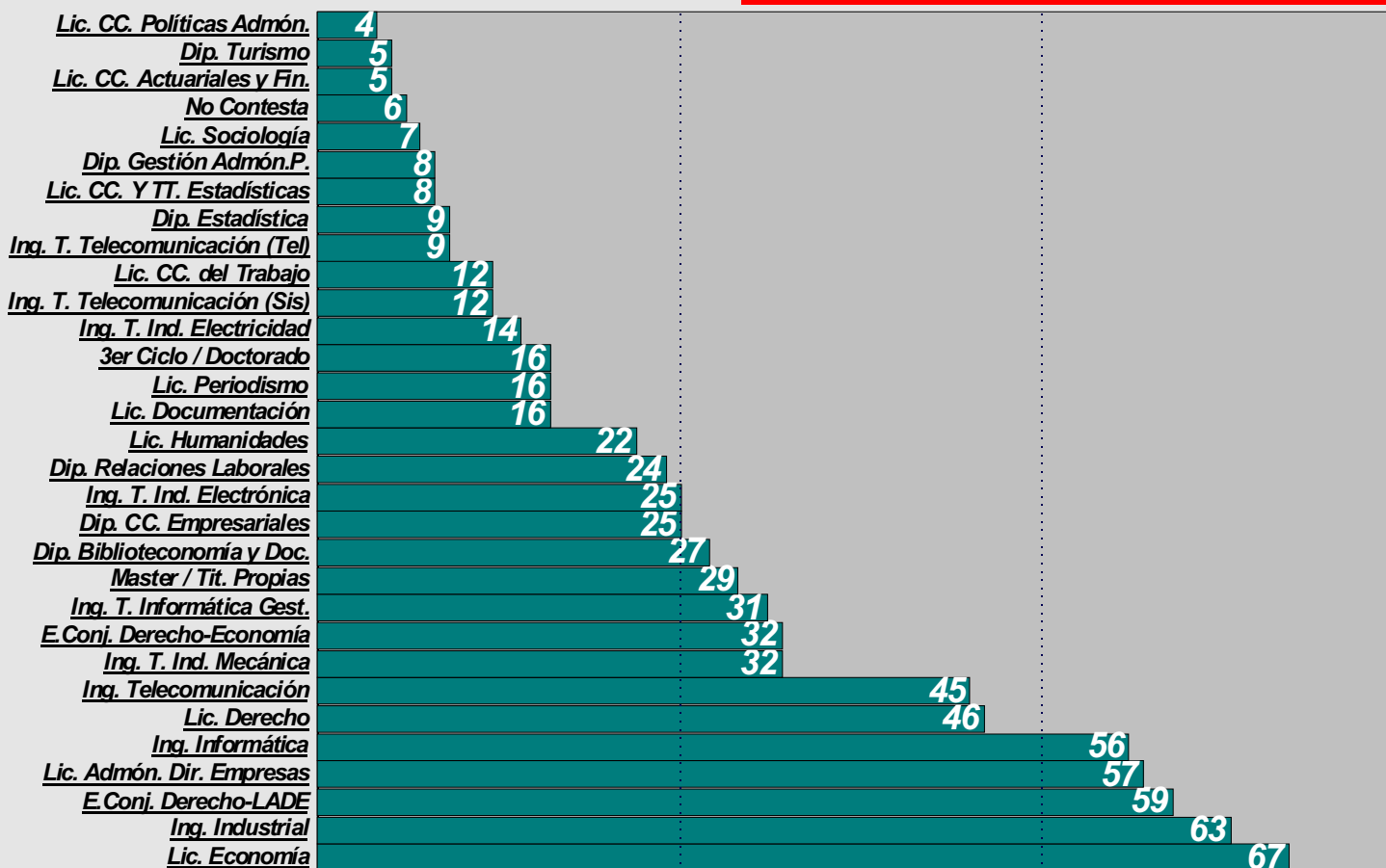


En los siguientes gráficos, presentamos la muestra obtenida atendiendo a las diferentes variables de análisis: Campus, Centro, Curso, Tipo de Estudios (ciclo corto-ciclo largo), Sexo,

Localidad de residencia (nueva variable introducida en esta oleada) y Estudios cursados.



Muestra por Titulación



3

Aspectos preliminares: “Campus Global”, “Aula Global”, O.R.I. y Recursos de uso particular

La introducción de las herramientas “Campus Global” y “Aula Global” durante el presente curso aconsejó realizar un pequeño chequeo de sus impactos entre los estudiantes, tanto en lo que se refiere a la “notoriedad” (grado de conocimiento), como en cuanto a la valoración que merecen para el colectivo durante sus primeras experiencias. Este chequeo se realizará también sobre el colectivo de Personal Docente e Investigador, lo cual permitirá un cierto análisis comparativo de estas herramientas de gestión y comunicación en la actividad docente.

También, dentro de los contenidos “preliminares” del cuestionario se chequea el grado de utilización de la Oficina de Relaciones Internacionales y -como ya se hiciera durante el pasado curso-, el nivel posesión/utilización particular de recursos informáticos y de comunicaciones.

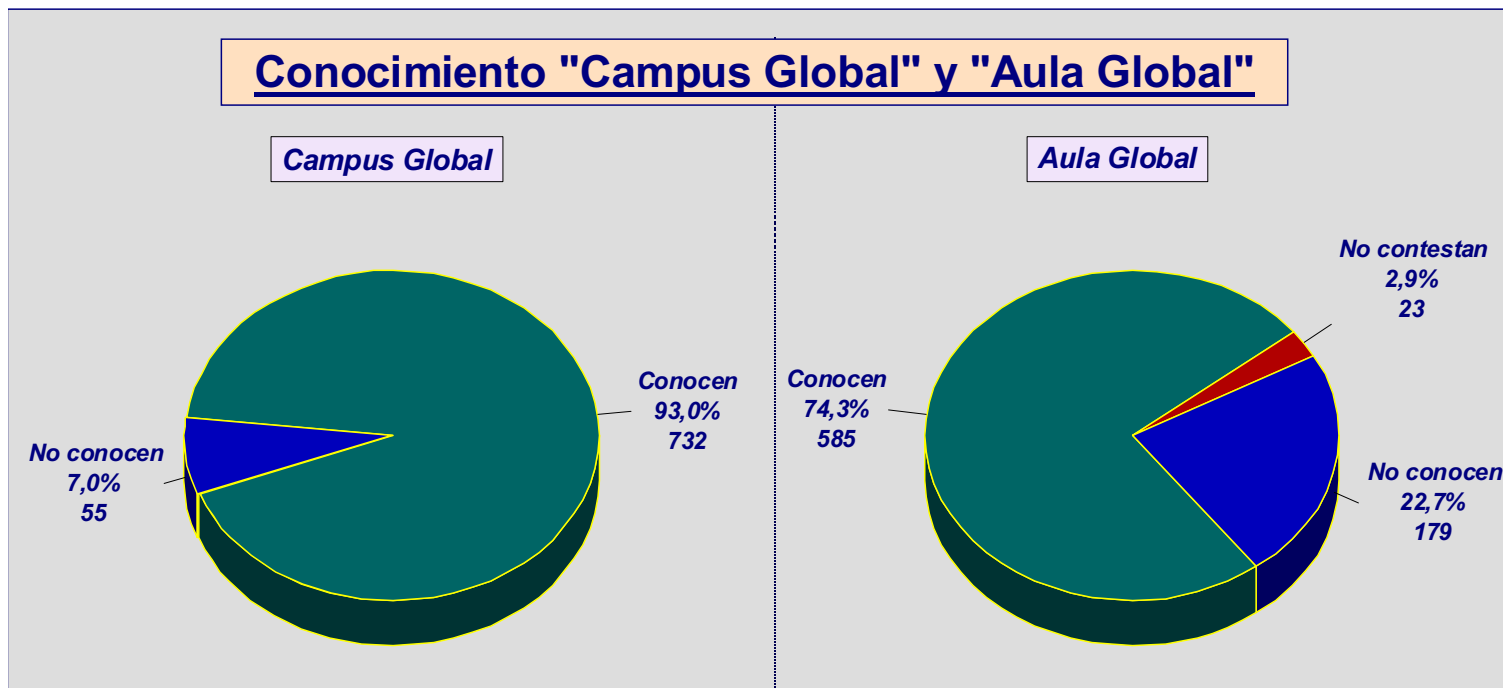
De los datos analizados, se desprende un alto grado de conocimiento de las nuevas herramientas “Campus Global” y “Aula Global”, si bien claramente superior en el primer caso (93%, frente a 74%); no obstante, la -discreta- valoración que realizan sus usuarios coincide prácticamente (2,88 - 2,87). Como

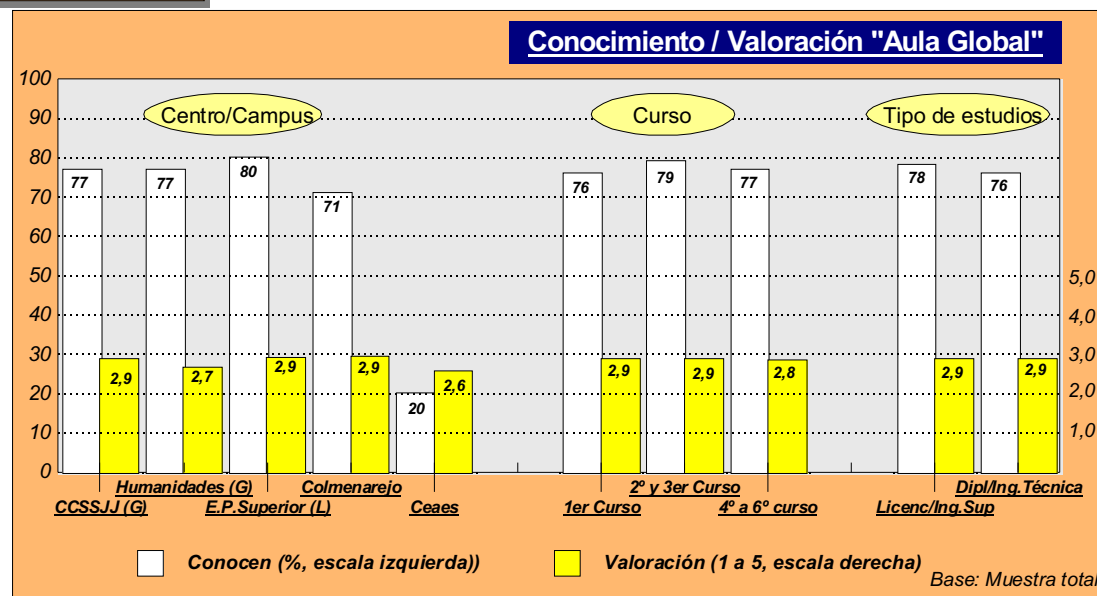
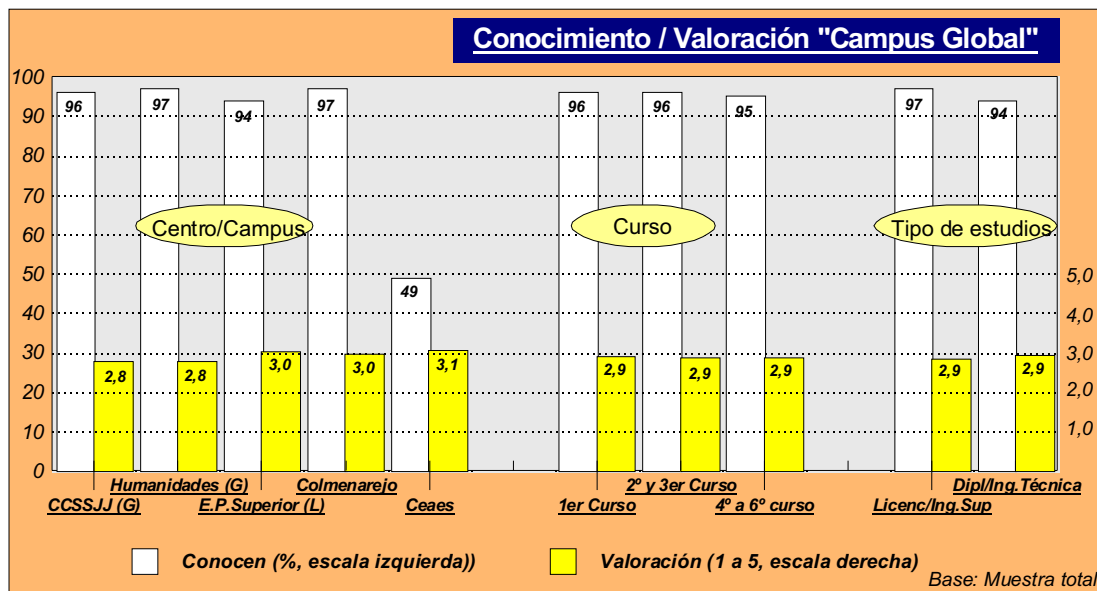
podrá apreciarse en los gráficos, apenas si existen diferencias en la valoración según las diferentes variables de cruce.

Al contrario que en el caso anterior, el número de alumnos que ha utilizado en alguna ocasión la O.R.I. no es demasiado elevado, situándose en el 16,4%, siendo significativamente mayor entre los colectivos de CEAES y Humanidades y significativamente menor entre los de la Escuela Politécnica Superior; también es más utilizada por los alumnos de carreras de ciclo largo.

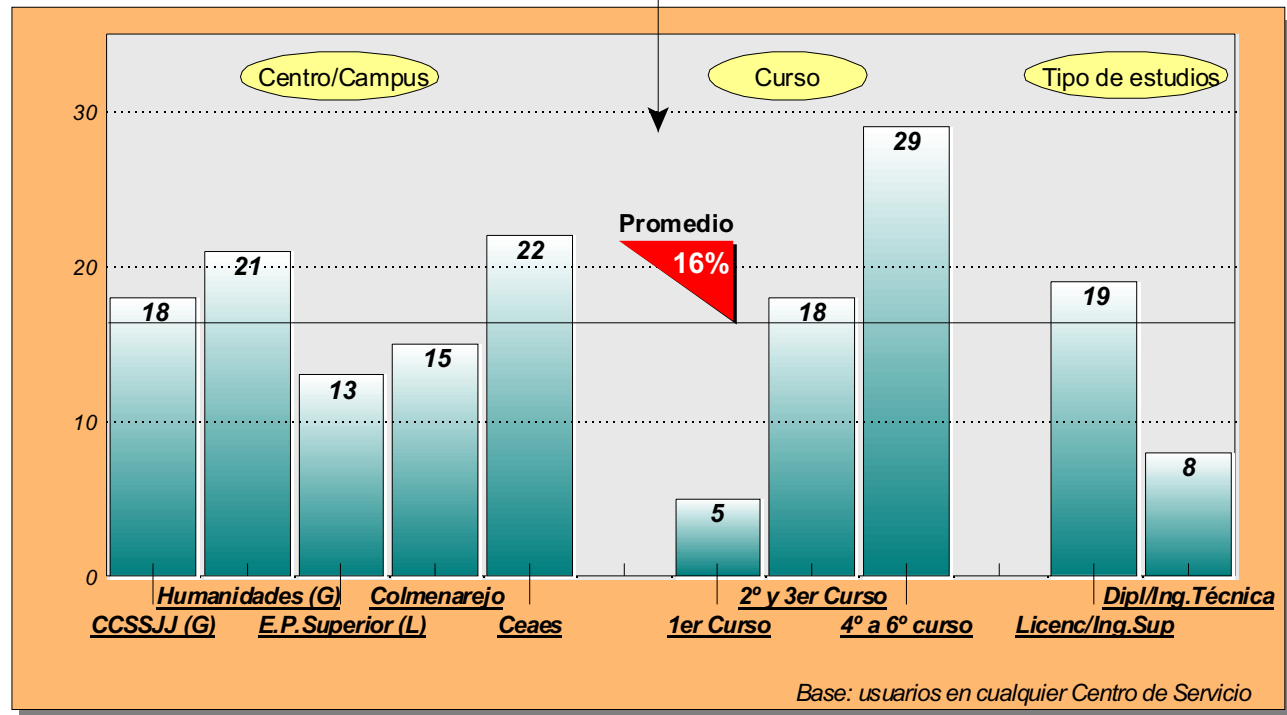
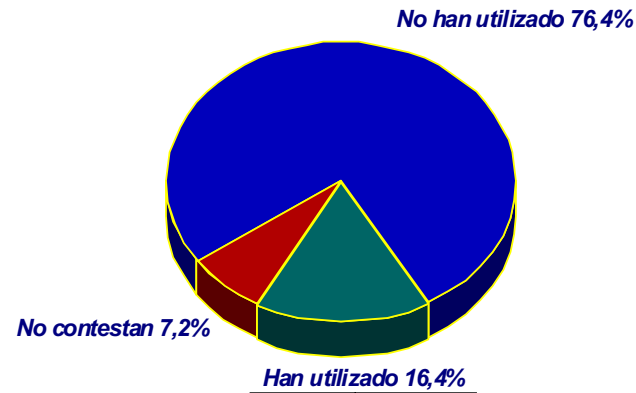
En cuanto a la posesión/uso particular de recursos técnicos, no existen grandes variaciones en cuanto a los dos recursos más extendidos (PC de sobremesa y Teléfono móvil), en buena medida porque podría haberse alcanzado y el pasado año una cierta “saturación”, dados los elevados niveles de posesión/uso (entre 8 y 9 de cada 10). Sí se constata un importante incremento en la utilización particular de Internet y el correo electrónico, que se incrementa entre 12 y 14 puntos porcentuales.

Los siguientes gráficos muestran una panorámica general de estos tres aspectos “preliminares” chequeados.





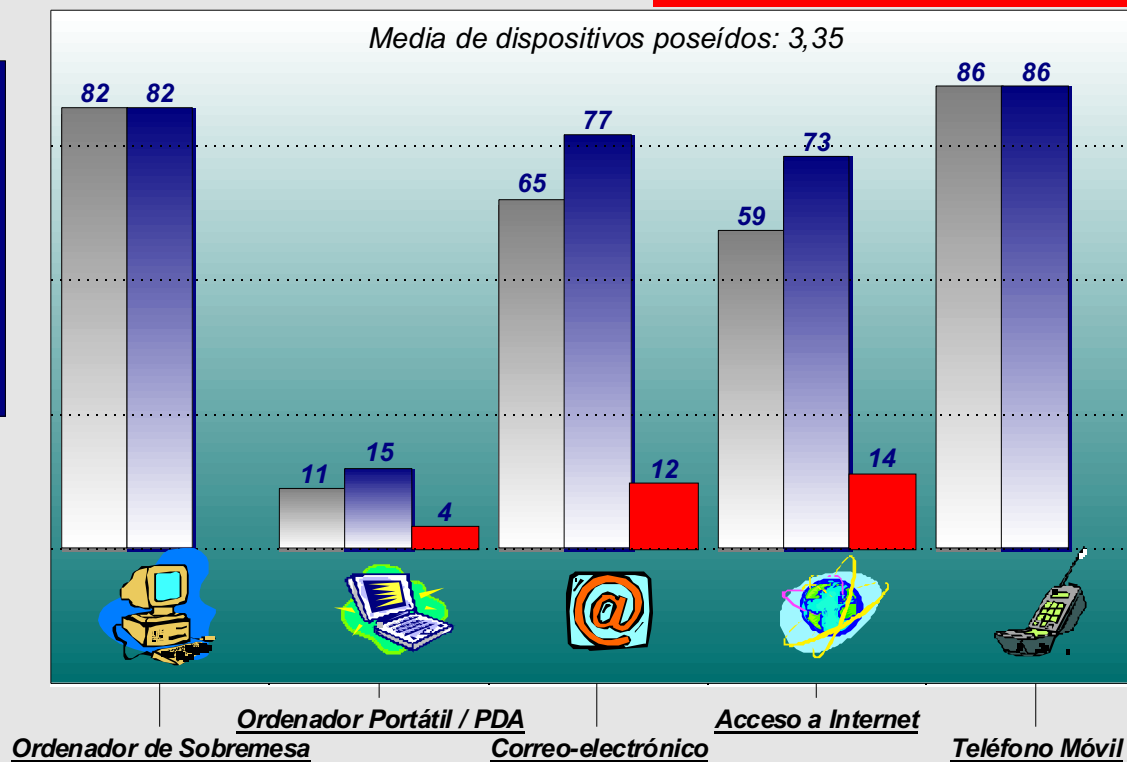
Utilización Oficina de Relaciones Internacionales



Recursos técnicos de uso particular

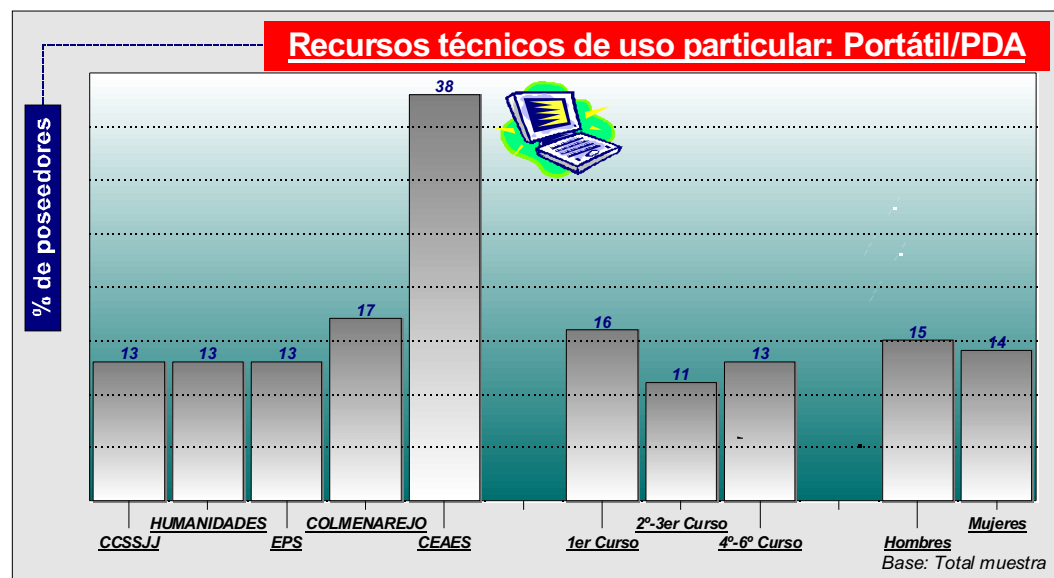
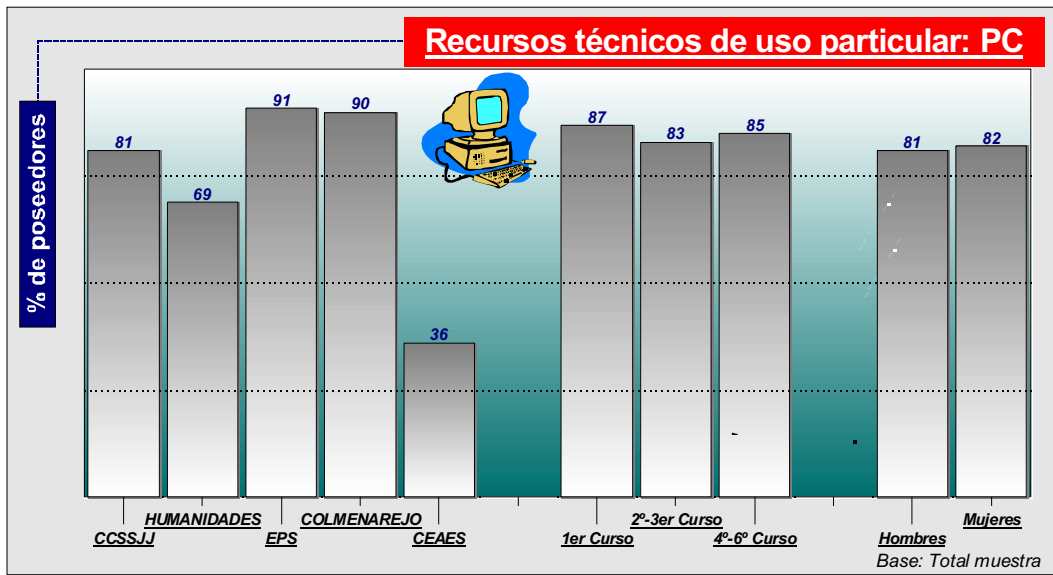
% de poseedores

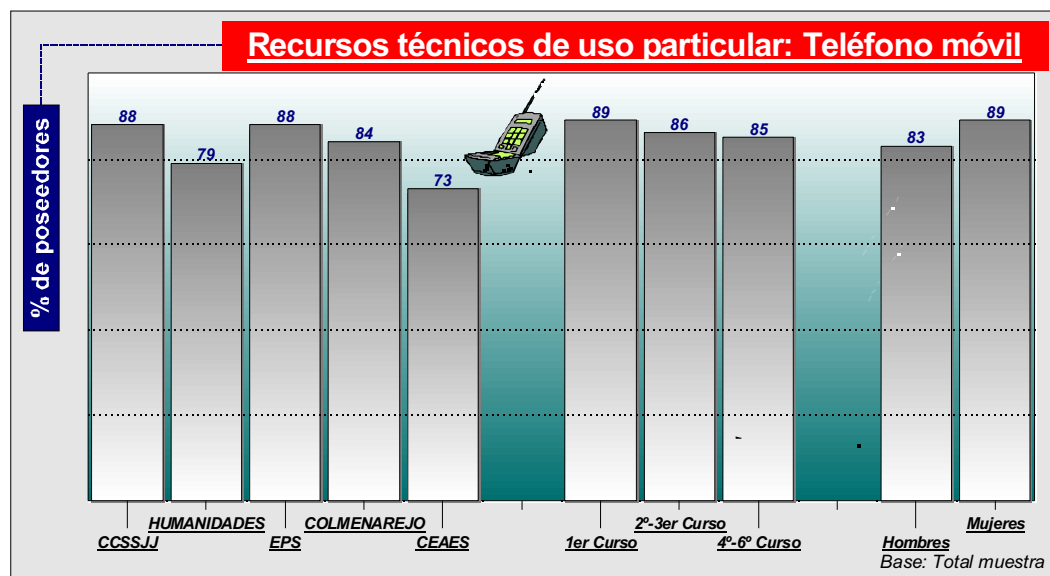
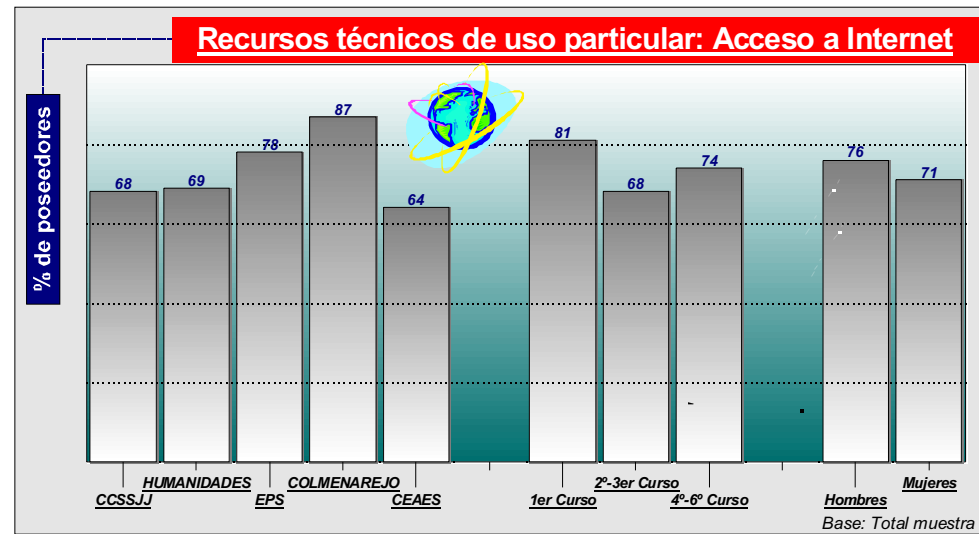
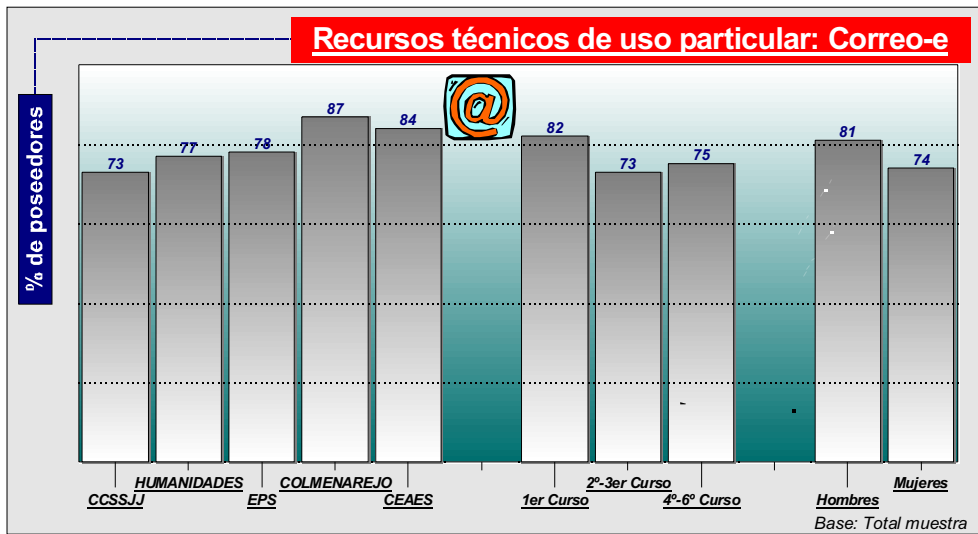
Media de dispositivos poseídos: 3,35



Curso 2001-2002
 Curso 2002-2003
 DIFERENCIA

Base: Total muestra





4

Utilización de los servicios

Con carácter generalizado, comprobamos que la tendencia es claramente de mayor frecuencia¹ de utilización de los servicios, si bien, en algunos casos, la “saturación” ya existente hace materialmente imposible crecimientos significativos; se trata de los servicios “de utilización universal” (Biblioteca, Servicios Informáticos, Cafetería/Restaurante y Reprografía), con frecuencias superiores al 95%.

Los principales crecimientos, por tanto, se producen en el resto de los servicios, sin excepción, destacando las actividades del SIJA y la Tienda/Librería, con crecimientos entre el 8% (Tienda) y el 11%-14% (actividades culturales y deportivas, respectivamente).

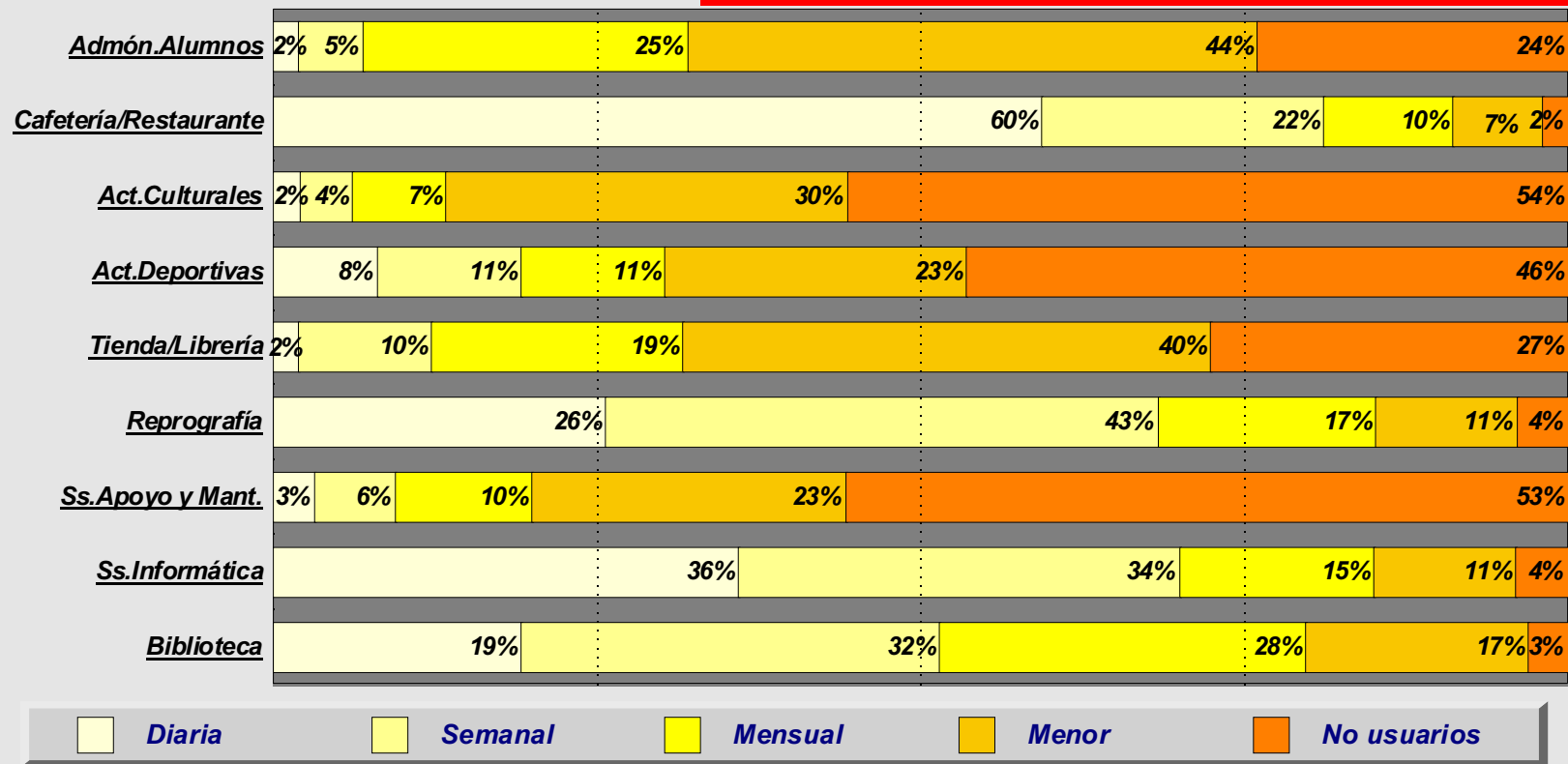
No sucede lo mismo, sin embargo, en cuanto a la intensidad, ya que, existiendo “holgura” suficiente para el crecimiento, éste sólo se produce de manera mínimamente significativa en dos de los servicios: las actividades deportivas (+7%) y la Cafetería/Restaurante (+4%).

Por el contrario, dos de los servicios analizados ven disminuir su intensidad de uso; uno de ellos de manera no muy relevante (Biblioteca: -2%), pero sí en el otro caso (Reprografía: -5%).

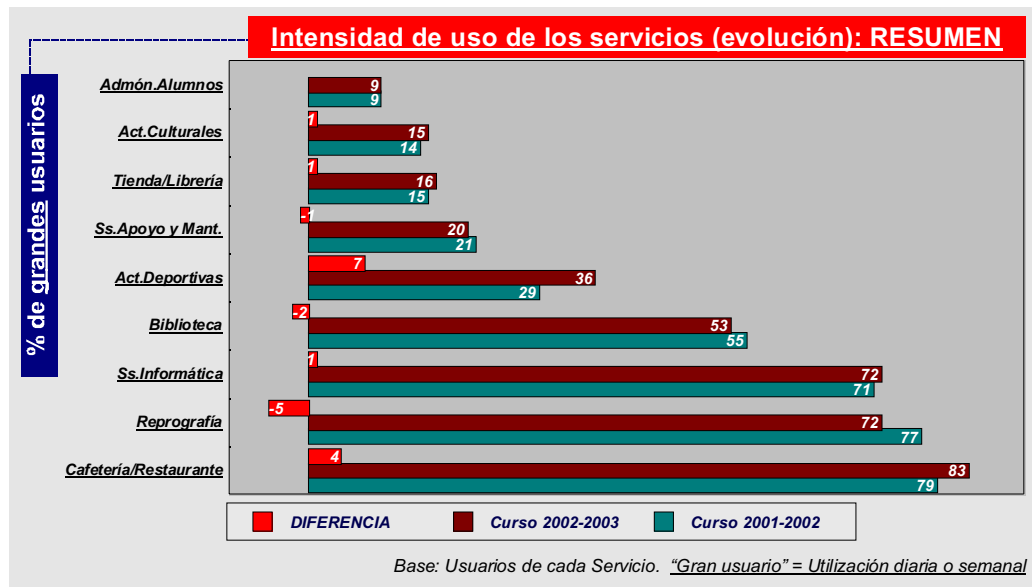
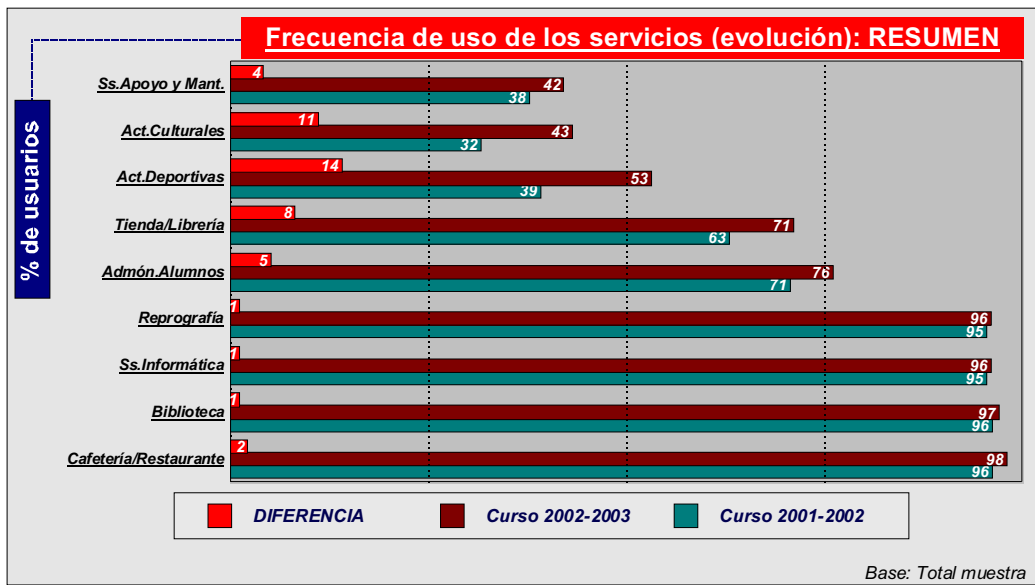
Dada la “movilidad” de los datos de utilización, en el análisis gráfico de cada uno de los servicios hemos ampliado notablemente la información descriptiva en cuanto a esta importante variable “de demanda”.

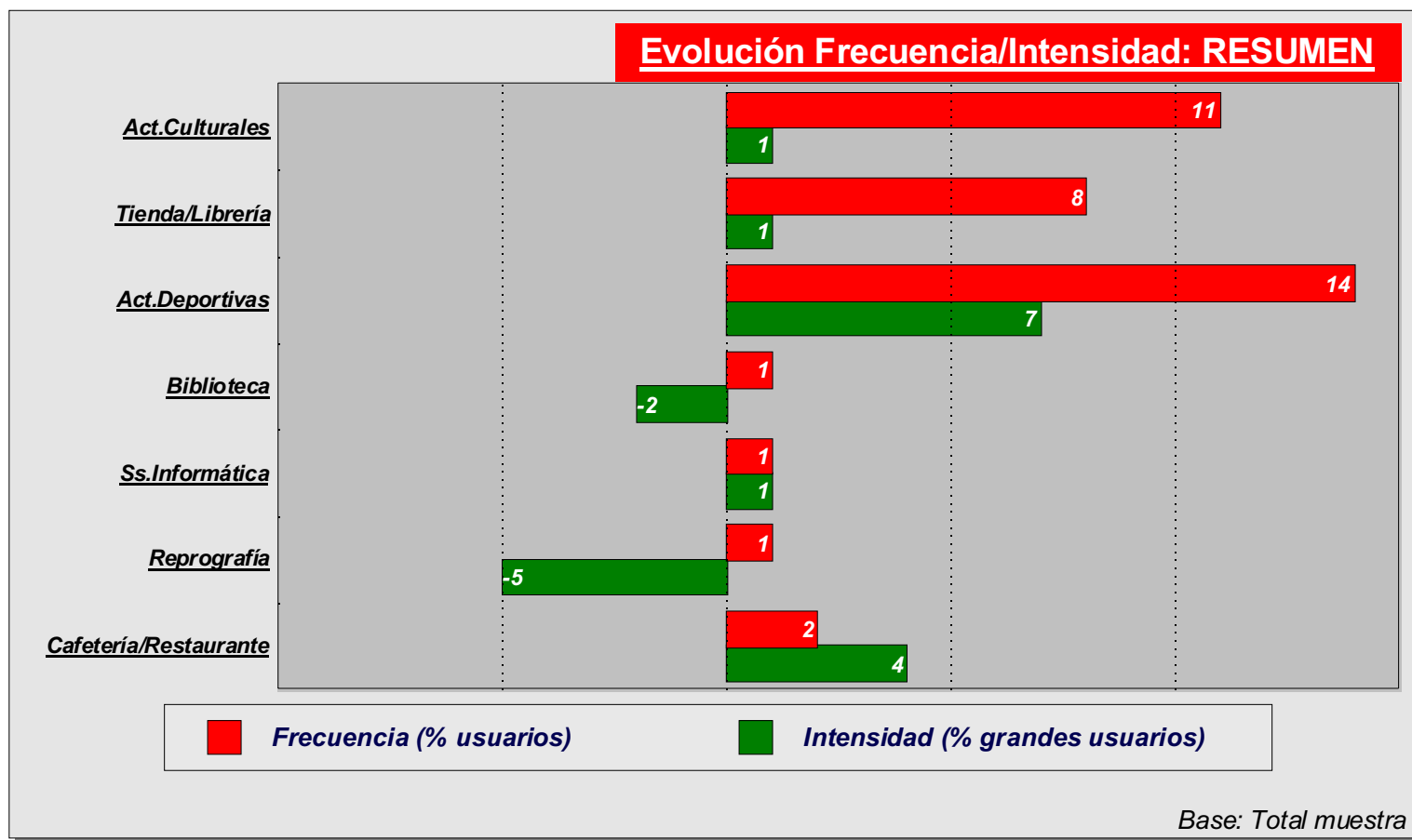
¹ Utilizamos, como ya veníamos haciendo, dos indicadores de utilización: frecuencia, definida como el porcentaje de estudiantes usuarios, e intensidad, definida como el porcentaje de grandes usuarios (utilizan diaria o semanalmente el servicio) sobre el total de usuarios.

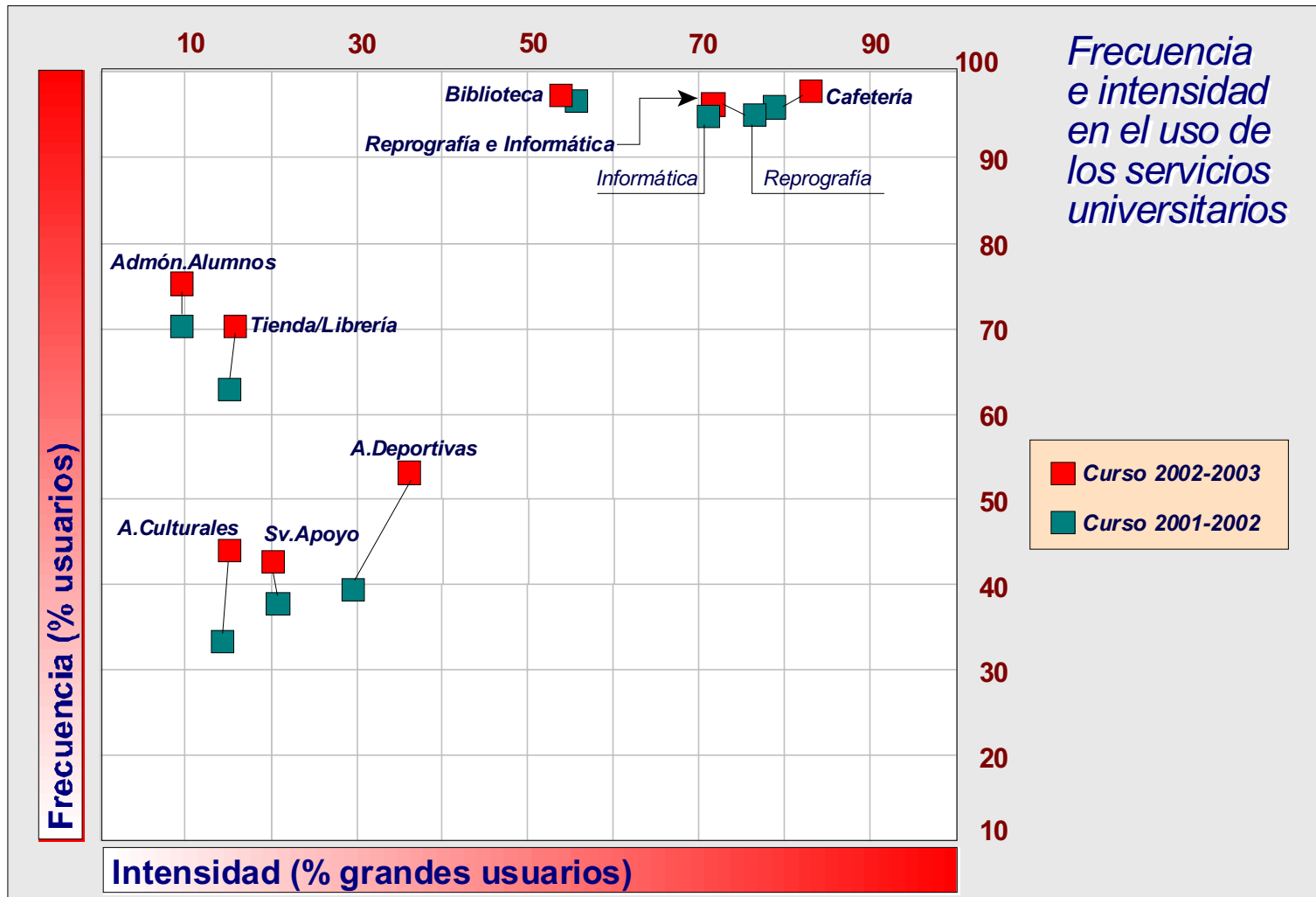
UTILIZACIÓN DE SERVICIOS: RESUMEN



Base: Total muestra







5

Valoración de los Servicios

5.1 Satisfacción y percepción de evolución

Antes de empezar a describir los resultados, recordaremos una vez más 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:

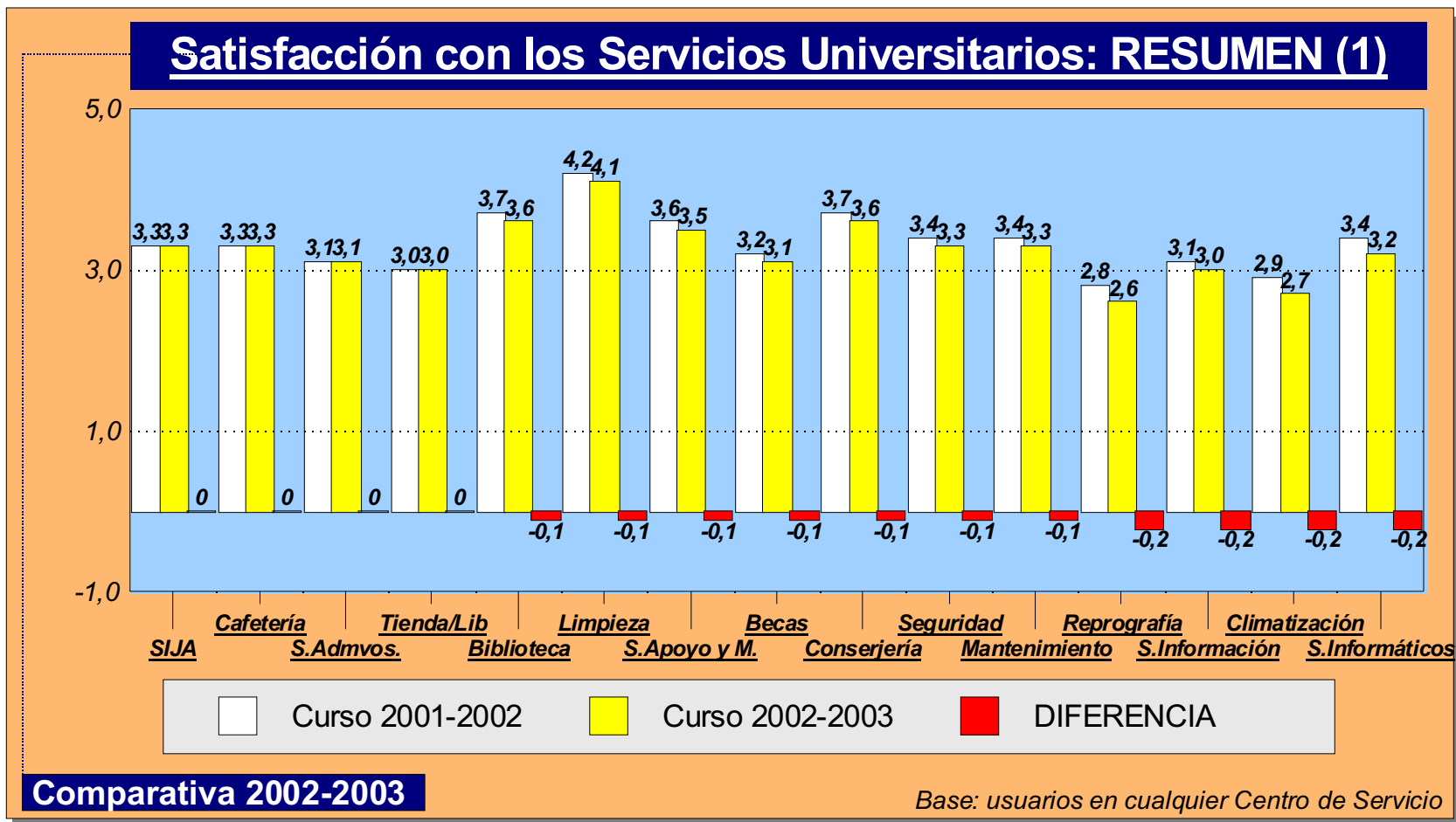
- SATISFACCIÓN general con el servicio
- Percepción de EVOLUCIÓN (últimos dos cursos)

Es necesario comenzar este capítulo con la constatación poco matizable de que se ha producido, con carácter generalizado, un cierto descenso en la calidad percibida de los servicios, con respecto a la anterior oleada. De hecho, de los 15 servicios

singularizables, ninguno mejora su posición, 11 empeoran y sólo cuatro mantienen los valores del pasado curso.

No existe correlación estadísticamente significativa entre nivel de satisfacción y evolución; es decir, no tienden a mejorar más los peor valorados y a empeorar más lo mejor valorados (o al revés); si acaso, puede apreciarse una cierta tendencia a que los servicios con valoraciones medias sean los más estables. También, este descenso, se produce de manera generalizada en cuanto a las diferentes variables de cruce.

El “rango” en las valoraciones, que el pasado curso se situaba en 1,4 puntos (4,2 - 2,8), este curso aumenta muy ligeramente, hasta 1,5 puntos (4,1 - 2,6), descendiendo en 0,1 puntos el valor máximo y en 0,2, el valor mínimo. Los resultados más ilustrativos pueden verse en los siguientes gráficos:



Tampoco se producen variaciones significativas en el *ranking* de servicios, que mantienen un orden prácticamente idéntico (exceptuando a los Servicios Informáticos, que descienden de manera SIGNIFICATIVA).

Atendiendo a los valores obtenidos en el indicador **satisfacción global**, la clasificación relativa de los servicios sería la siguiente (la media estadística se sitúa en 3,17 (3,24, en el curso pasado):

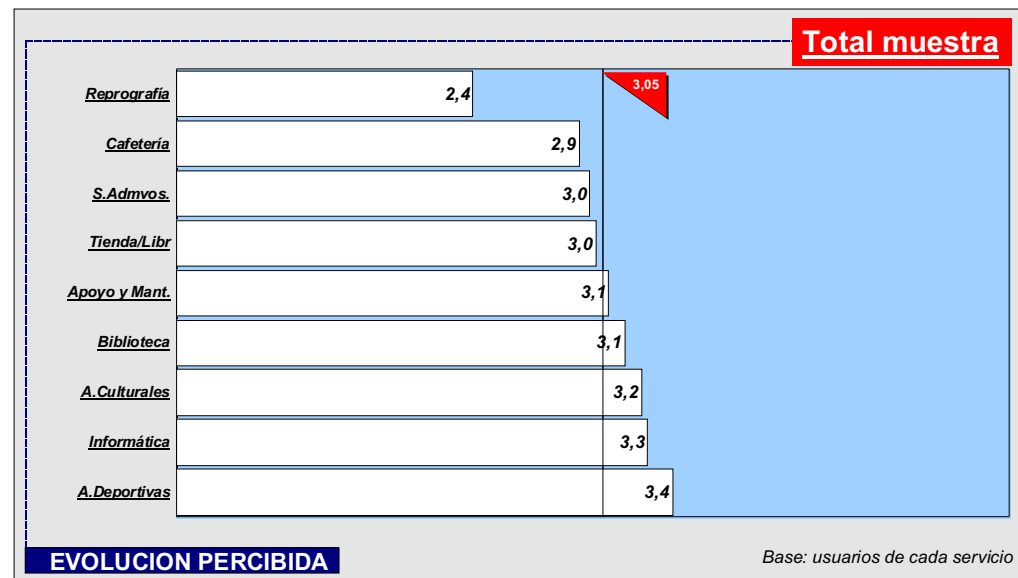
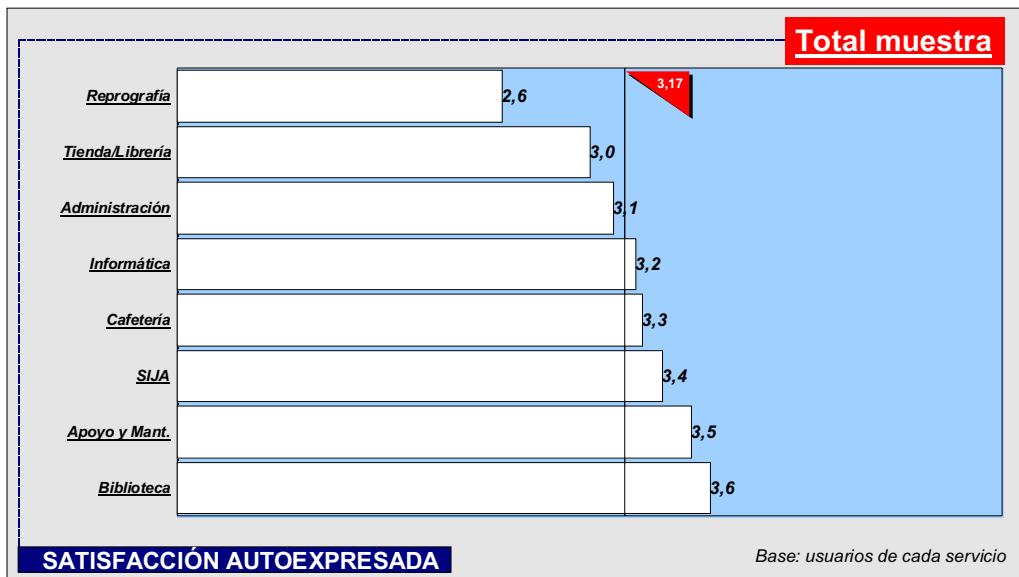
- SATISFACCIÓN ALTA (En torno a • ••)
 - BIBLIOTECA: 3,58 (2001-2002 = 3,69)
 - APOYO Y MANTENIMIENTO: 3,49 (3,62)
- SATISFACCIÓN MEDIA-ALTA (entre • • y • ••)
 - SIJA: 3,35 (3,36)
 - CAFETERIA/RESTAURANTE: 3,25 (3,28)
 - SERVICIOS INFORMATICOS: 3,22 (3,36)
 - MATRICULACIÓN: 3,35 (s/evaluación)
- SATISFACCIÓN MEDIA-BAJA (entre • • y • ••)
 - SERVICIOS ADMINISTRATIVOS: 3,11 (s/evaluación)
 - ADMINISTRACIÓN DE ALUMNOS: 3,10 (3,14)
 - BECAS: 3,07 (3,24)
 - SERVICIOS DE INFORMACION: 2,96 (3,08)
 - TIENDA/LIBRERIA: 2,98 (2,96)

- SATISFACCIÓN BAJA (en torno a • ••):
 - REPROGRAFÍA: 2,57 (2,75)

Y si atendemos ahora a la **percepción de evolución**, obtendríamos una clasificación diferente (la media se sitúa ahora en 3,05; 3,08 el pasado curso):

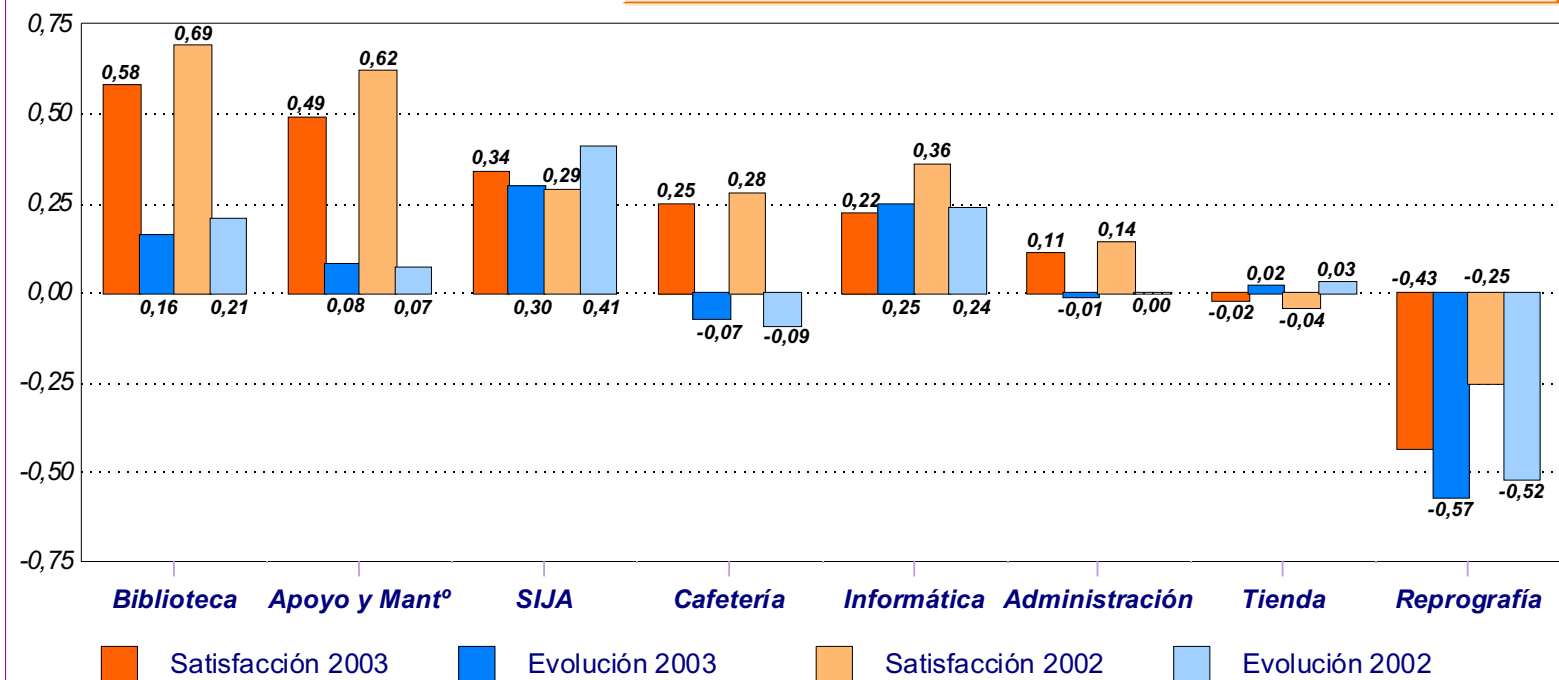
- MEJORA NÍTIDA (en torno a • ••):
 - ACTIVIDADES DEPORTIVAS: 3,37 (3,61)
- TENDENCIA LA MEJORA (en torno a • ••):
 - SERVICIOS INFORMÁTICOS: 3,25 (3,24)
 - ACTIVIDADES CULTURALES: 3,23 (3,21)
 - BIBLIOTECA: 3,16 (3,21)
 - APOYO Y MANTENIMIENTO: 3,08 (3,07)
- TENDENCIA AL EMPEORAMIENTO (entre • • y • ••):
 - TIENDA/LIBRERÍA: 3,02 (3,03)
 - ADMINISTRACIÓN DE ALUMNOS: 2,99 (3,03)
 - CAFETERÍA: 2,93 (2,91)
- EMPEORAMIENTO (por debajo de • ••)
 - REPROGRAFÍA: 2,43 (2,48)

Presentamos, a continuación, la representación gráfica de todos estos valores, tanto para “satisfacción”, como para “evolución”, según las variables de cruce utilizadas:



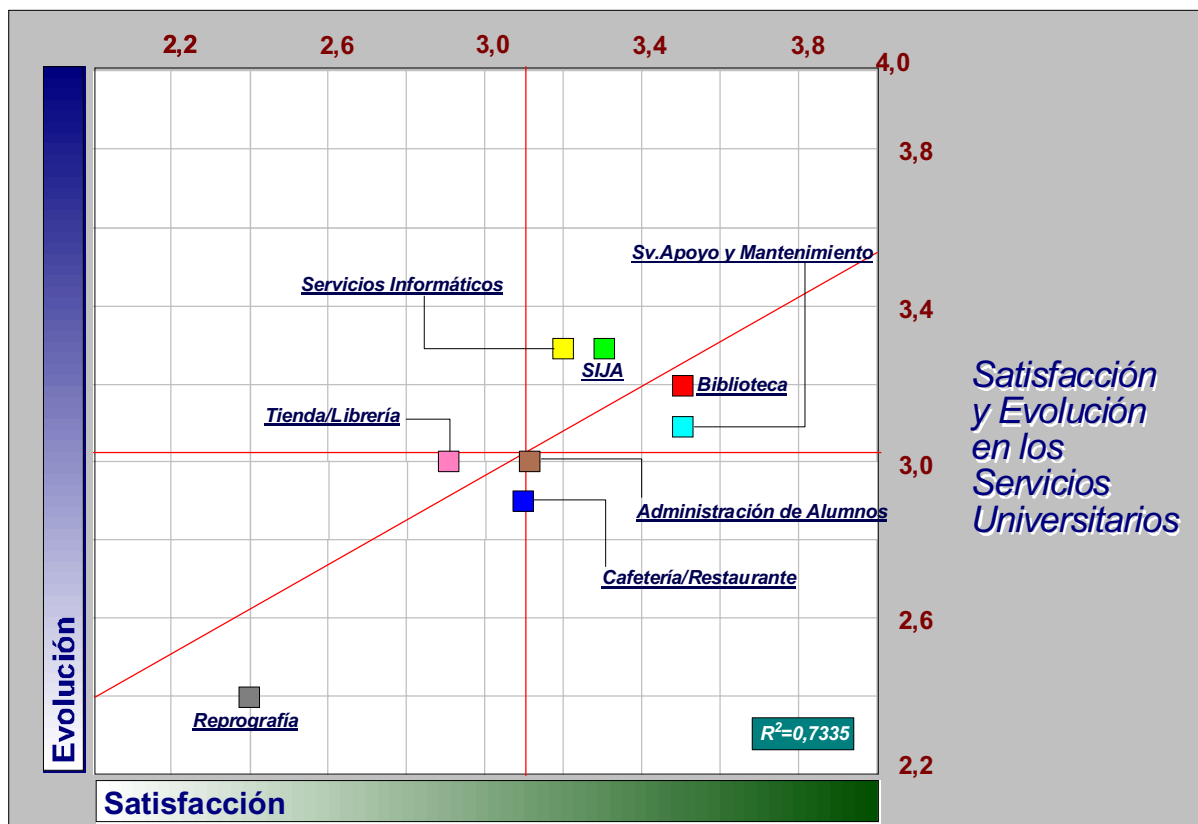
Servicios: Satisfacción y Evolución

Desviaciones sobre el punto central (=3) de las escalas



Aunque la relación de servicios en los que se han valorado homogéneamente, tanto la satisfacción, como la evolución, no coincide más que en siete casos (biblioteca, servicios informáticos, apoyo y mantenimiento, reprografía, tienda/librería, cafetería/restaurante y administración de alumnos), si aislamos estos servicios puede apreciarse, incluso, a simple vista (ver el siguiente

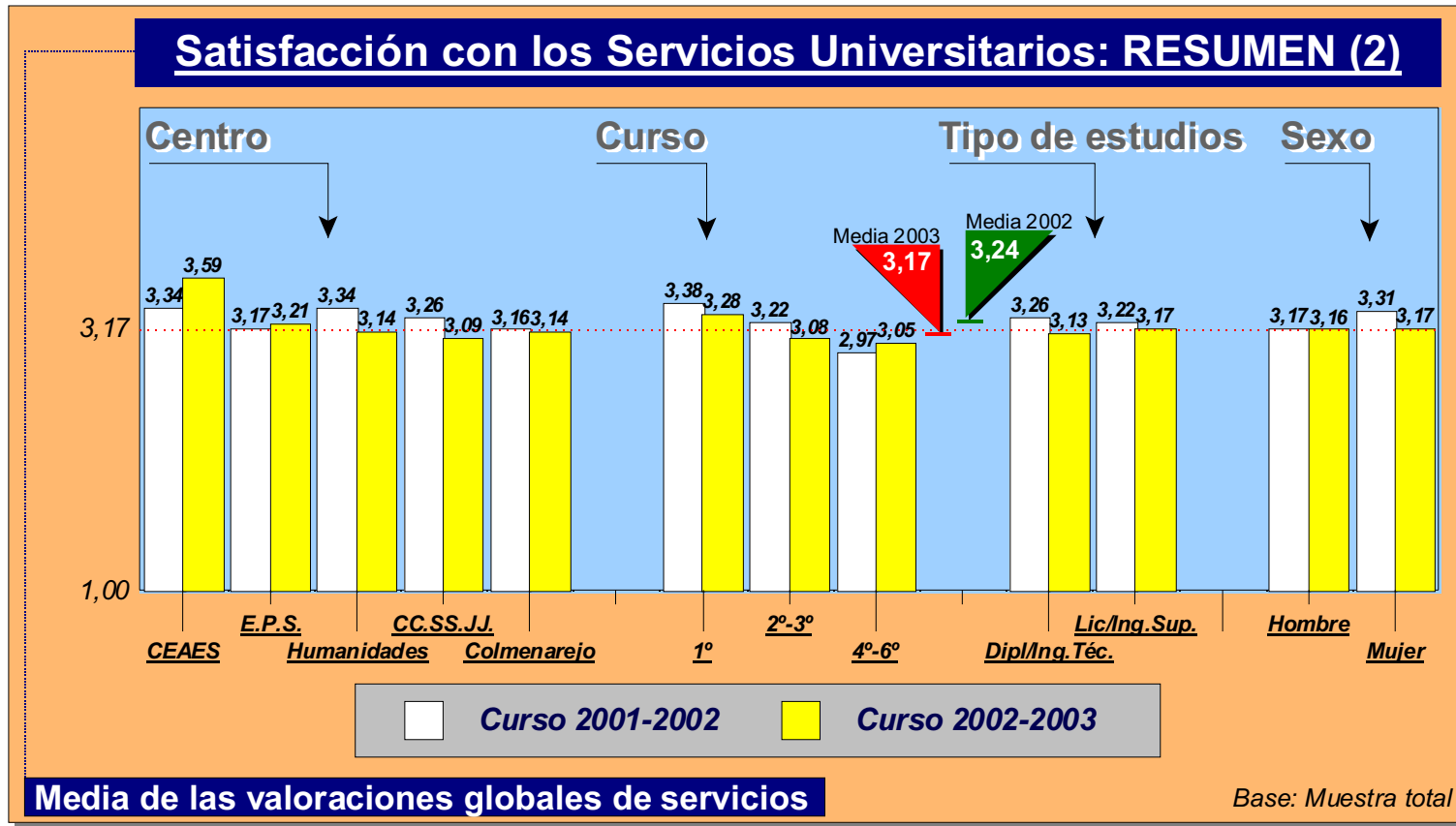
gráfico), la alta relación existente entre satisfacción y evolución, cuyo coeficiente de correlación ($R^2=0,73$; $p<0,001$) deja poco margen para la duda: con carácter general (y como venía sucediendo en anteriores años), los servicios más satisfactorios suelen asociarse a una evolución hacia la mejora y viceversa.

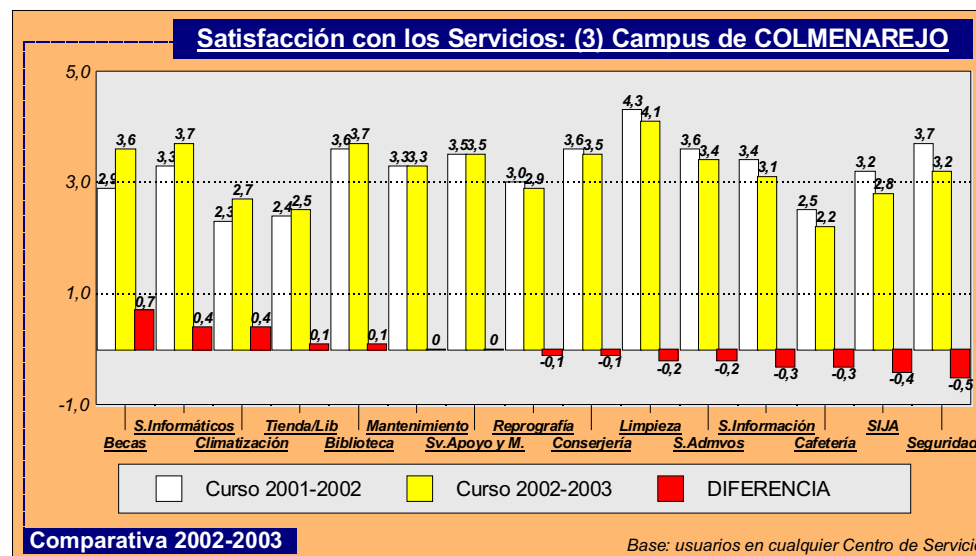
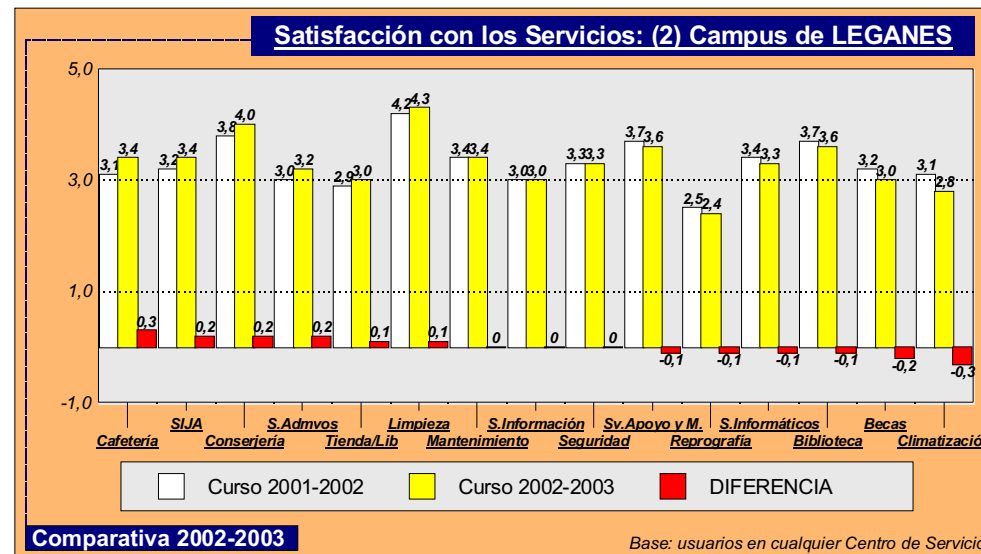
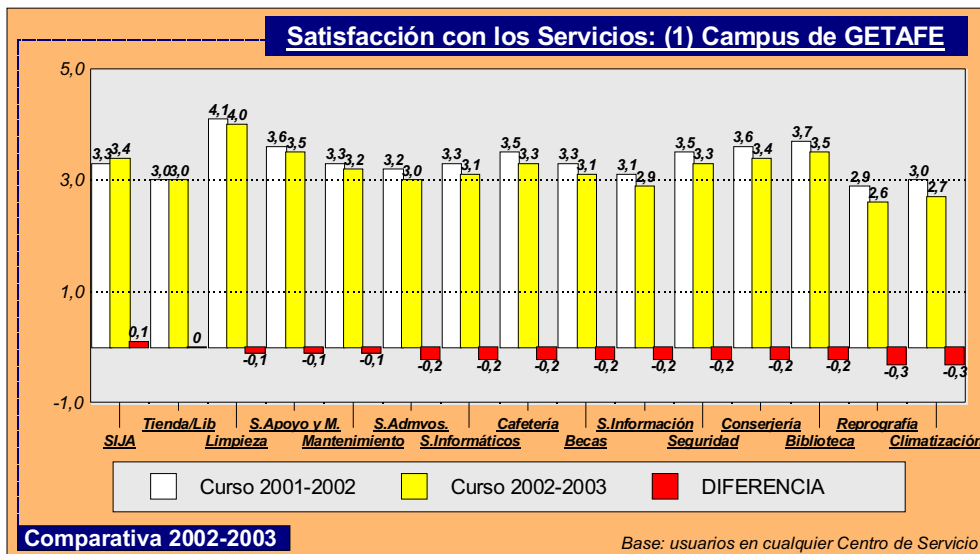


5.2 Diferencias entre colectivos

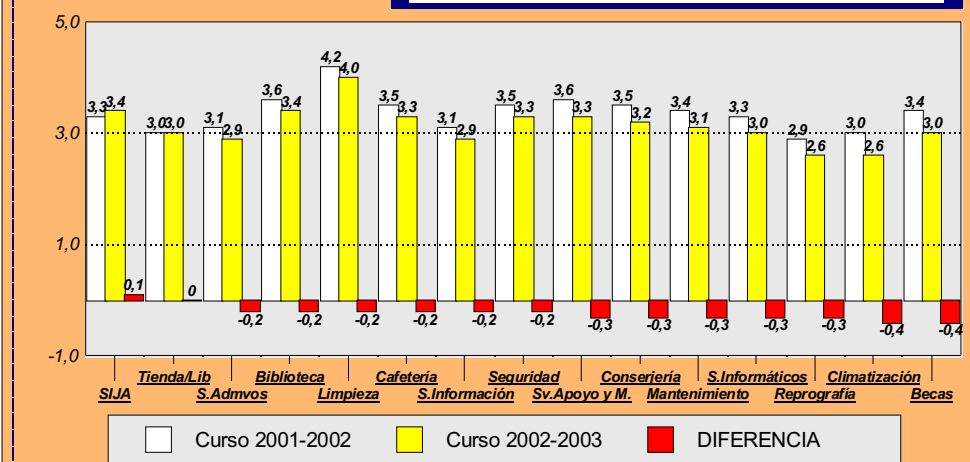
Seguidamente, representamos las diferencias que existen, en cuanto a la satisfacción (global promediada y con cada uno de los servicios) en función de los diferentes colectivos (variables de cruce) aislables en base a la información del cuestionario. Recordemos que estas variables son:

- Campus (Getafe; Leganés; Colmenarejo)
- Centro (CCSSJJ, Humanidades, EPS, CEAES)
- Curso (1º, 2º-3º; 4º-6º)
- Tipo de estudios (Ciclo corto, Ciclo largo)
- Sexo (Hombre, Mujer)





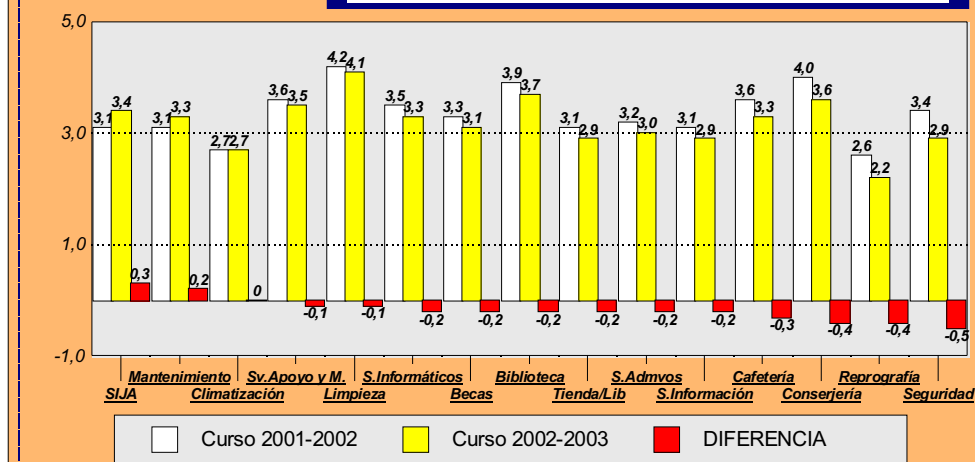
Satisfacción con los Servicios: (4) CC.SS.JJ.



Comparativa 2002-2003

Base: usuarios en cualquier Centro de Servicio

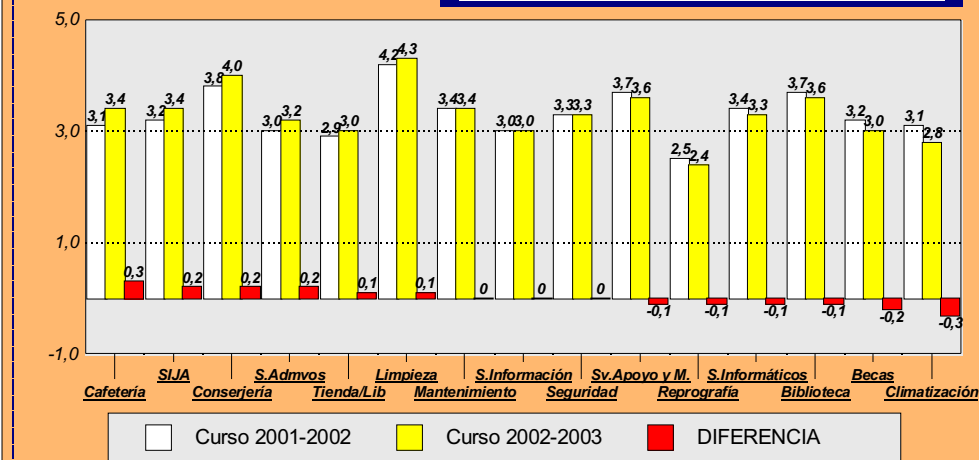
Satisfacción con los Servicios: (5) HUMANIDADES



Comparativa 2002-2003

Base: usuarios en cualquier Centro de Servicio

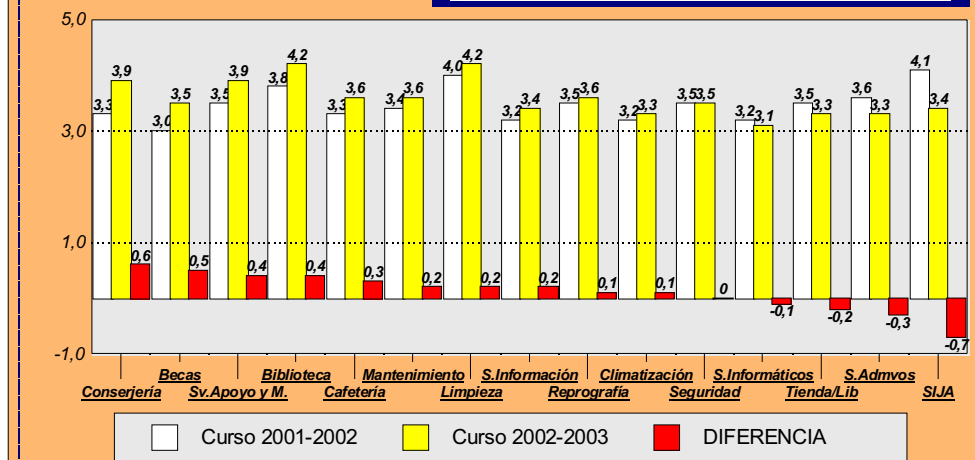
Satisfacción con los Servicios: (6) E.P.S.



Comparativa 2002-2003

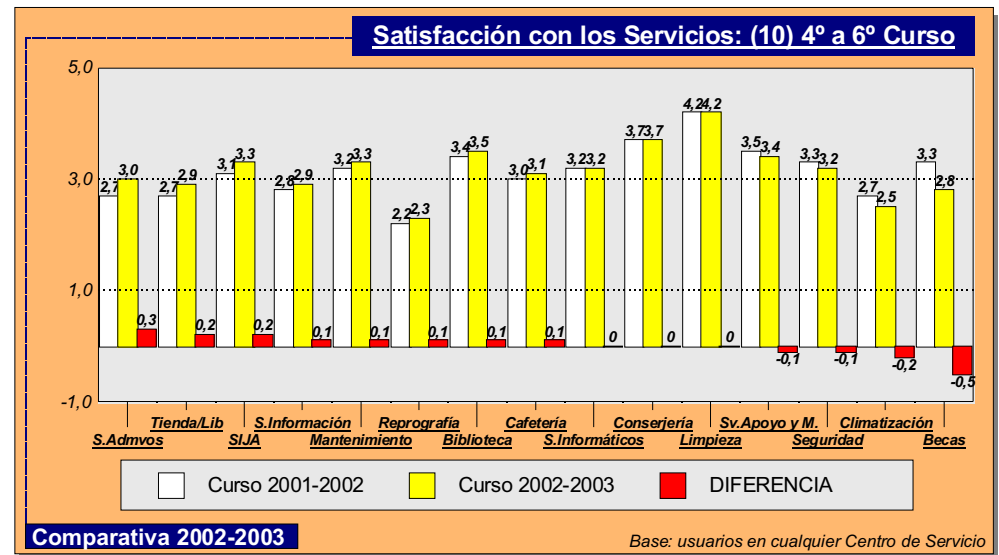
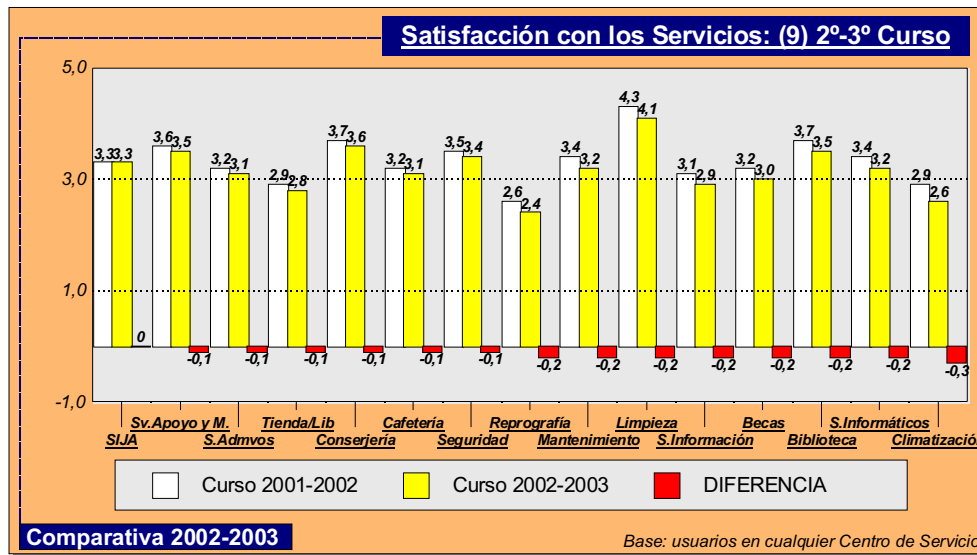
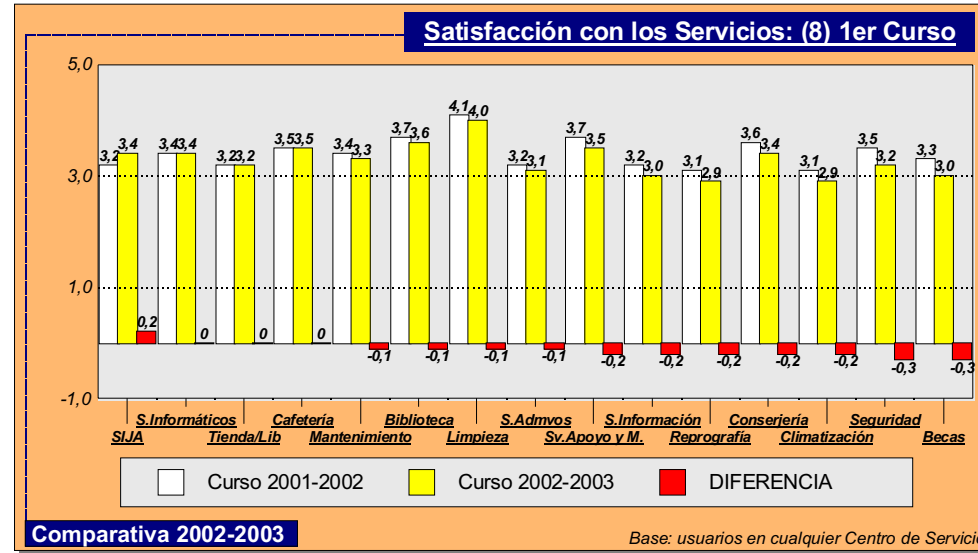
Base: usuarios en cualquier Centro de Servicio

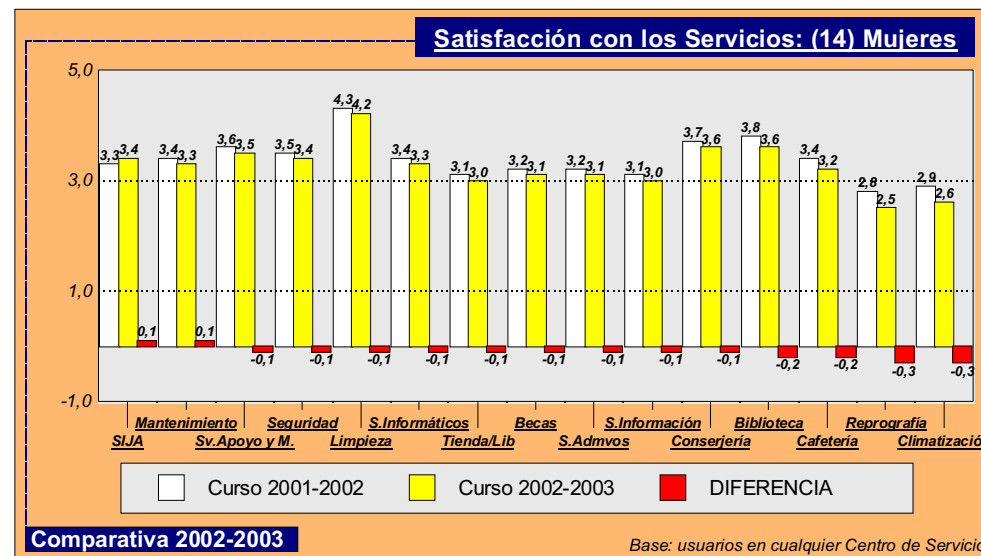
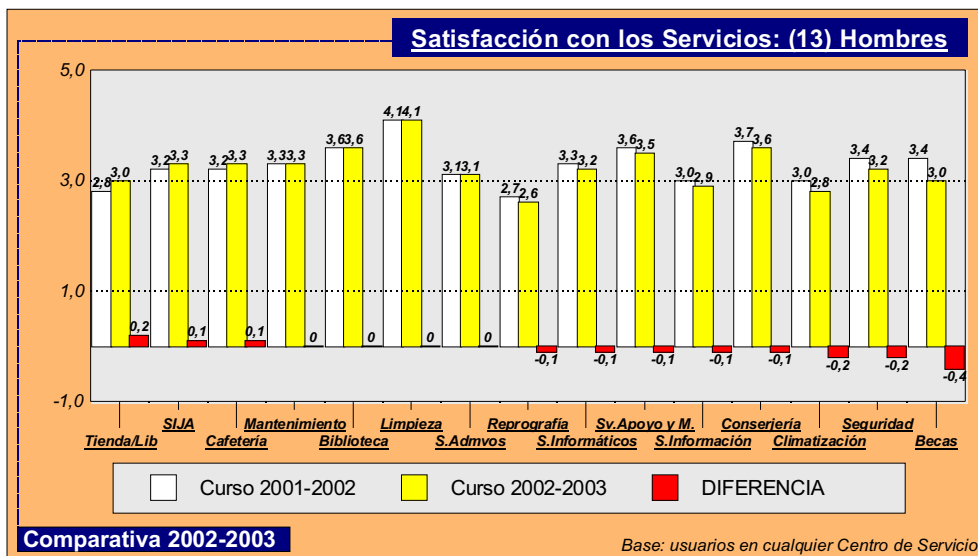
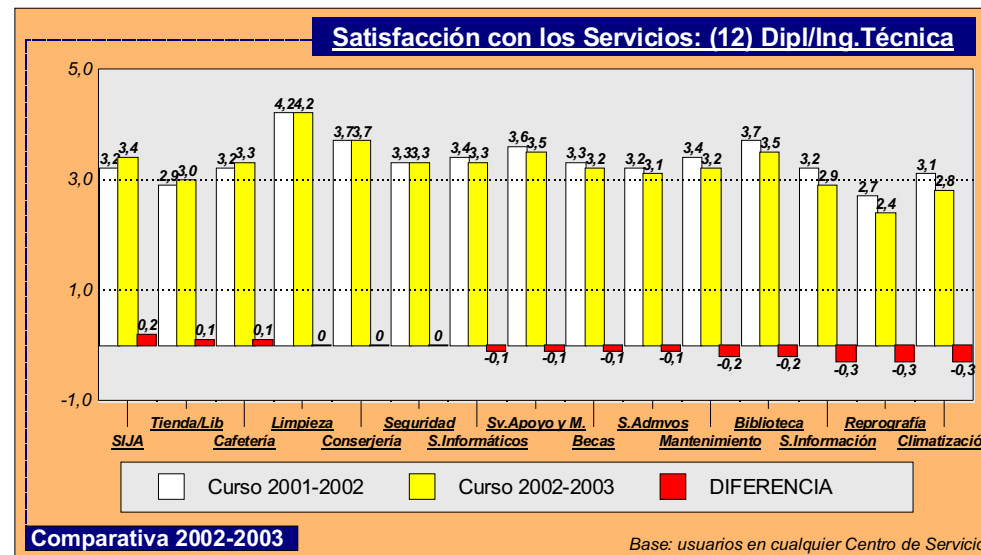
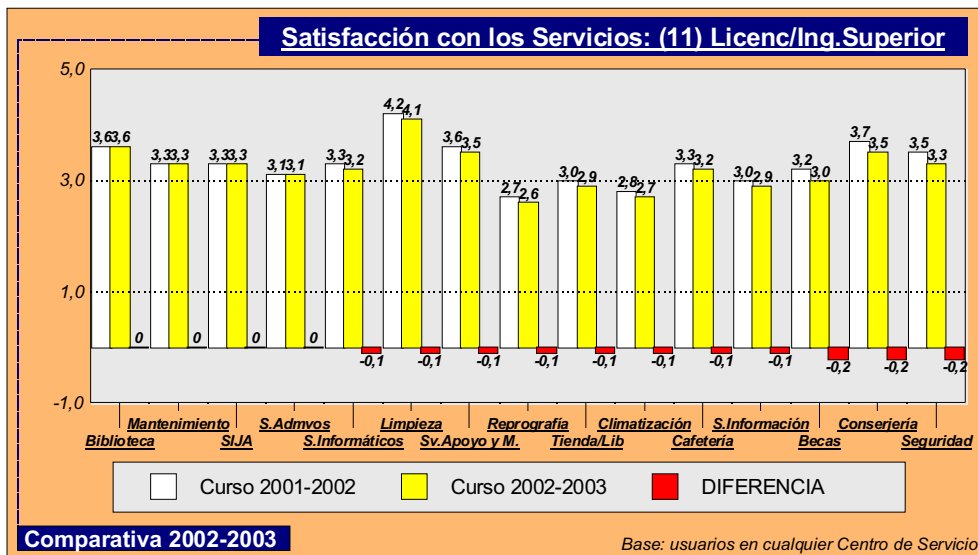
Satisfacción con los Servicios: (7) CEAES



Comparativa 2002-2003

Base: usuarios en cualquier Centro de Servicio





Ranking Indicadores >>

ORDEN	INDICADOR	VALOR	ORDEN	INDICADOR	VALOR
1	LIMPIEZA	4,11	43	CAFETERÍA: Agilidad y rapidez	3,15
2	CONSERJERÍA	3,59	44	MATRICULACIÓN: Mediante sobre-correo	3,13
3	BIBLIOTECA: Horario	3,58	45	CAFETERÍA: Calidad/Precio	3,12
4	BIBLIOTECA: VALORACIÓN GLOBAL	3,58	46	CAFETERÍA: Variedad oferta	3,11
5	BIBLIOTECA: Accesibilidad a los fondos	3,50	47	BECAS: Trato personal Funcionarios	3,11
6	BIBLIOTECA: Servicios en Red/Web	3,49	48	SERV.ADMVOS: VALORACIÓN GLOBAL	3,11
7	SS.APOYO/MANT: VALORACIÓN GLOBAL	3,49	49	ADM.ALUMNOS: VALORACIÓN GLOBAL	3,10
8	BIBLIOTECA: Gestión de préstamos	3,46	50	MATRICULACIÓN: Asesoramiento recibido	3,10
9	CAFETERÍA: Trato personal	3,42	51	BECAS: Competencia Becarios	3,09
10	ADECUACIÓN DE LAS AULAS	3,41	52	REPROGRAFÍA: Horario	3,08
11	BIBLIOTECA: Adecuación de los fondos	3,40	53	BECAS: VALORACIÓN GLOBAL	3,07
12	A.DEPORTIVAS: Instalaciones	3,39	54	BIBLIOTECA: Ambiente	3,06
13	PREMATRICULA	3,39	55	TIENDA: Horario	3,06
14	MATRICULACIÓN: A través de Internet	3,39	56	REPROGRAFÍA: Sistema de pago	3,05
15	BIBLIOTECA: Trato personal	3,38	57	INFORMACIÓN: Web de la Universidad	3,05
16	CAFETERÍA: Sistema de pago	3,36	58	ADM.ALUMNOS: Trato y atención Funcionarios	3,04
17	BIBLIOTECA: Profesionalidad	3,35	59	BECAS: Competencia Funcionarios	3,03
18	SIJA: VALORACIÓN GLOBAL	3,35	60	ADM.ALUMNOS: Competencia Becarios	3,02
19	MATRICULACIÓN: VALORACIÓN GLOBAL	3,35	61	INFORMACIÓN: Folletos y guías	3,00
20	A.DEPORTIVAS: Oferta de actividades	3,34	62	TIENDA: VALORACIÓN GLOBAL	2,98
21	CAFETERÍA: Horario	3,34	63	CALIFICACIONES: Localización	2,97
22	Pr.CULT.AUDITORIO: Interés y calidad	3,33	64	ADM.ALUMNOS: Competencia Funcionarios	2,97
23	MATRICULACIÓN: Personalmente	3,33	65	INFORMACIÓN: VALORACIÓN GLOBAL	2,96
24	A.DEPORTIVAS: Información	3,30	66	CAFETERÍA: Instalaciones	2,95
25	MANTENIMIENTO	3,29	67	INFORMACIÓN: Verbal	2,94
26	SEGURIDAD	3,29	68	INFORMACIÓN: Impresos y sobres	2,92
27	INFORMÁTICA: Horario de las Aulas	3,28	69	INFORMÁTICA: Becarios	2,89
28	INFORMÁTICA: Correo electrónico	3,26	70	CAMPUS GLOBAL	2,88
29	A.DEPORTIVAS: Trato personal	3,26	71	ADM.ALUMNOS: Horario de atención	2,87
30	INFORMÁTICA: Aplicaciones	3,25	72	AULA GLOBAL	2,87
31	A.CULTURALES: Oferta de actividades	3,25	73	INFORMÁTICA: Dotación de las Aulas	2,84
32	CAFETERÍA: VALORACIÓN GLOBAL	3,25	74	RESTAURANTE: Variedad oferta	2,84
33	TIENDA: Amplitud/Variedad oferta	3,23	75	INFORMACIÓN: Tablones de anuncios	2,76
34	CAFETERÍA: Limpieza e higiene	3,23	76	CLIMATIZACIÓN	2,72
35	MATRICULACIÓN: Automatrícula Internet	3,23	77	BECAS: Información existente	2,71
36	INFORMÁTICA: VALORACIÓN GLOBAL	3,22	78	REPROGRAFÍA: VALORACIÓN GLOBAL	2,57
37	A.CULTURALES: Información	3,20	79	TIENDA: Precio	2,56
38	A.DEPORTIVAS: Calidad/Precio	3,19	80	REPROGRAFÍA: Trato personal	2,52
39	ADM.ALUMNOS: Trámites por Internet	3,19	81	REPROGRAFÍA: Eficacia y competencia	2,40
40	ADM.ALUMNOS: Trato y atención Becarios	3,17	82	CALIFICACIONES: Puntualidad	2,34
41	Pr.CULT.AUDITORIO: Información	3,16	83	REPROGRAFÍA: Precio/Coste	2,22
42	BECAS: Trato personal Becarios	3,16	84	REPROGRAFÍA: Agilidad y diligencia	2,21

6

Análisis general de resultados

■ Indicadores generales (medias)

- **Satisfacción: 3,17**
- **Evolución: 3,05**

■ Destaca(n) positivamente

- **Biblioteca**
- **Apoyo y Mantenimiento**

■ Destaca(n) negativamente

- **Reprografía**
- **Tienda/Librería**
- **Información**

Indicadores por Centro de Servicio (medias)

■ **Satisfacción:**

- CC.SS.JJ.: 3,09
- Humanidades: 3,14
- E.P.S.: 3,21
- Colmenarejo: 3,14
- CEAES: 3,59

■ **Evolución**

- CC.SS.JJ.: 2,98
- Humanidades: 2,98
- E.P.S.: 3,13
- Colmenarejo: 3,15
- CEAES: 3,24

Colectivos MÁS satisfechos

■ Centro

- **Ceaes**
- **E.P.S.**

■ Tipo de estudios

- **Dipl / Ing.Téc.**

■ Curso

- **1º**

■ Sexo

- **N/s**

Colectivos MENOS satisfechos

■ Centro

- **CC.SS.JJ.**

■ Tipo de estudios

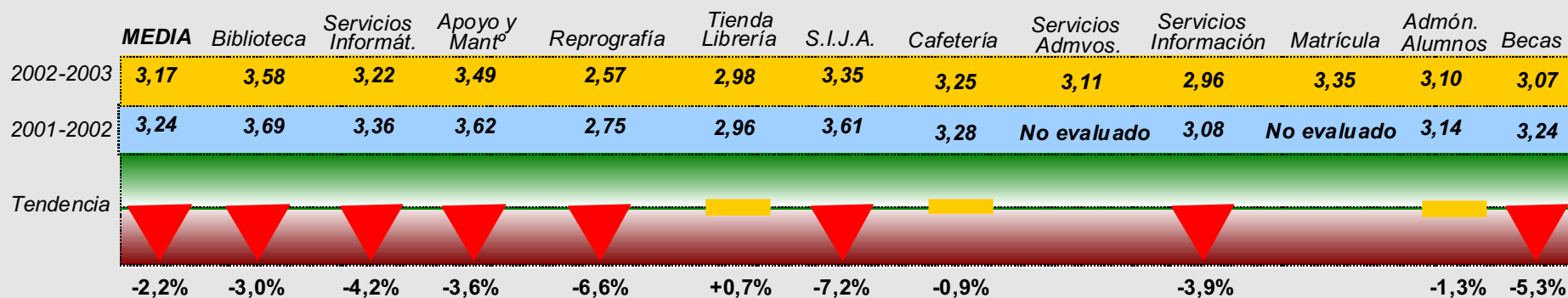
- **Lic / Ing.Sup.**

■ Curso

- **2º a 6º**

■ Sexo

- **N/s**



6.2 Comparación 2002-2003

De manera similar a lo encontrado en el análisis comparativo de los cursos 2001-2002 y 2002-2003, el análisis de los datos de esta oleada pone de manifiesto un cierto deterioro en la calidad percibida de los servicios, en general; el 60% de los 63 indicadores comparables en los cursos 2001-2002 y 2002-2003

empeora, mientras que sólo mejora el 9% (el 25% permanece estable). Los resultados pormenorizados para cada servicio pueden revisarse en la siguiente tabla:

Servicio	Nº de atributos comparables	Atributos que EMPEORAN	Atributos ESTABLES	Atributos que MEJORAN	Diferencia máxima en el DESCENSO	Diferencia máxima en el ASCENSO	“Ranking” de satisfacción 2003	“Ranking” de satisfacción 2002
BIBLIOTECA	8	4 (50%)	4 (50%)	---	0,3	---	1	1
INFORMÁTICA	5	1 (20%)	3 (60%)	1 (20%)	0,1	0,3	5	3
APOYO Y MANT.	5	5 (100%)	---	---	0,2	---	2	2
REPROGRAFÍA	5	5 (100%)	---	---	0,3	---	10	10
TIENDA	3	---	1 (33%)	2 (66%)	---	0,1	9	9
SIJA	7	2 (29%)	1 (14%)	4 (57%)	0,2	0,2	4	4
CAFETERÍA	9	5 (56%)	3 (33%)	1 (11%)	0,8	0,3	3	5
ADMINISTRACIÓN	9	5 (56%)	3 (33%)	1 (11%)	0,1	0,1	7	7
INFORMACIÓN	7	6 (86%)	1 (14%)	---	0,3	---	8	8
BECAS	5	5 (100%)	---	---	0,3	---	6	6
TOTAL	63	38 (60%)	16 (25%)	9 (14%)				

Sólo dos servicios (SIJA y Tienda/Librería) parecen salvarse del deterioro generalizado en las valoraciones de sus usuarios. Por otro lado, sólo los Servicios Informáticos (a la baja) y la Cafetería (al alza) modifican su posición en el *ranking*, lo cual avala la percepción de que **existen factores de carácter general** que en este momento son difíciles de hipotetizar.

Podrían existir dos tipos de *artefacto* metodológico-operativo que sesgaran, en teoría al menos, los resultados: (a) el instrumento de medida; (b) las diferencias en las muestras obtenidas.

En cuanto al instrumento de medida, la metodología básica, las escalas y los formatos han sido idénticos en las dos últimas oleadas, con cambios menores que no deberían influir en absoluto en las actitudes de respuesta. Como ya analizamos en el anterior

informe, la consistencia interna de las escalas es muy alta, sin que los resultados de los tests hayan experimentado variaciones significativas en esta ocasión; además, los principales *predictores* para cada uno de los servicios se mantienen exactamente iguales.

El segundo aspecto metodológico a considerar es la posible alteración en la estructura sociológica de universo y/o muestra.

Para garantizar que no existen sesgos significativos derivados de la estructura sociológica de la muestra, hemos *reconstruido* la muestra de 2.000-2.001 en la base de datos del presente curso; lo hemos hecho mediante la técnica de *equilibrado-ponderación* y los resultados no dejan lugar a dudas: si la estructura de la muestra hubiera sido idéntica, los resultados habrían sido prácticamente idénticos:

MUESTRA	BIBLIOTECA	INFORMÁT	APOYO Y M.	REPROGR	TIENDA	SIJA	CAFET	ADMIN	MATRIC	INFORMAC	BECAS	MEDIA
SIN PONDERAR	3,58	3,22	3,49	2,57	2,98	3,35	3,25	3,11	3,35	2,96	3,07	3,17
PONDERADA	3,58	3,23	3,48	2,56	3,01	3,36	3,26	3,11	3,35	2,95	3,09	3,17

Podemos concluir, por tanto, que no han existido *artefactos* metodológicos/operativos que justifiquen las diferencias en las puntuaciones.

Una vez descartada esta hipótesis, nos resta aludir a factores

de otro tipo, especialmente exógenos, para tratar de descartar la hipótesis de que, efectivamente, se ha producido un descenso generalizado en la calidad de los servicios y una consiguiente percepción más negativa entre los estudiantes; o, a sensu contrario, para reforzar la hipótesis de la existencia de rasgos de carácter

general-exógeno que expliquen el carácter consistentemente crítico -en términos *longitudinales* y *transversales*- de las valoraciones: es decir, la existencia de algún *factor de halo* que *contamine* lo que, en principio, deberían ser valoraciones *asépticas*.

En la investigación cualitativa que realizamos hace unos dos años y medio, destacamos el hecho de que los servicios son un *interfaz* de relación y percepción del universo cultural que constituye

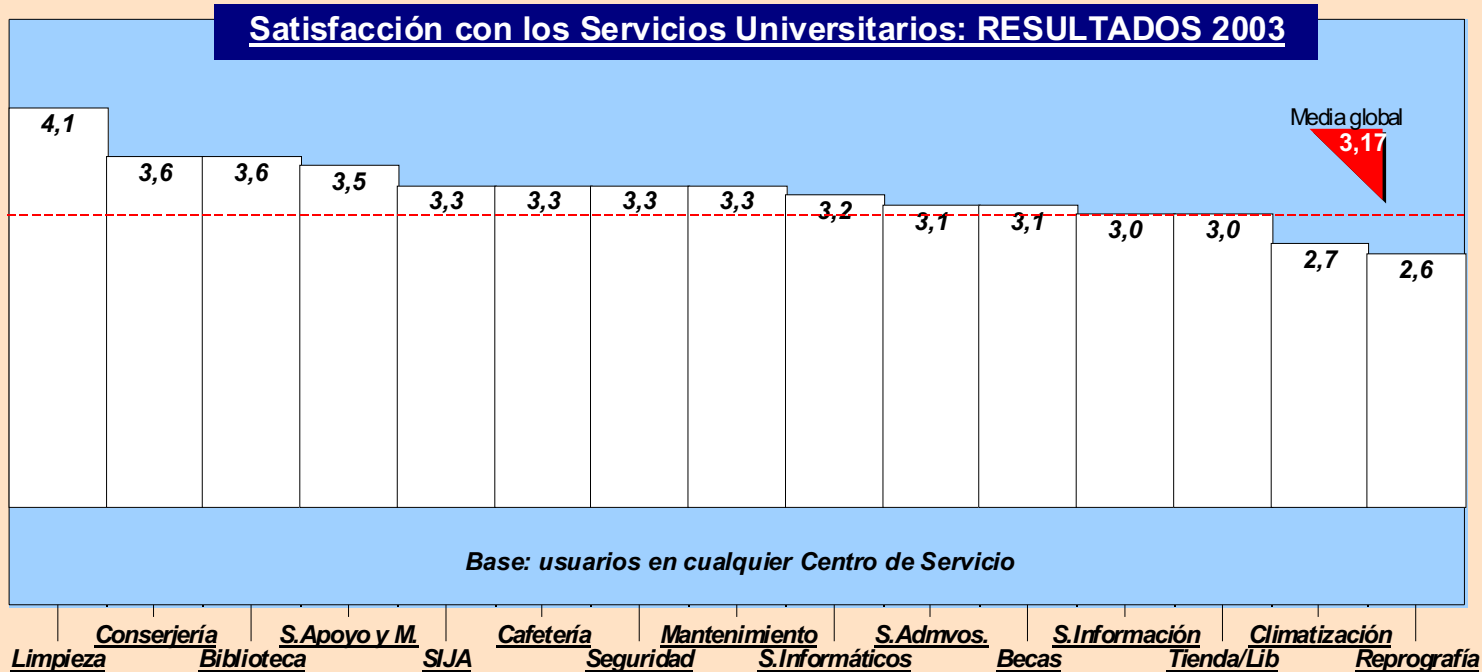
la Universidad para los estudiantes. De alguna manera, las valoraciones de los servicios adoptan un cierto carácter simbólico de las percepciones del *clima interno* en la comunidad universitaria (incluyendo al PDI). Pensamos que en la próxima investigación cualitativa que, previsiblemente, se desarrollará en el próximo otoño, será posible chequear ambas *variables*: la percepción de los servicios y la del *clima interno* y la relación existente entre ambas.

6.3 Principales conclusiones

En las cinco siguientes ilustraciones, trataremos de presentar una visión “periodística” de las principales conclusiones a las que podemos llegar tras el análisis de los resultados; en general, ya han sido apuntadas anteriormente en este Informe, por

lo que su objetivo no es otro que tratar de facilitar un sub-documento de síntesis, necesariamente esquemático y poco matizado, pero posiblemente útil para quienes deseen únicamente una panorámica de conjunto.

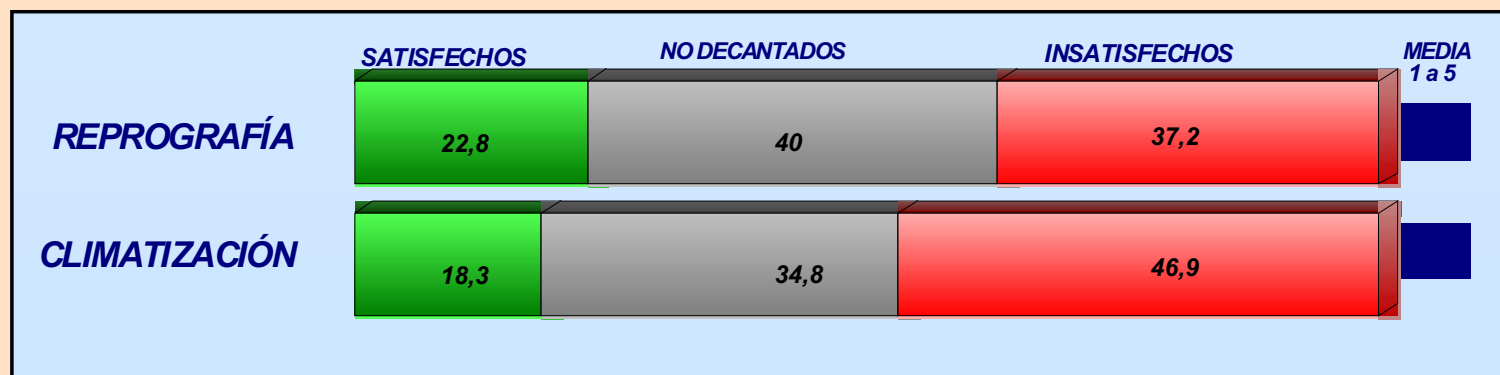
1.- PERSPECTIVA GENERAL (1)



- El perfil de la calidad percibida en los servicios, sigue siendo en general de nivel DISCRETO, con una media de valoración global (3,17) que se mueve en el borde del punto crítico (3) de la escala 1 a 5 utilizada.
- Continua siendo una “excepción a esta regla”, el indicador de LIMPIEZA, claramente desmarcado al alza (4,1) respecto a los restantes servicios; la Conserjería, la Biblioteca y el conjunto de los servicios de Apoyo/Mantenimiento también se posicionan en el espectro positivo de valoraciones.

1.- PERSPECTIVA GENERAL (2)

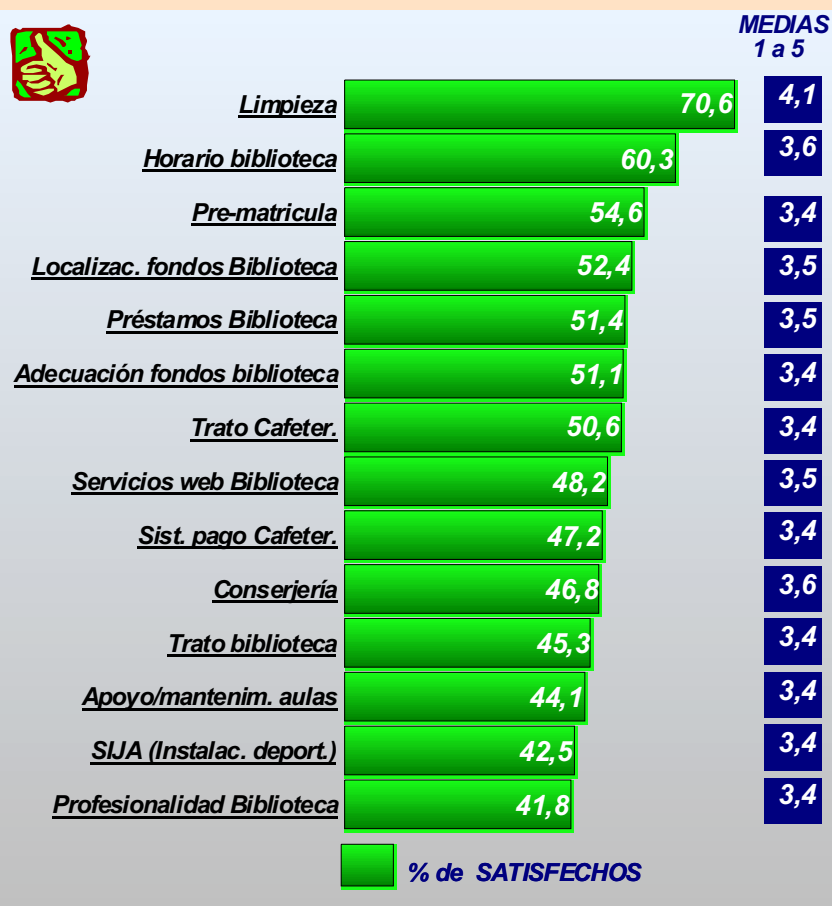
- El servicio de REPROGRAFÍA y la CLIMATIZACIÓN de las instalaciones, presentan un perfil claramente DEFICITARIO con medias de valoración global de 2,7 y 2,6 respectivamente.



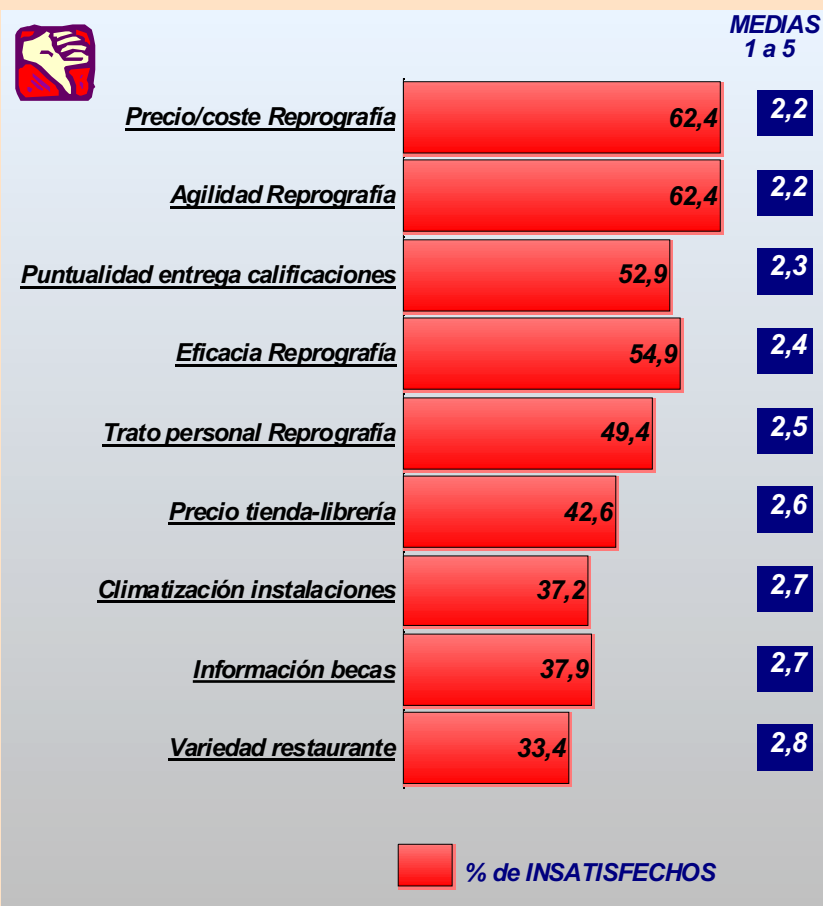
- En ambos servicios, la proporción de alumnos insatisfechos es muy abultada

1.- PERSPECTIVA GENERAL (3)

LOS ASPECTOS MÁS SATISFATORIOS



LOS ASPECTOS MÁS DEFICITARIOS



RANKING DE INDICADORES

2.- LA EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA EN LOS SERVICIOS (1)

- Se produce una disminución general en la valoración de los servicios.
- Ninguno de los servicios, considerados globalmente, experimenta una mejora en la valoración de los alumnos.
- Los retrocesos son especialmente acusados en los servicios de Reprografía , Cafetería/Restaurante, Información y Becas, afectando en menor medida a los Servicios Administrativos, Biblioteca, S.I.J.A. Tienda-Librería y Matriculación



- En los casos de CLIMATIZACIÓN y REPROGRAFÍA, los retrocesos observados son especialmente inquietantes, puesto que se trata de servicios que ya estaban “a la cola” del ranking de satisfacción en la anterior oleada.

2.- LA EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA EN LOS SERVICIOS (2)



COLECTIVOS MÁS SATISFECHOS

- Alumnos del CEAES
- Colectivos de PRIMER CURSO



COLECTIVOS MÁS CRÍTICOS

- Alumnos de C.C.S.S. y J.J. y HUMANIDADES
- Colectivos de los últimos cursos (4º-6º)

- En la comparativa 2001-2003 de la satisfacción por colectivos se observa:
 - ▶ Un descenso generalizado en la valoración de los alumnos del campus de GETAFE, en los que empeora la percepción de todos los servicios salvo el SIJA y la Tienda-Librería
 - ▶ Una evolución de “doble signo” entre el alumnado de Leganés:
 - Mejoras en los servicios de Cafetería-Restaurante, Conserjería y Servicios Administrativos
 - Retrocesos sobre todo en Becas y Climatización de las instalaciones.
- Aunque siguen posicionados “a la baja” respecto a la media gral, el colectivo de los últimos cursos (4º-6º) ha mejorado ligeramente su percepción de calidad de los servicios; también evoluciona positivamente la satisfacción de los alumnos del CEAES.
- Por contra los alumnos de los centros de Humanidades y C.C.S.S. y J.J., son los que presentan una evolución más negativa de la calidad percibida
- El alumnado femenino también presenta una evolución especialmente crítica en la valoración de los servicios, con un descenso de 0,14 puntos en la media de satisfacción global, “dilapidando” así el nítido diferencial positivo con respecto al alumnado masculino característico de anteriores oleadas

7

Resultados por servicios

7.1

BIBLIOTECA

Utilización

- Frecuencia: 97%
- Intensidad: 51%

Indicadores generales

- Satisfacción: 3,58
- Evolución: 3,16

Indicadores por Centro de Servicio

Satisfacción:

- María Moliner: 3,51
- Concepción Arenal: 3,68
- Rey Pastor: 3,62
- Miguel de Unamuno: 3,68

Evolución

- María Moliner: 3,08
- Concepción Arenal: 3,13
- Rey Pastor: 3,17
- Miguel de Unamuno: 3,56

Destaca(n) positivamente

- Horario

Destaca(n) negativamente

- Ambiente de trabajo

Colectivos MÁS satisfechos

Centro

- C.Arenal
- M. Unamuno

Tipo de estudios

- Ceaes

Curso

- 1º

Sexo

Colectivos MENOS satisfechos

Centro

- María Moliner

Tipo de estudios

- Dipl / Ing.Téc.

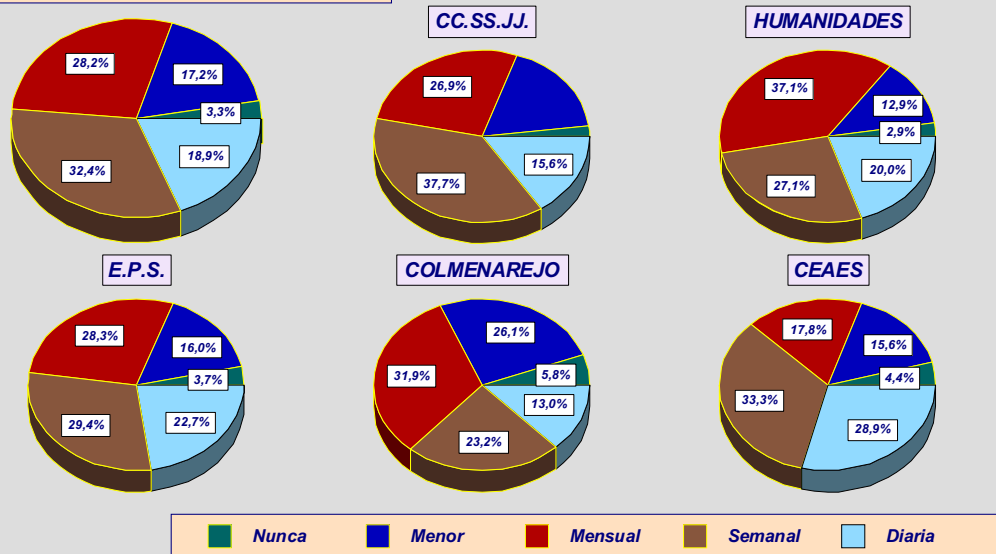
Curso

- 2º a 6º

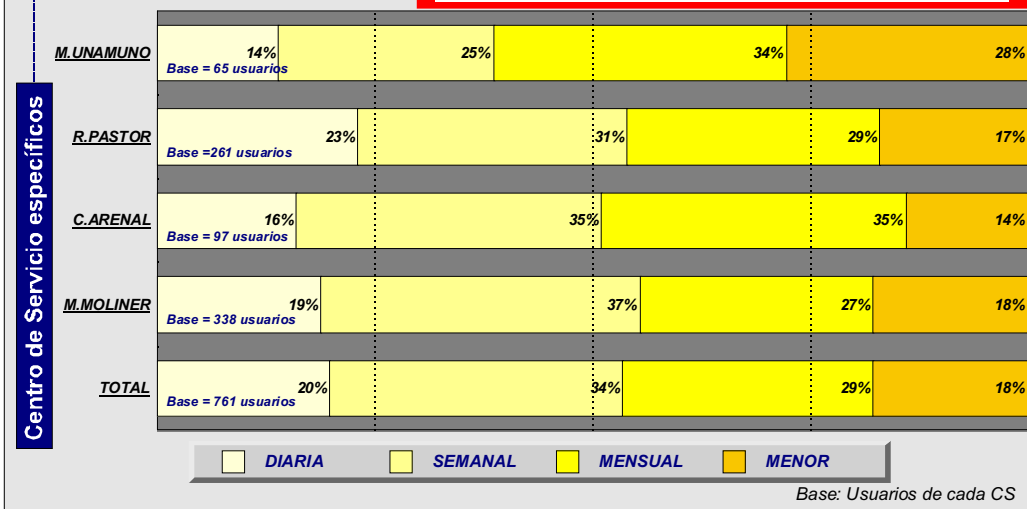
Sexo

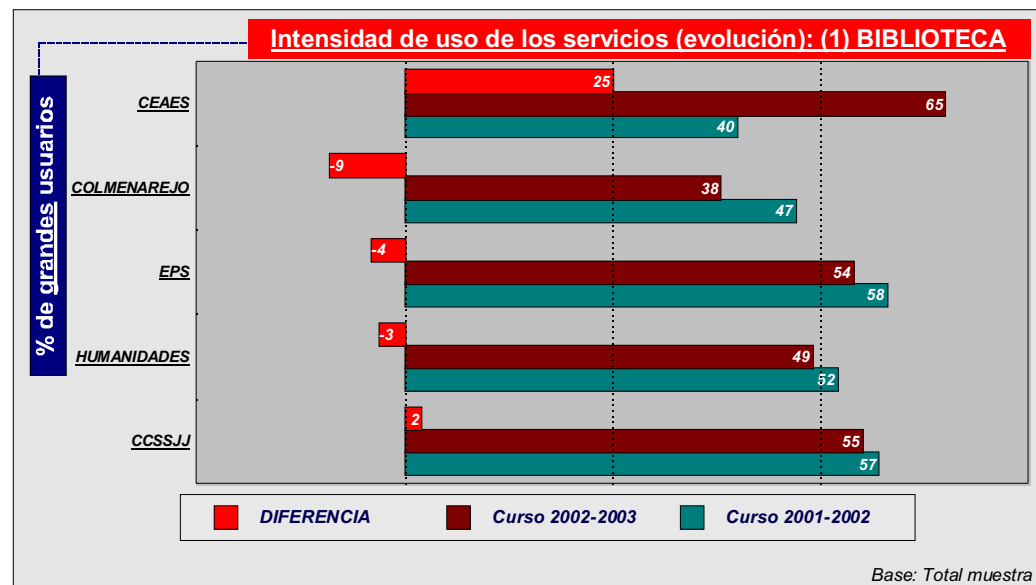
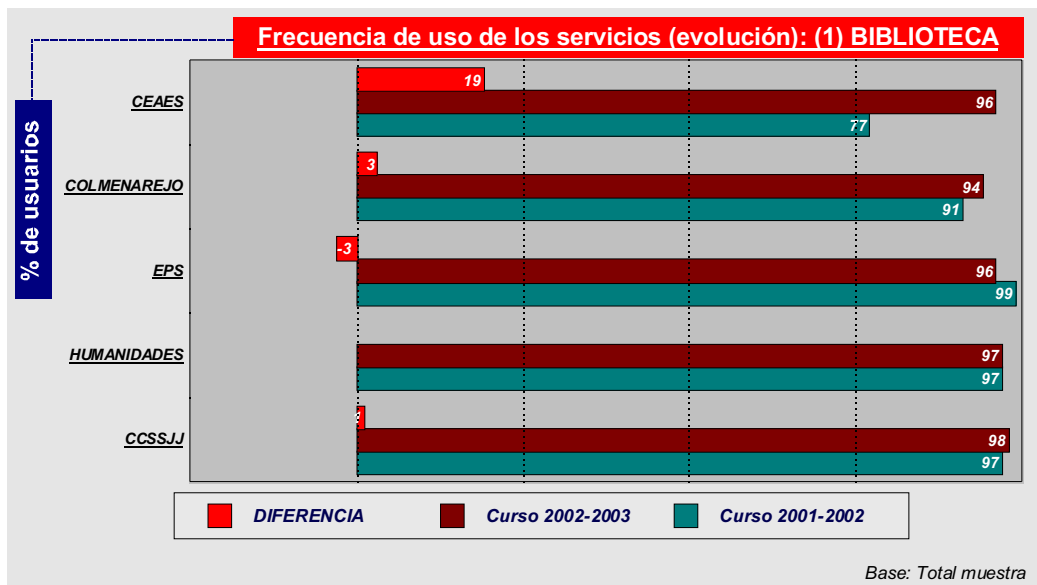
	SAT.GLOBAL	HORARIO	Localización fondos	Servicios Web	Préstamos	Adecuación fondos	Trato	Profesionalidad	Ambiente
2002-2003	3,58	3,58	3,50	3,49	3,46	3,40	3,38	3,35	3,35
2001-2002	3,69	3,66	3,55	3,64	3,55	3,42	3,47	3,44	3,06
Tendencia									

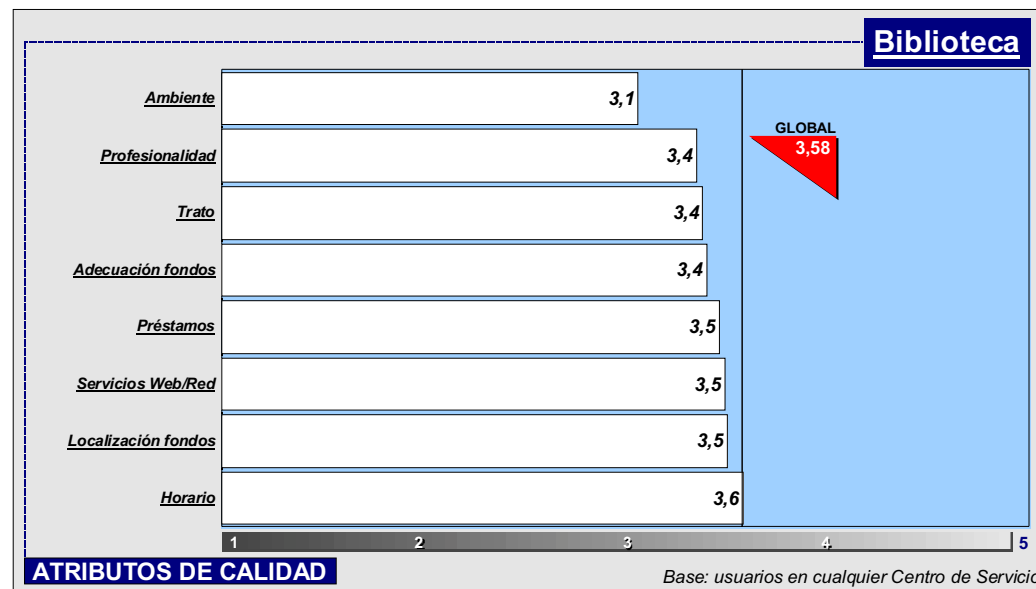
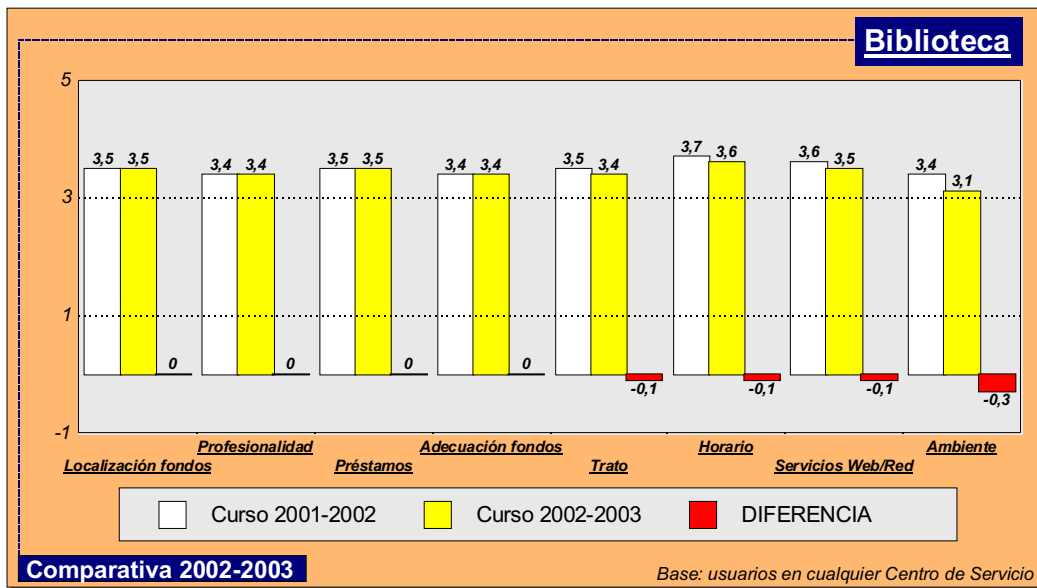
BIBLIOTECA: UTILIZACIÓN

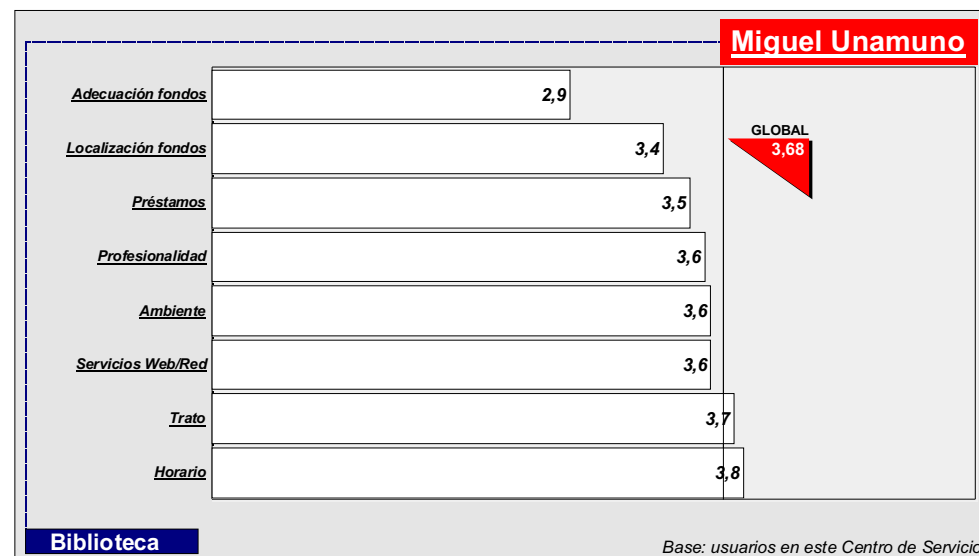
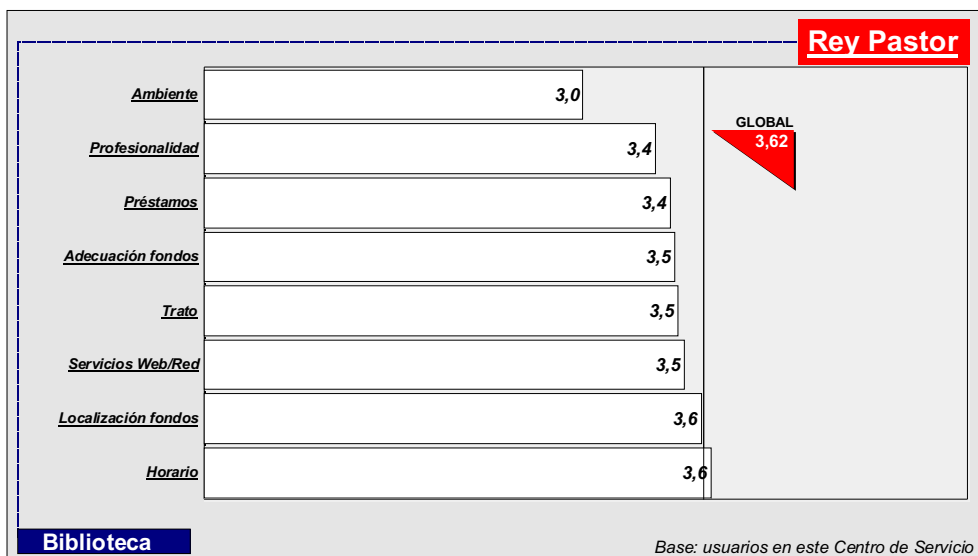
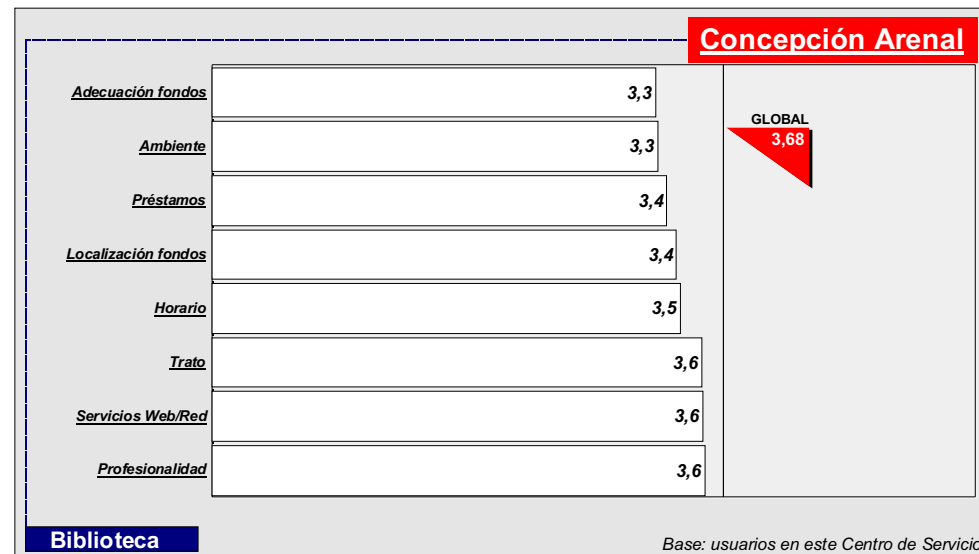
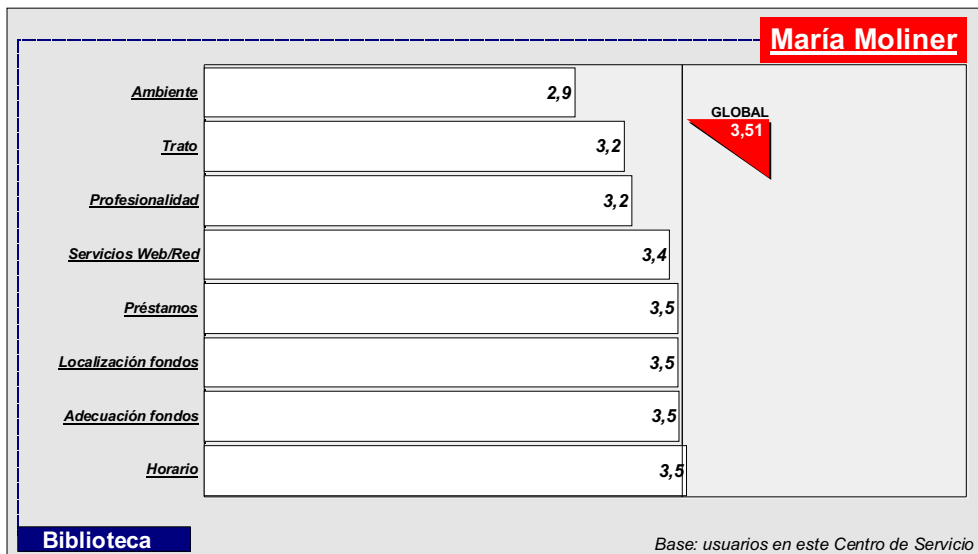


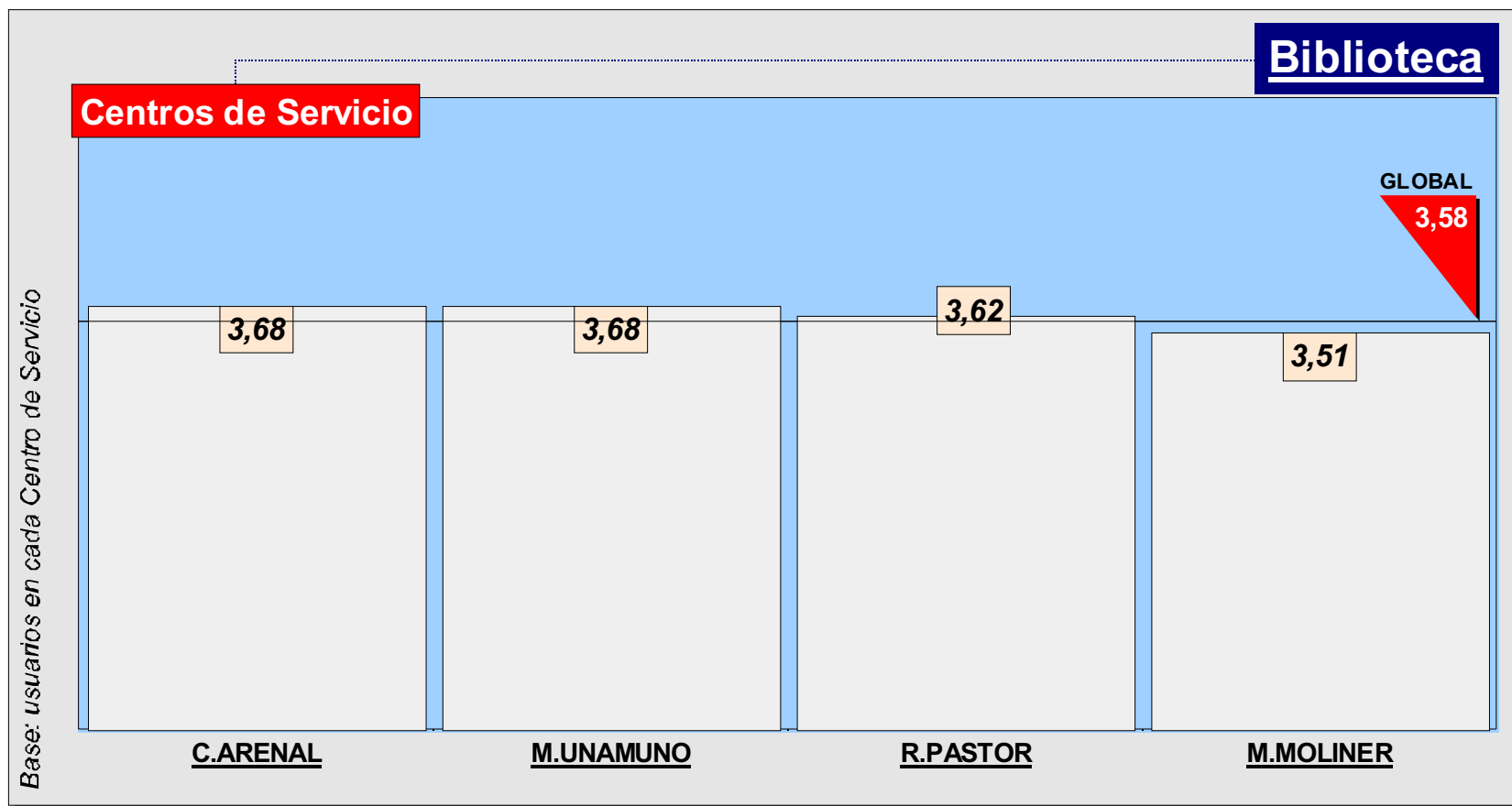
UTILIZACIÓN DE SERVICIOS: (1) BIBLIOTECA

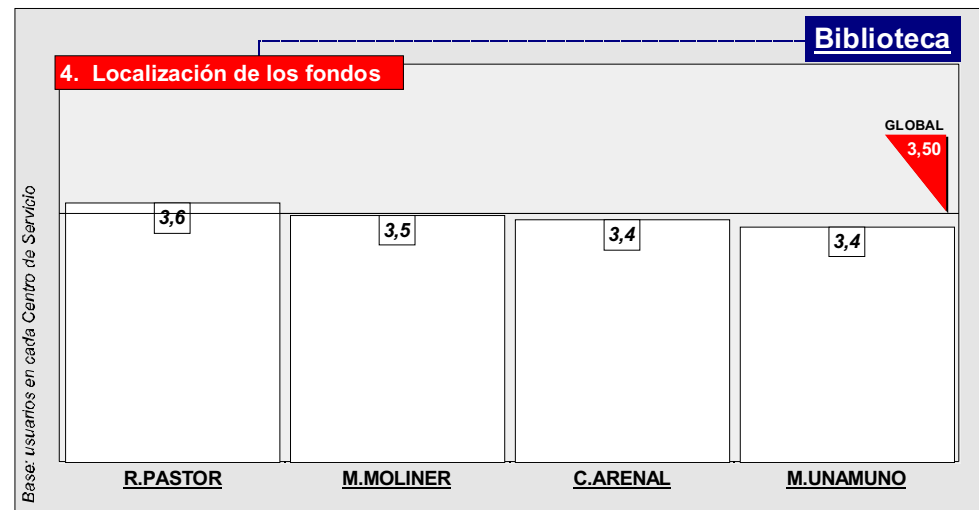
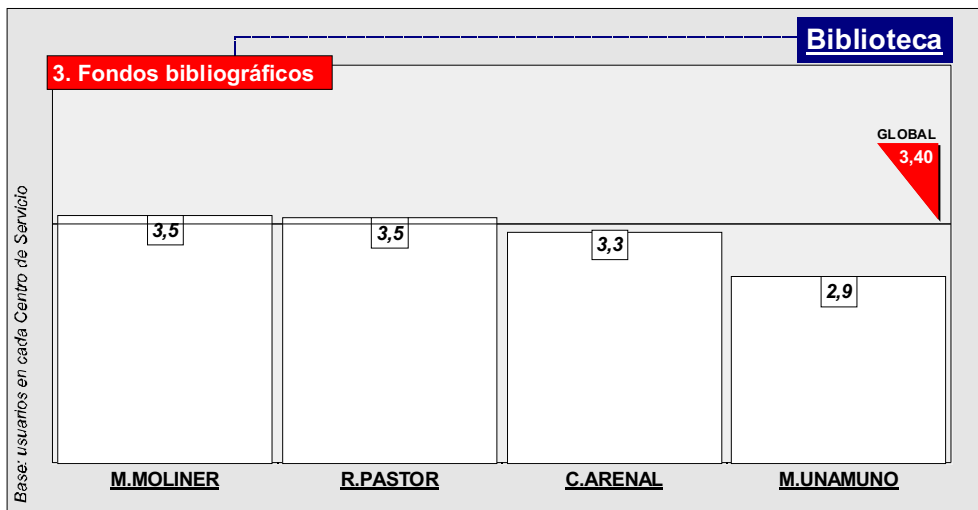
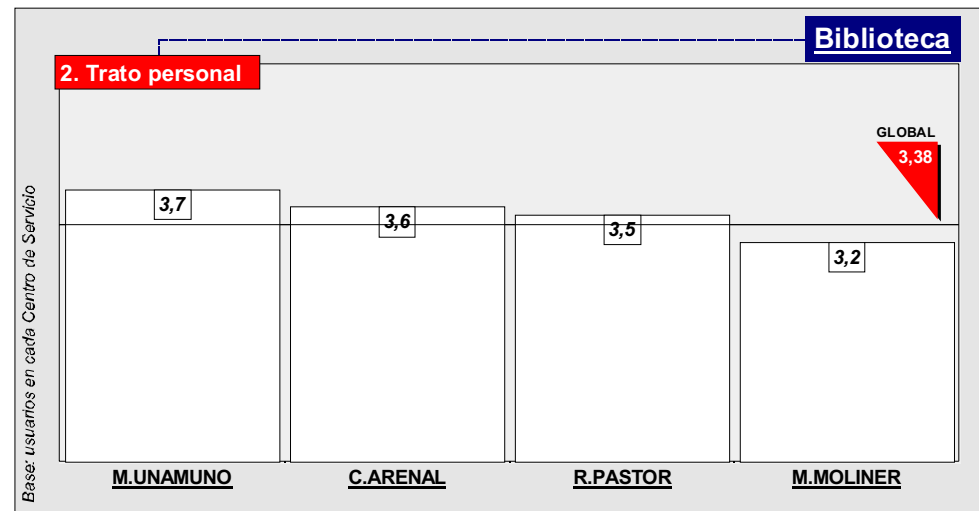
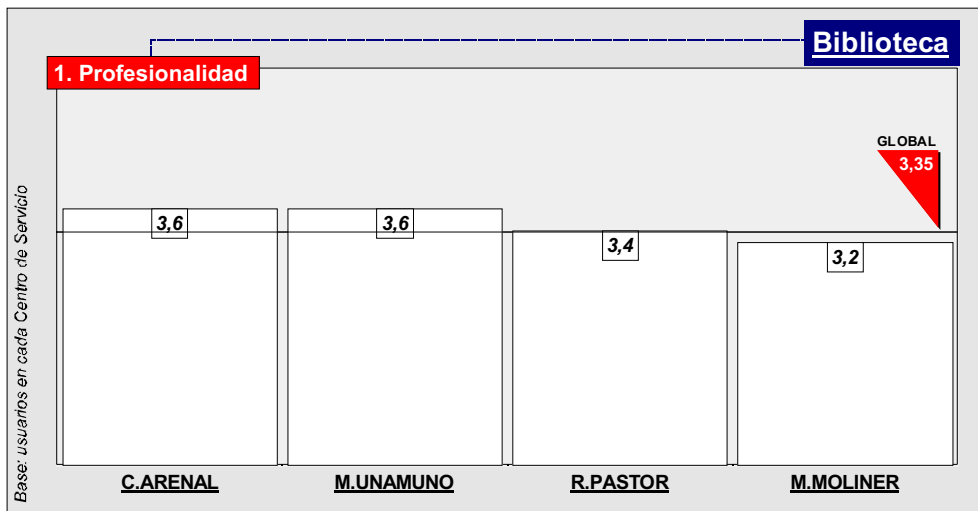


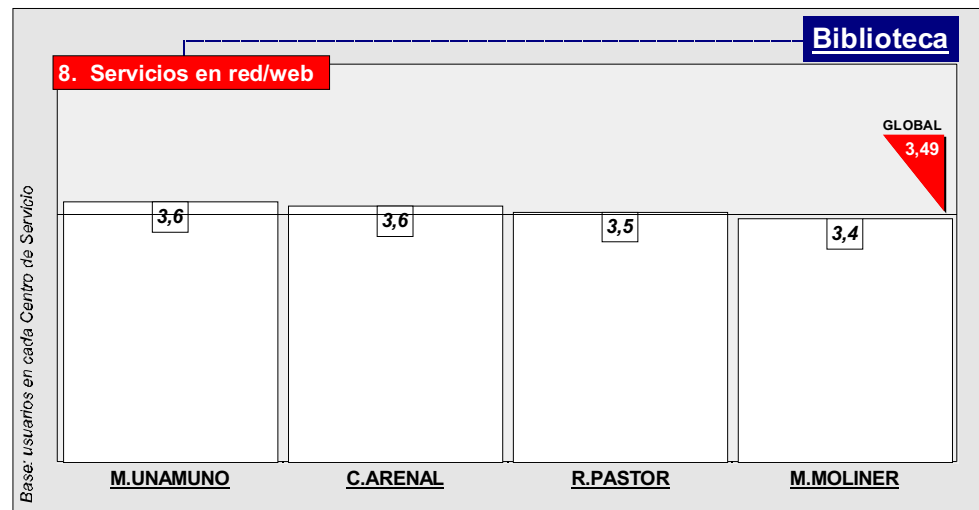
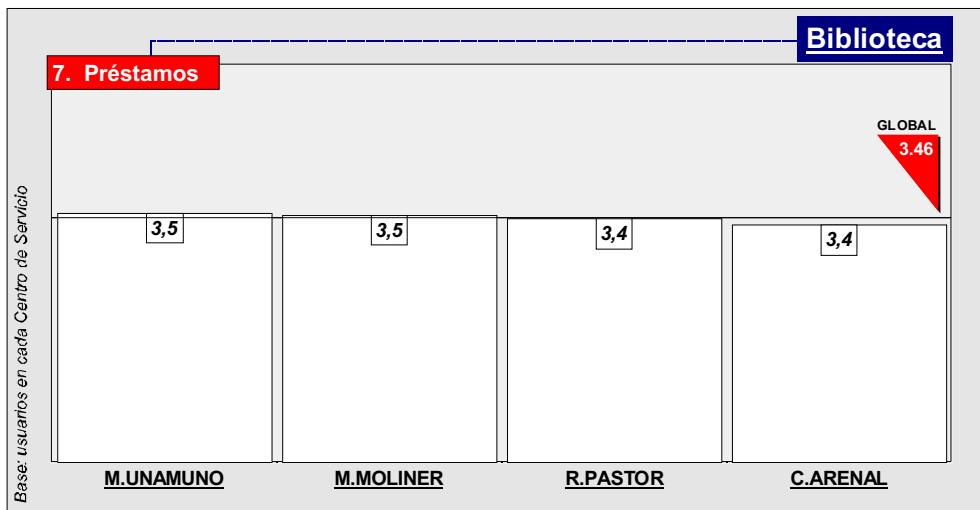
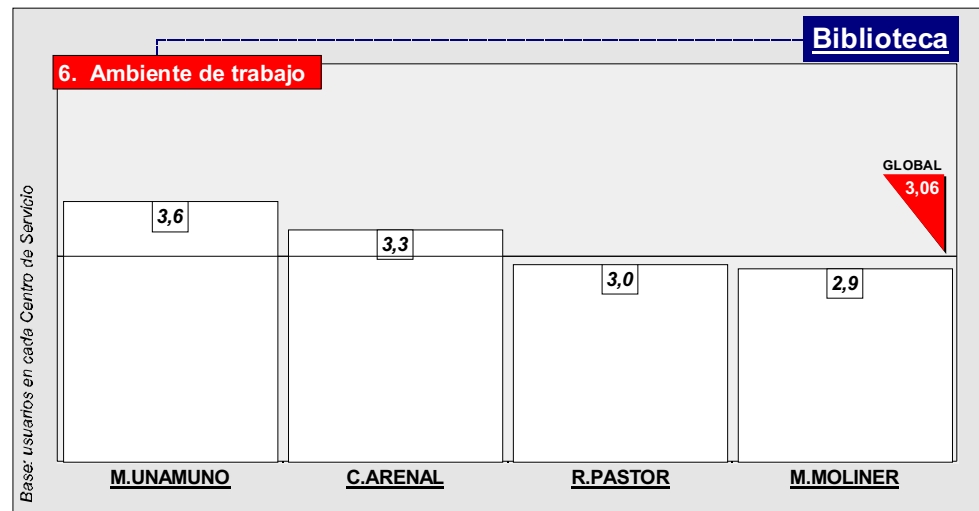
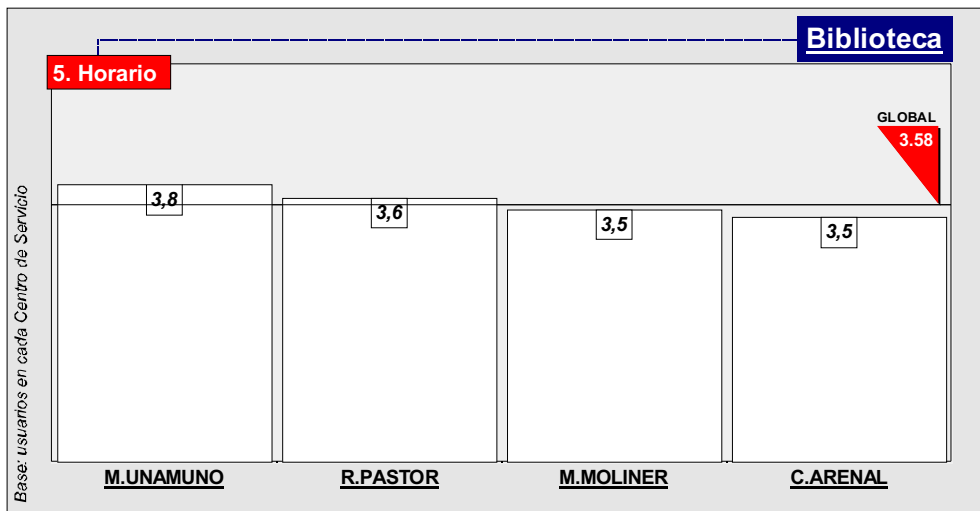












7.2

Servicios Informáticos

Utilización

- Frecuencia: 96%
- Intensidad: 70%

Indicadores generales

- Satisfacción: 3,22
- Evolución: 3,25

Indicadores por Centro de Servicio

Satisfacción:

- CC.SS.JJ.: 3,03
- Humanidades: 3,28
- E.P.S.: 3,33
- Colmenarejo: 3,70
- CEAES: 3,13

Evolución

- CC.SS.JJ.: 2,98
- Humanidades: 3,15
- E.P.S.: 3,56
- Colmenarejo: 3,85
- CEAES: 3,18

Destaca(n) positivamente

- Horario

Destaca(n) negativamente

- Ambiente de trabajo

Colectivos MÁS satisfechos

Centro

- Colmenarejo

Tipo de estudios

- Dipl / Ing.Téc.

Curso

- 1º

Sexo

- Mujer

Colectivos MENOS satisfechos

Centro

- CC.SS.JJ.
- Ceaes

Tipo de estudios

- Lic/Ing.Sup.

Curso

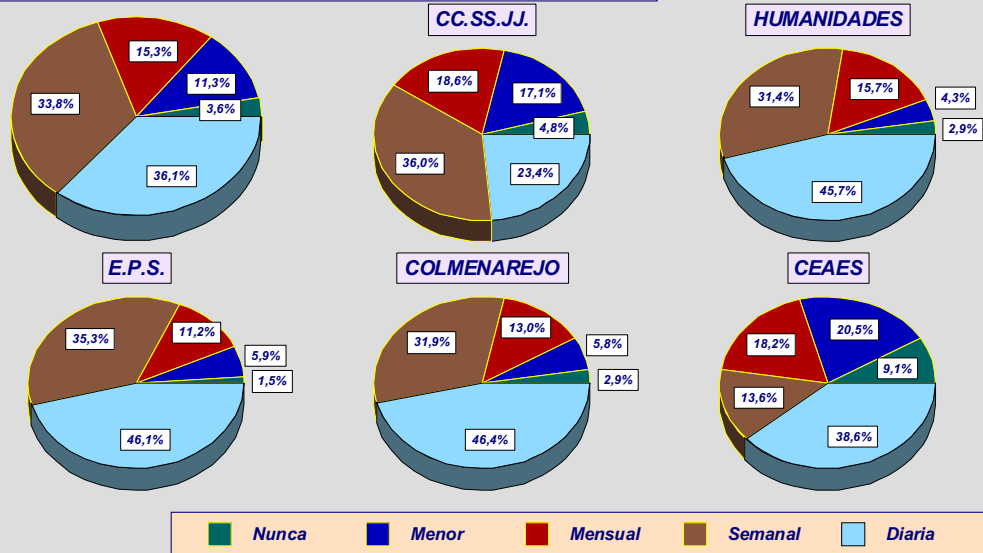
- 2º a 6º

Sexo

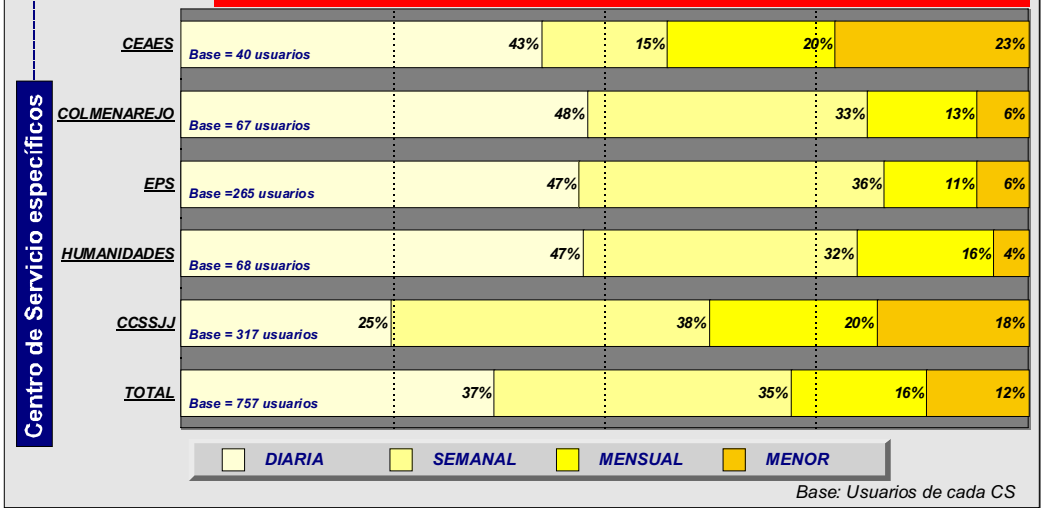
- Hombre

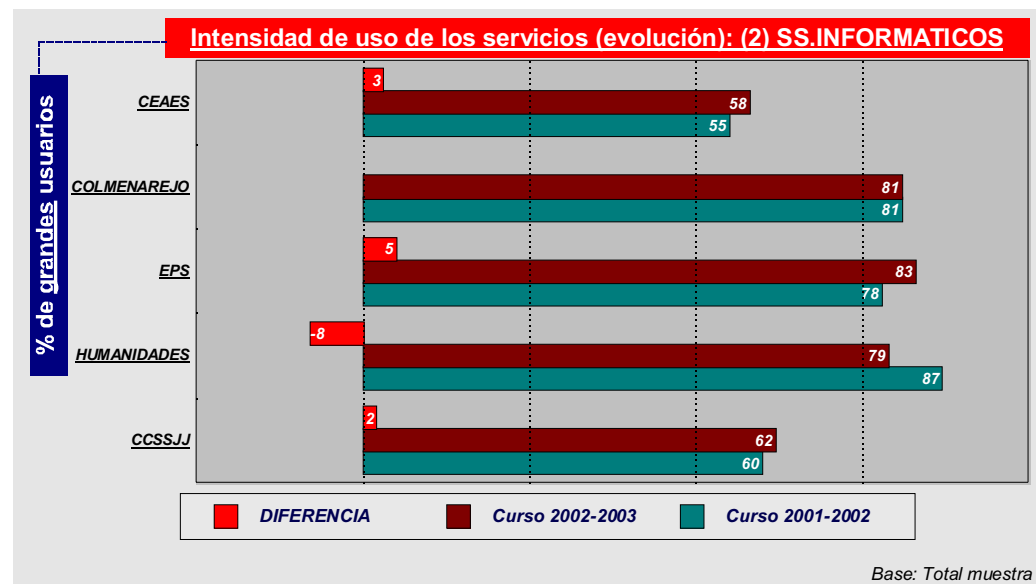
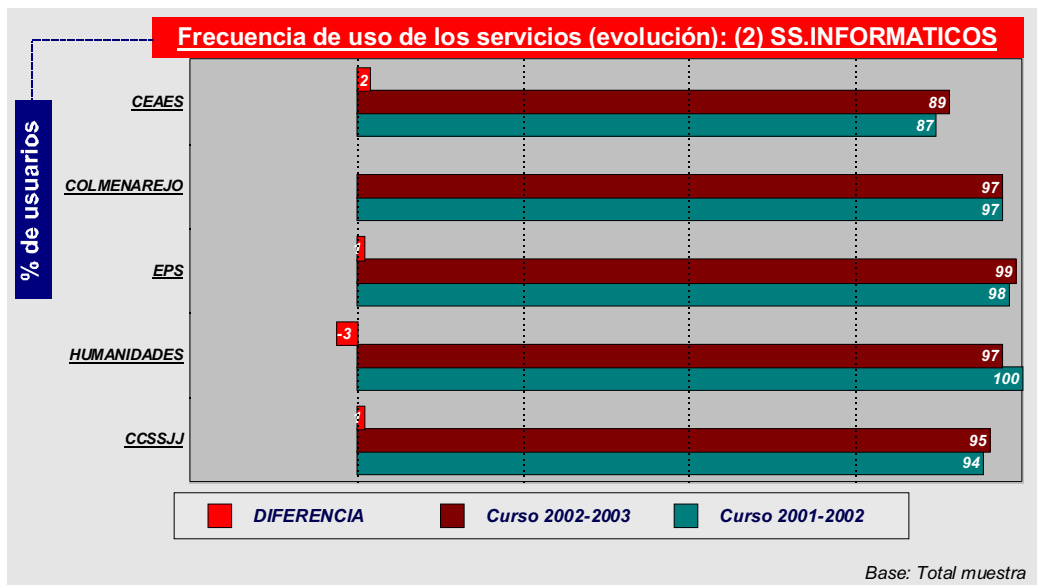
	SAT.GLOBAL	Horario Aulas Inf.	Correo electrónico	Aplicaciones en puestos	Colaboración becarios	Dotación Aulas Inf.
2002-2003	3,22	3,28	3,26	3,25	2,89	2,84
2001-2002	3,36	3,26	2,96	3,31	2,95	2,80
Tendencia						

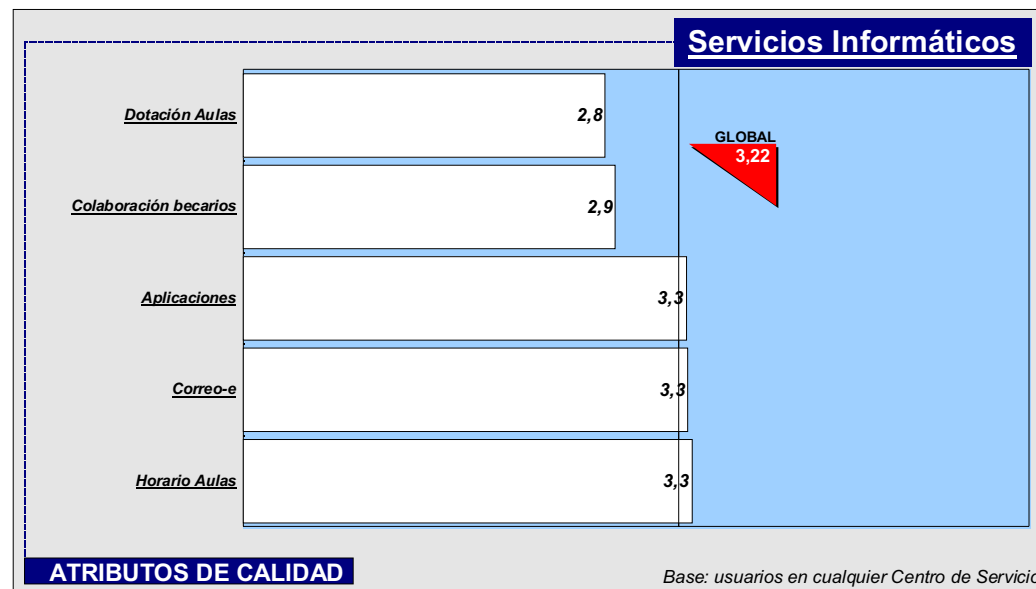
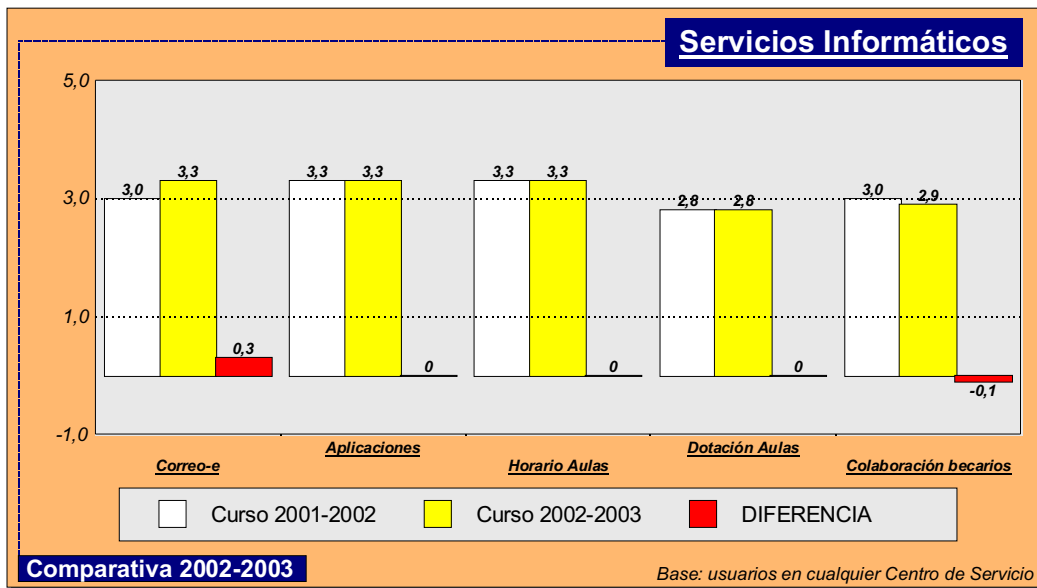
SERVICIOS DE INFORMÁTICA: UTILIZACIÓN

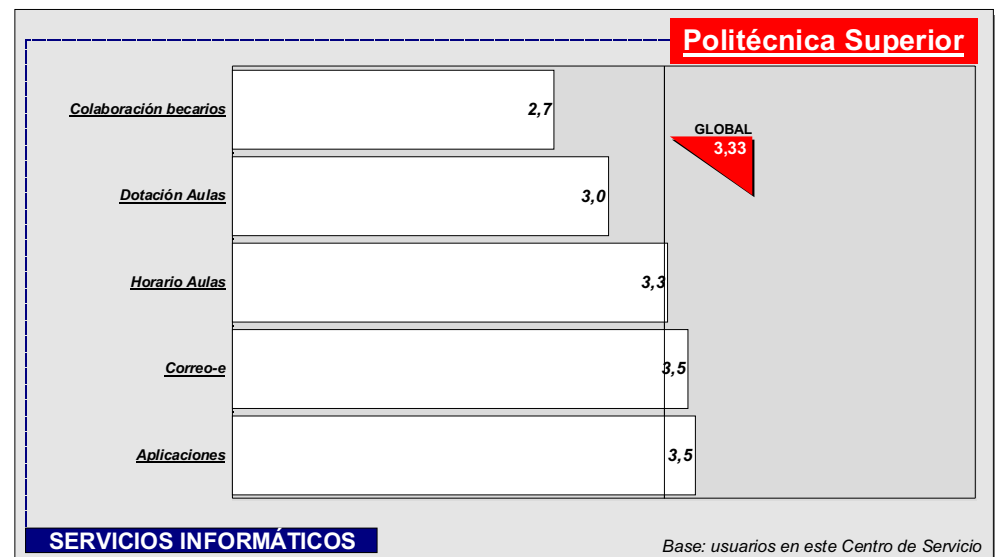
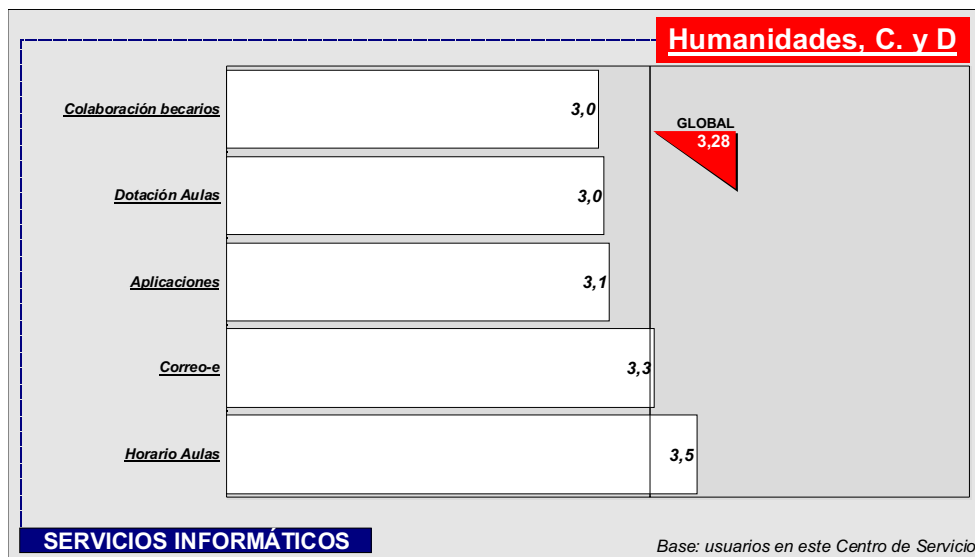
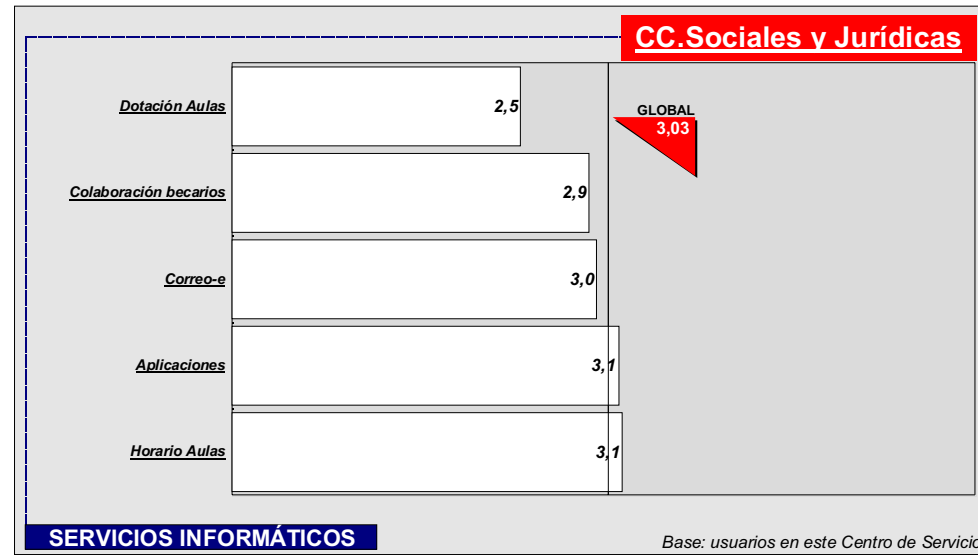


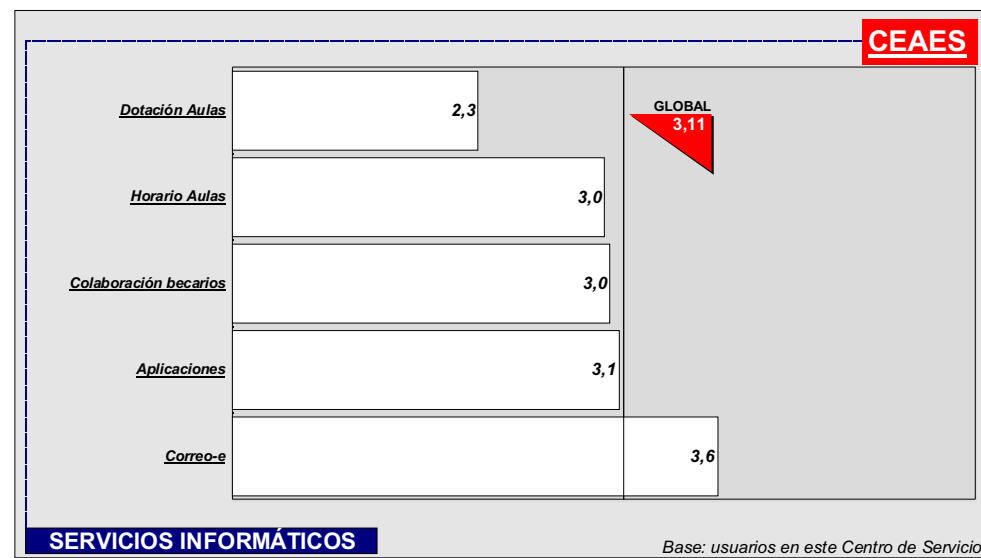
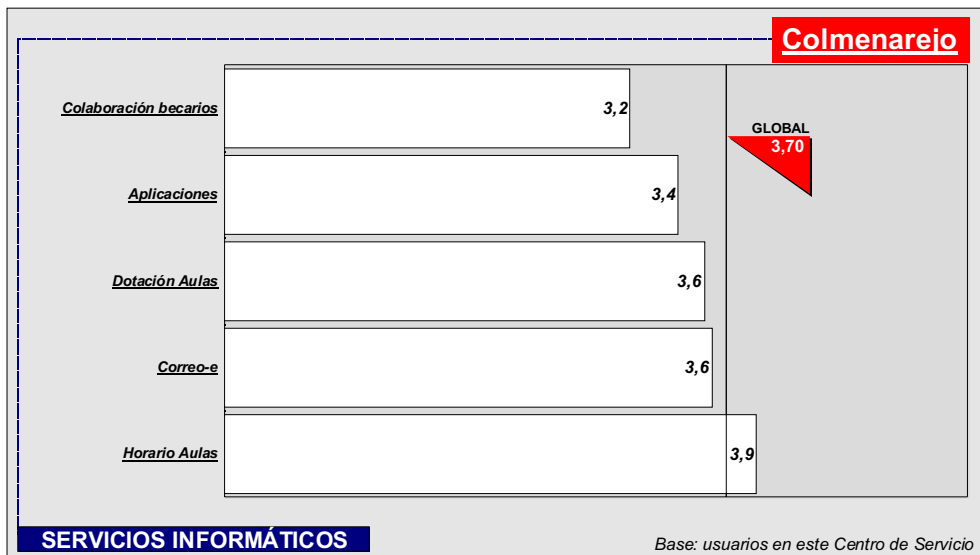
UTILIZACIÓN DE SERVICIOS: (2) SERVICIOS INFORMATICOS

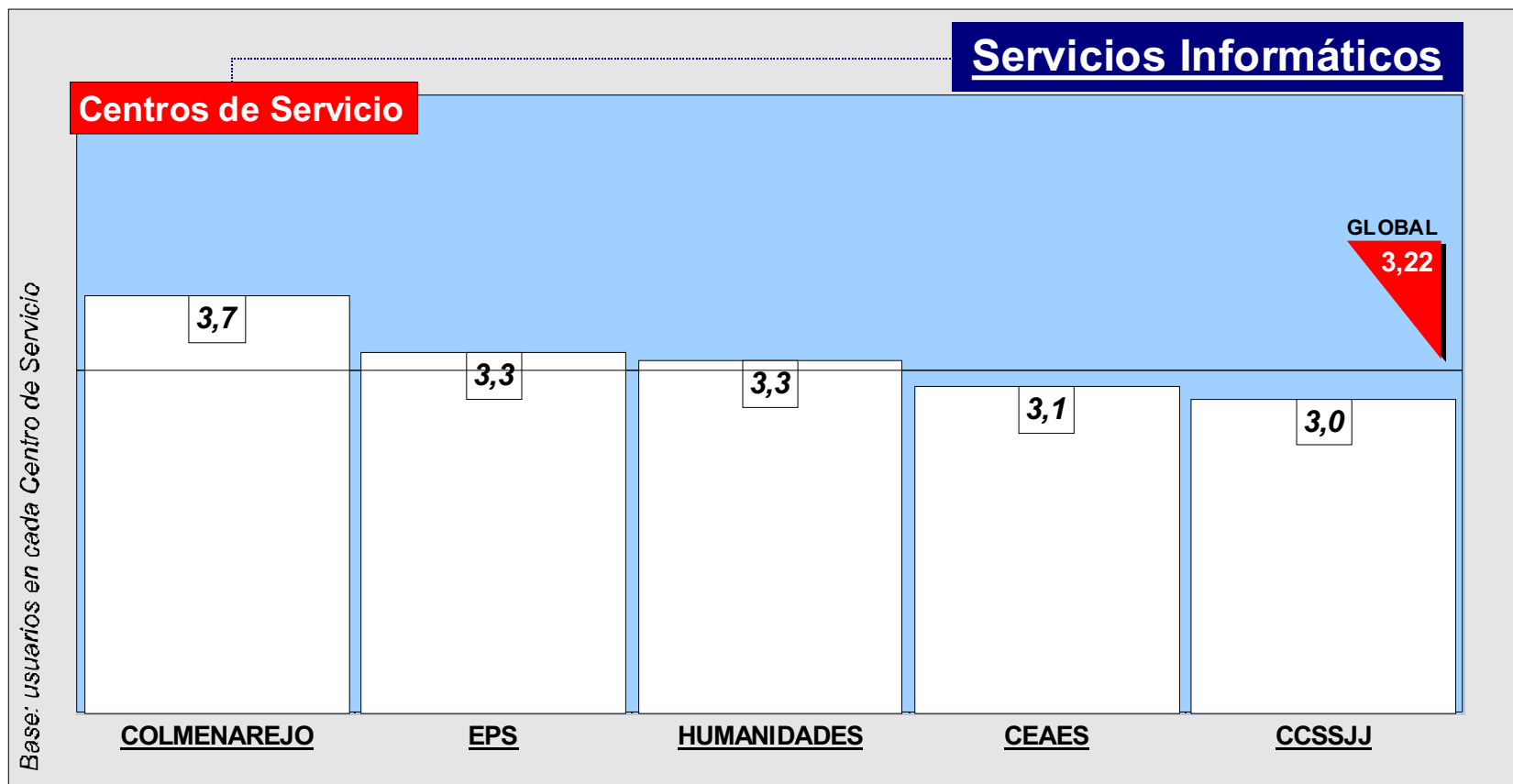


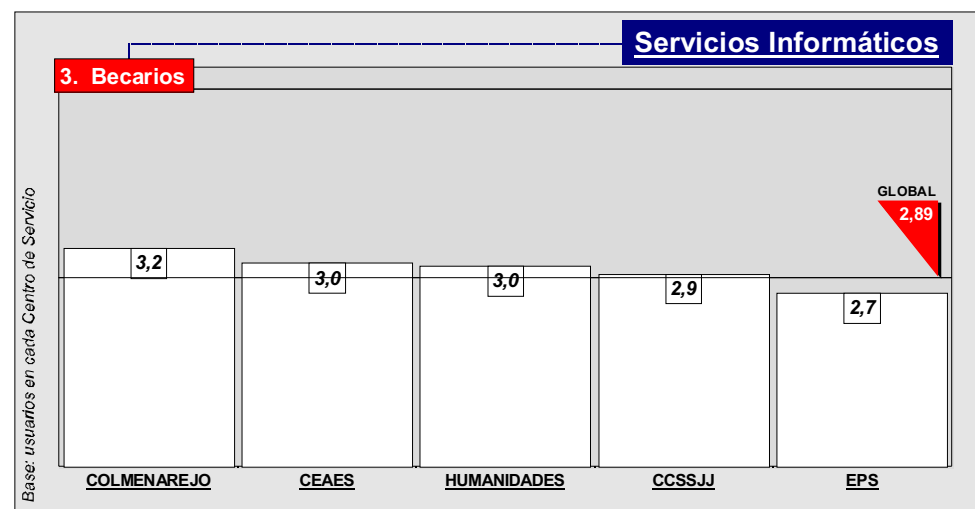
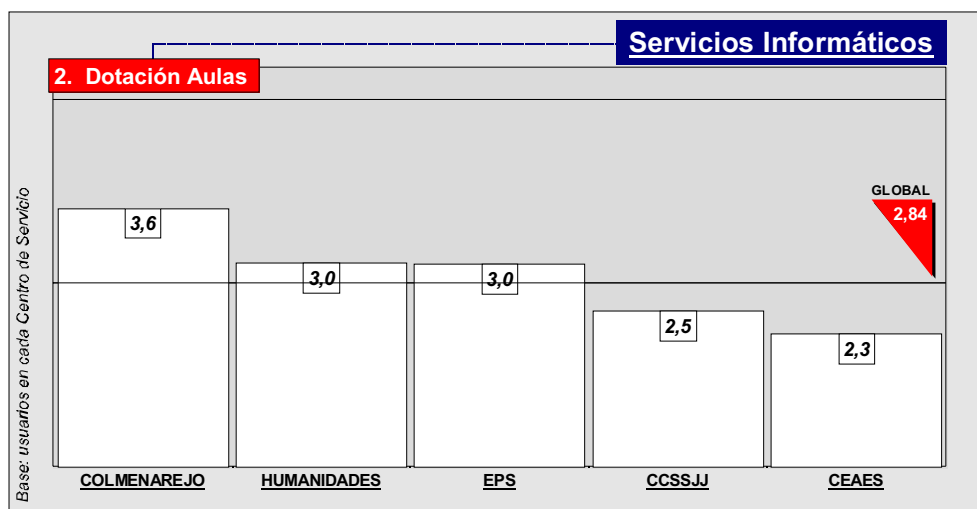
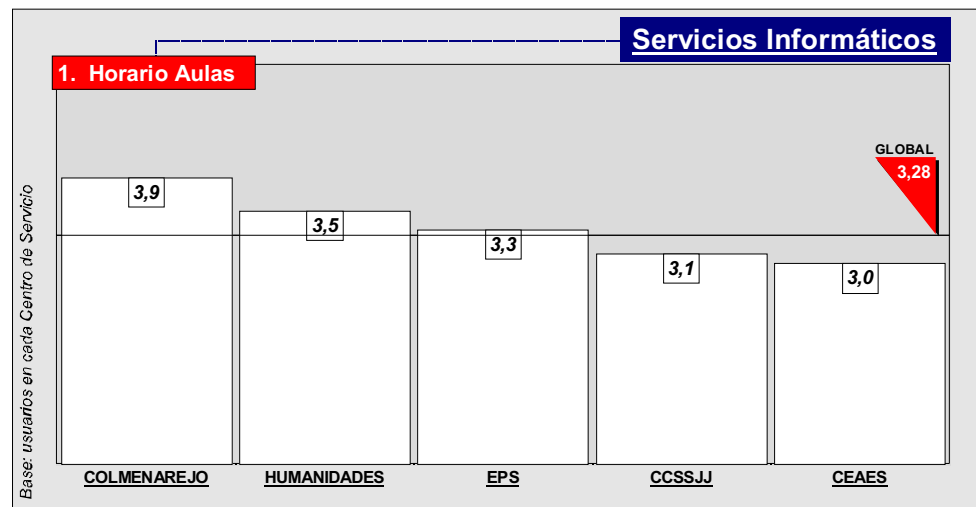


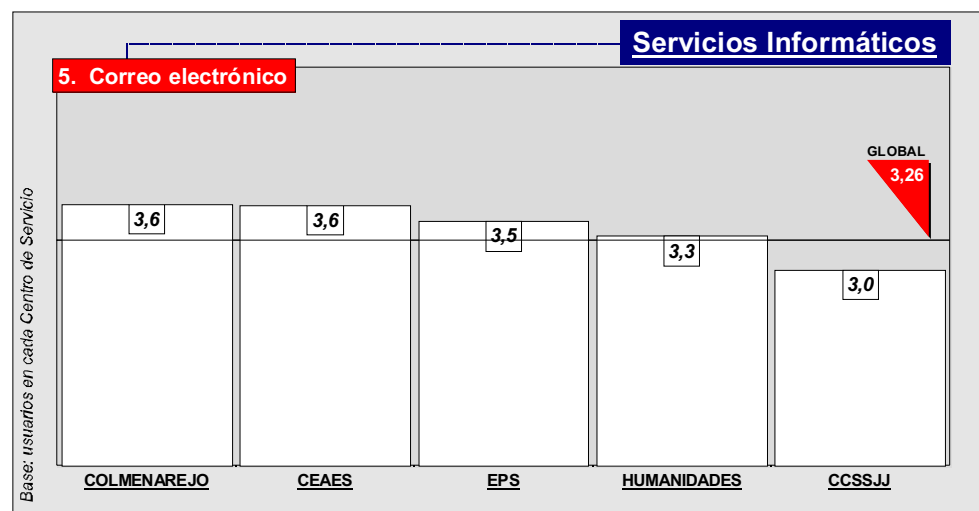
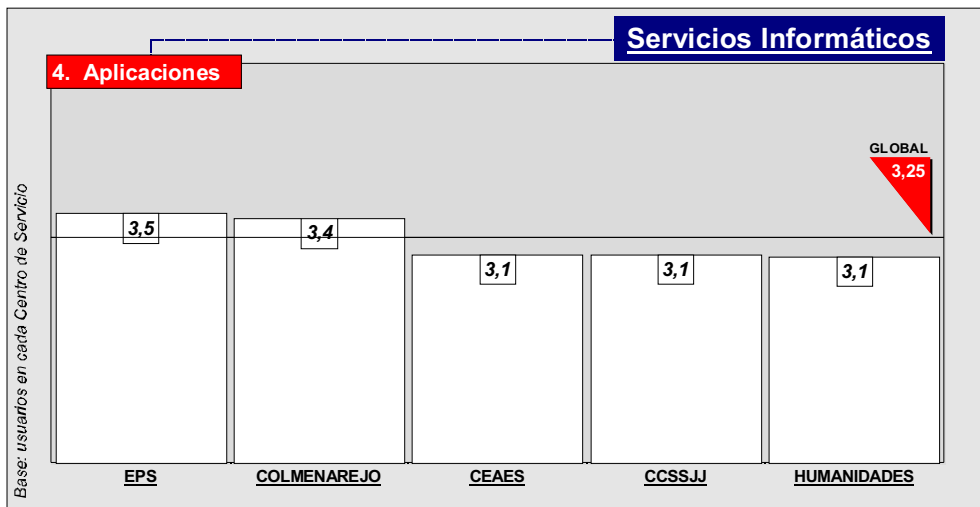












7.3

Mantenimiento y Servicios de Apoyo

Utilización

- Frecuencia: 42%
- Intensidad: 8%

Indicadores generales

- Satisfacción: 3,49
- Evolución: 3,208

Indicadores por Centro de Servicio

Satisfacción:

- CC.SS.JJ.: 3,31
- Humanidades: 3,52
- E.P.S.: 3,61
- Colmenarejo: 3,53
- CEAES: 3,94

Evolución

- CC.SS.JJ.: 3,04
- Humanidades: 2,95
- E.P.S.: 3,10
- Colmenarejo: 3,19
- CEAES: 3,38

Destaca(n) positivamente

- Limpieza
- Conserjería

Destaca(n) negativamente

- Climatización

Colectivos MÁS satisfechos

Centro

- E.P.S.

Tipo de estudios

- Ceaes

Curso

- 2º - 3º

Sexo

- Mujer

Colectivos MENOS satisfechos

Centro

- CC.SS.JJ.

Tipo de estudios

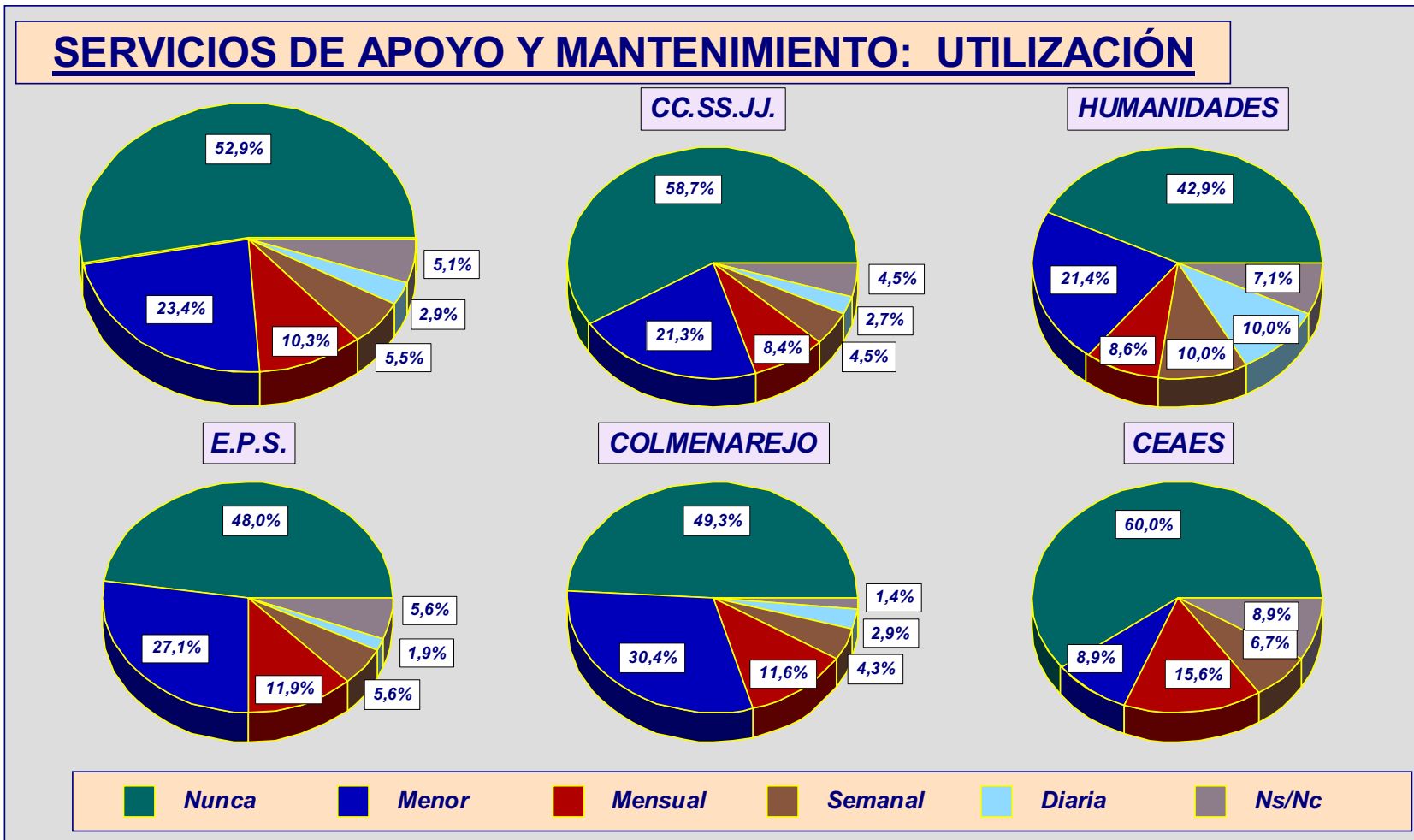
Curso

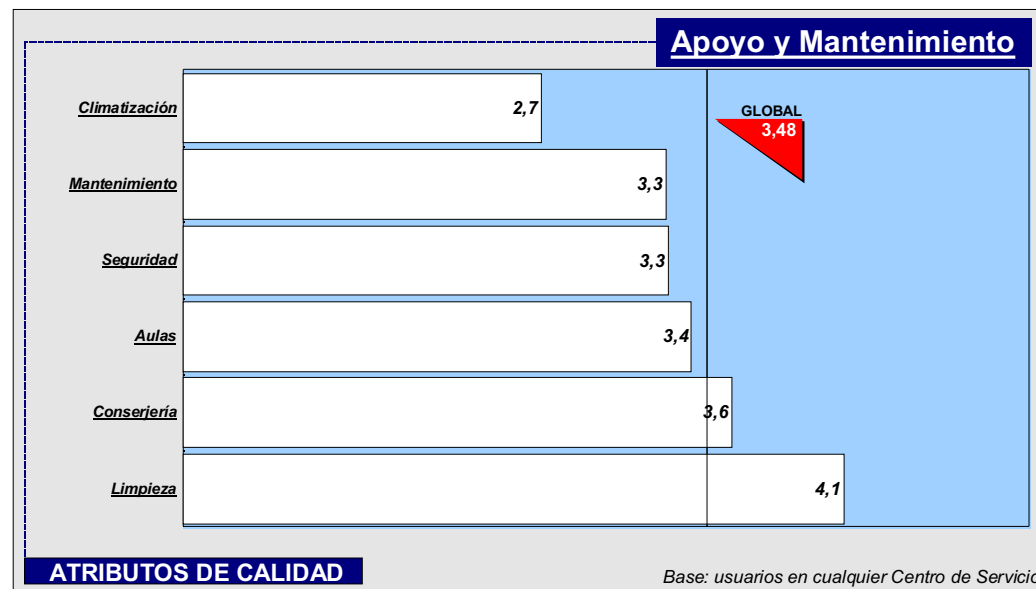
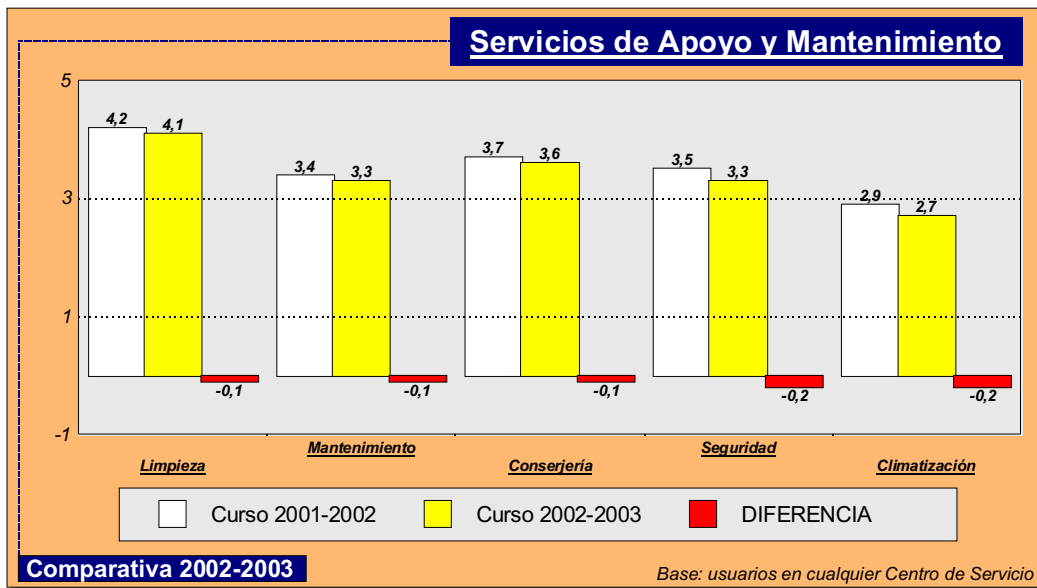
- 4º a 6º

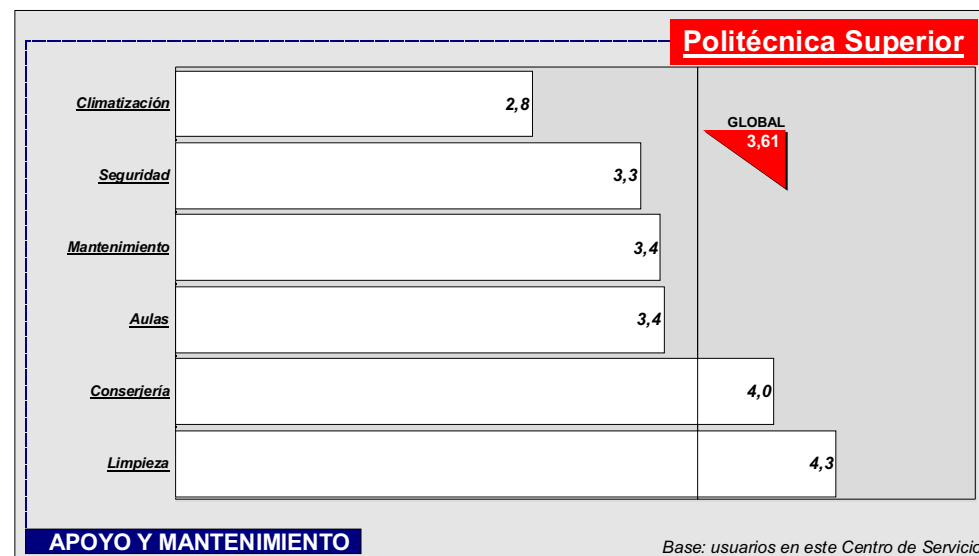
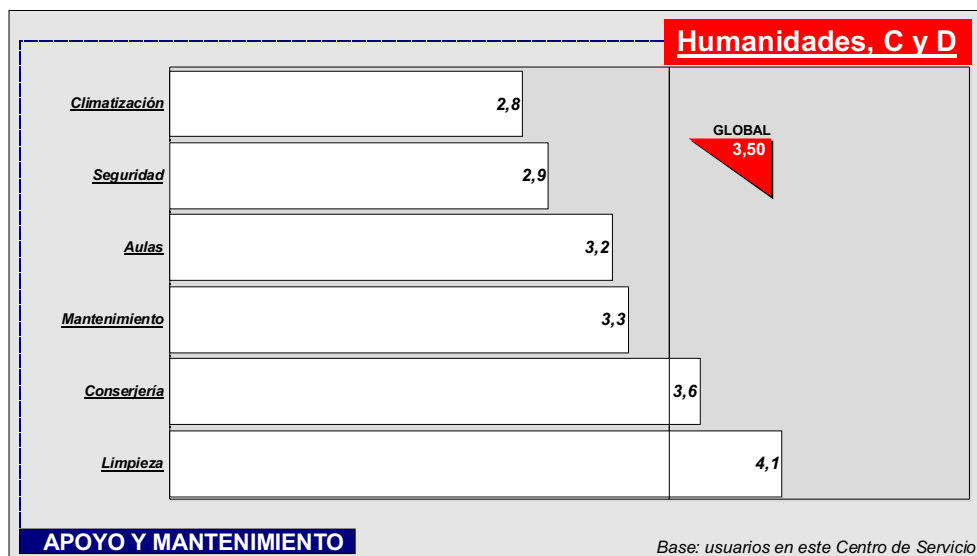
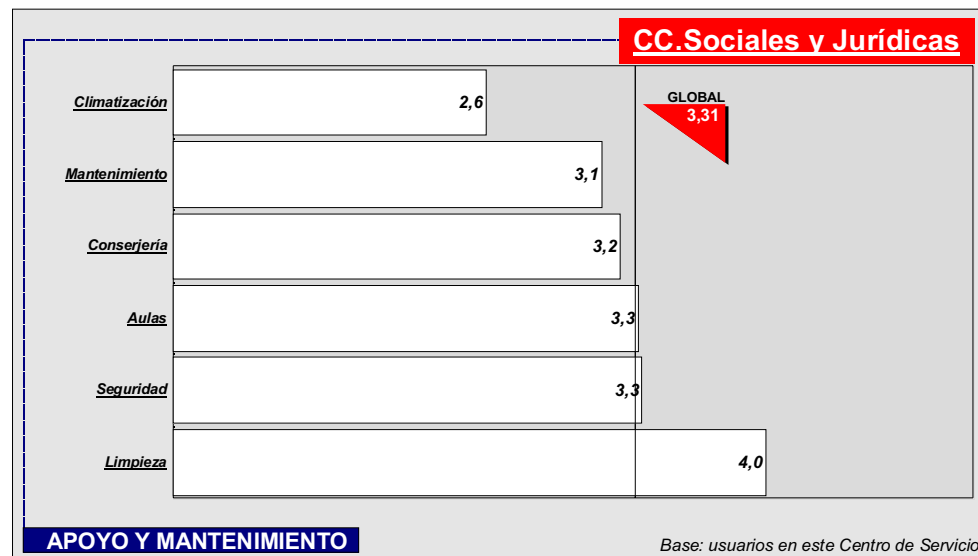
Sexo

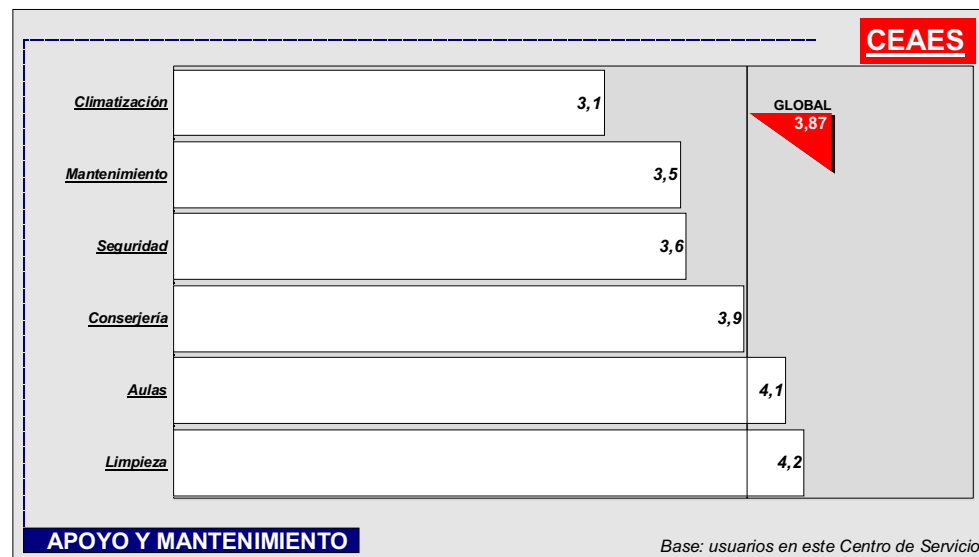
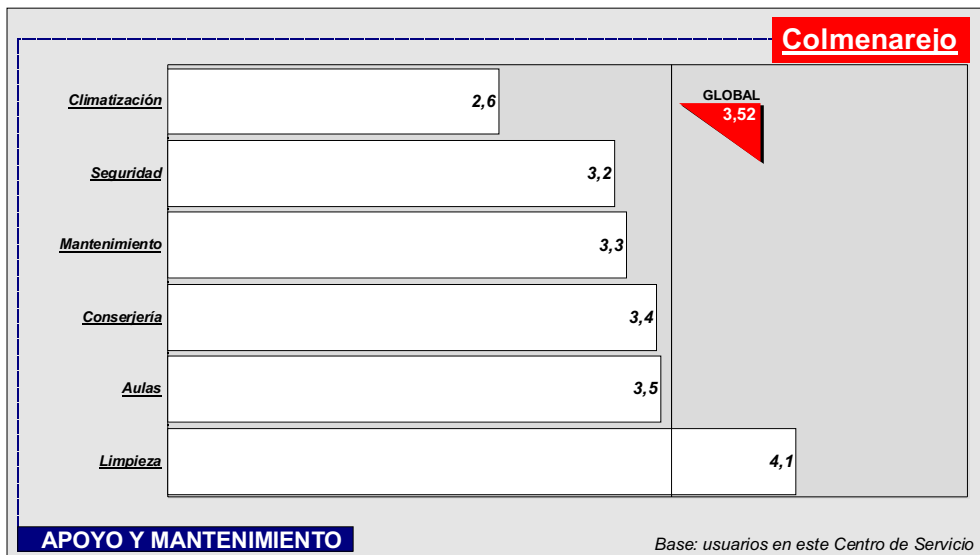
- Hombre

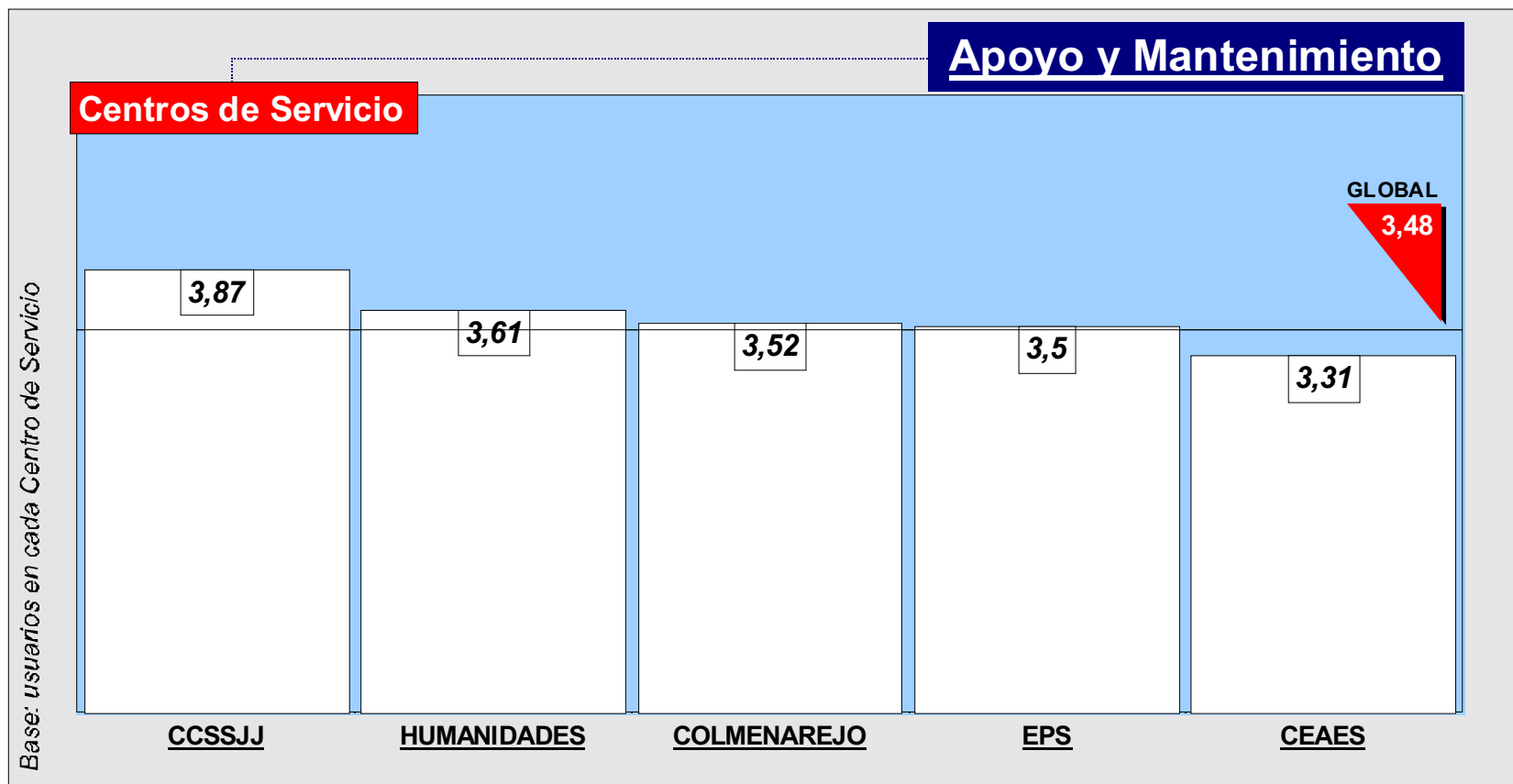
	SAT.GLOBAL	Limpieza	Conserjería	Aulas	Seguridad	Mantenimiento	Climatización
2002-2003	3,49	4,12	3,59	3,40	3,29	3,28	2,69
2001-2002	3,62	4,18	3,68	No valorado	3,45	3,36	2,94
Tendencia							

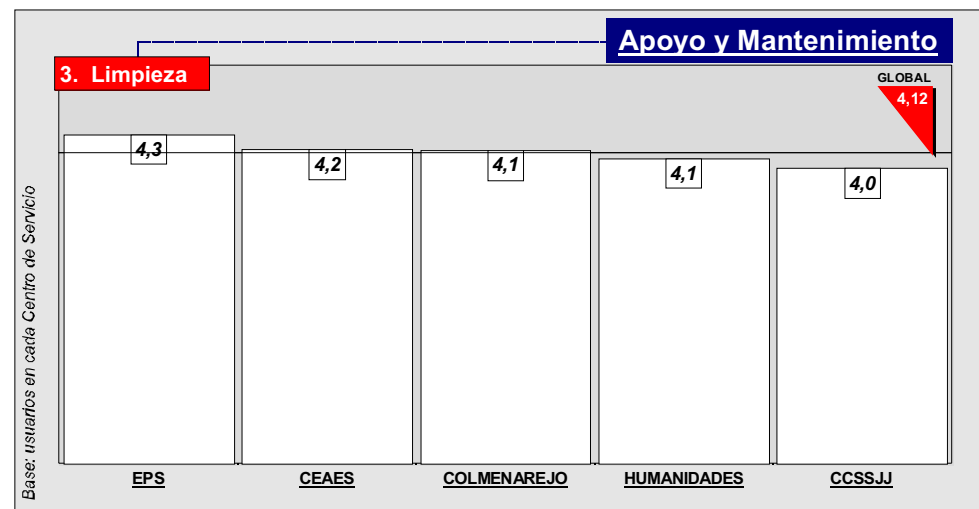
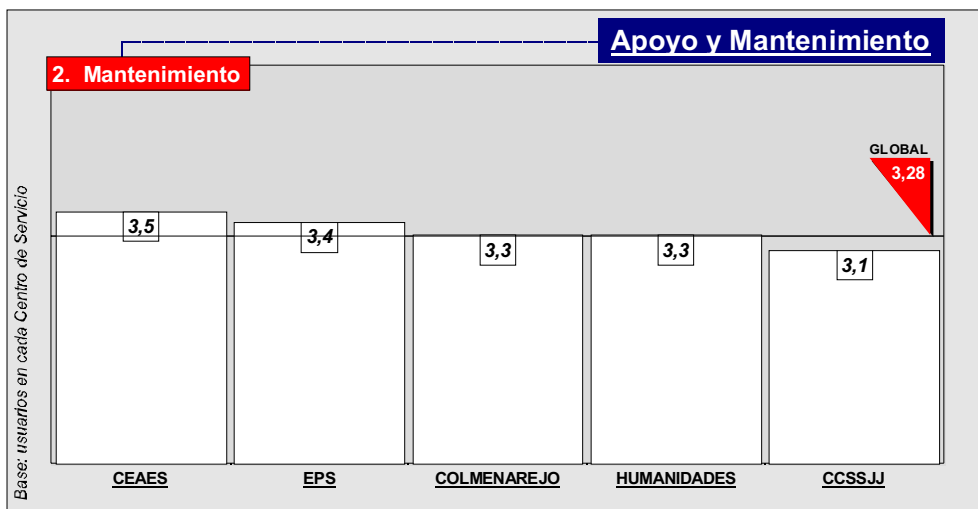
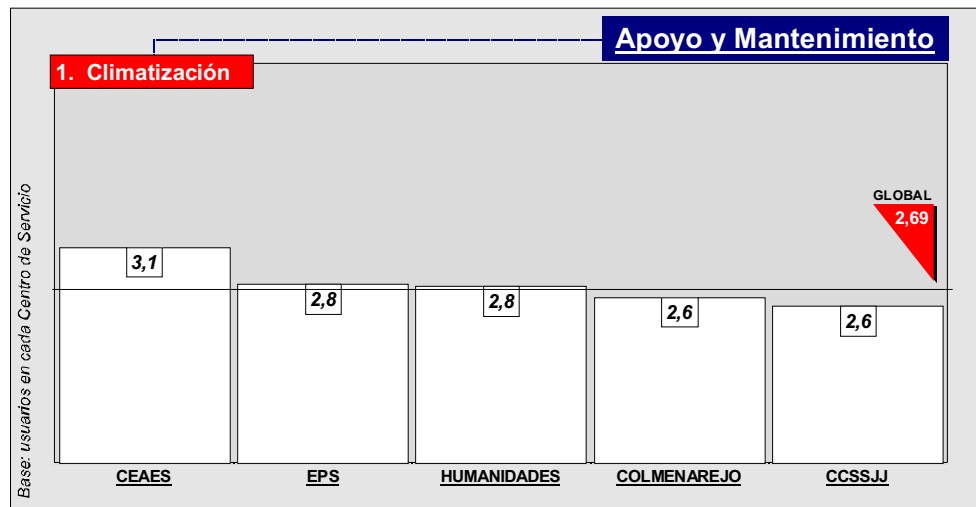


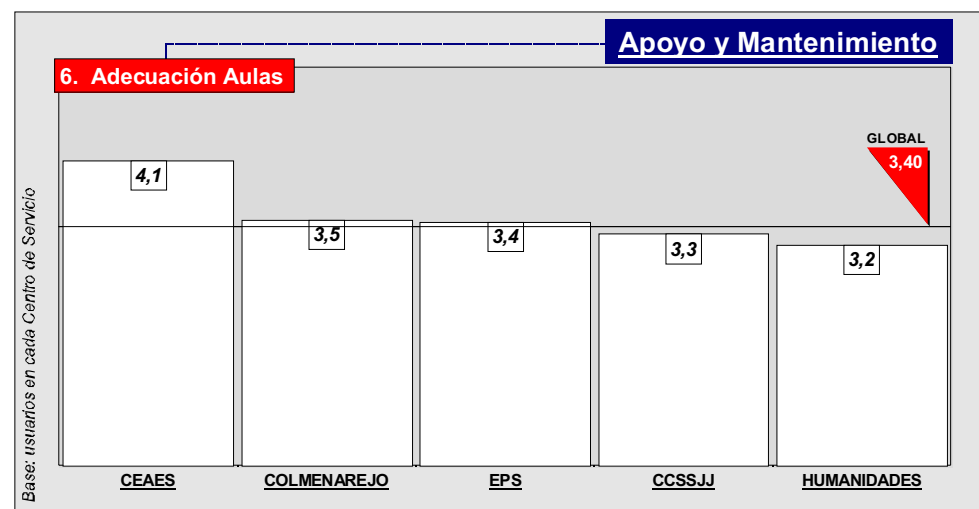
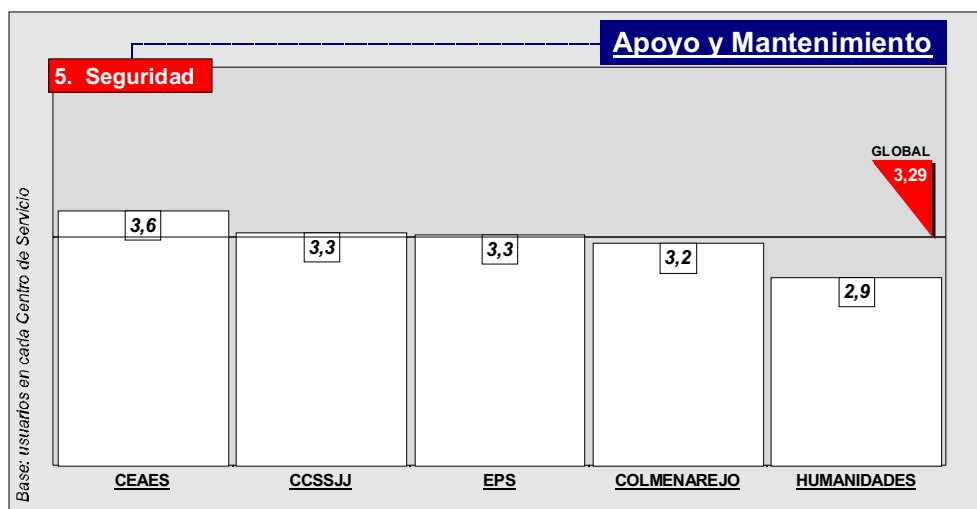
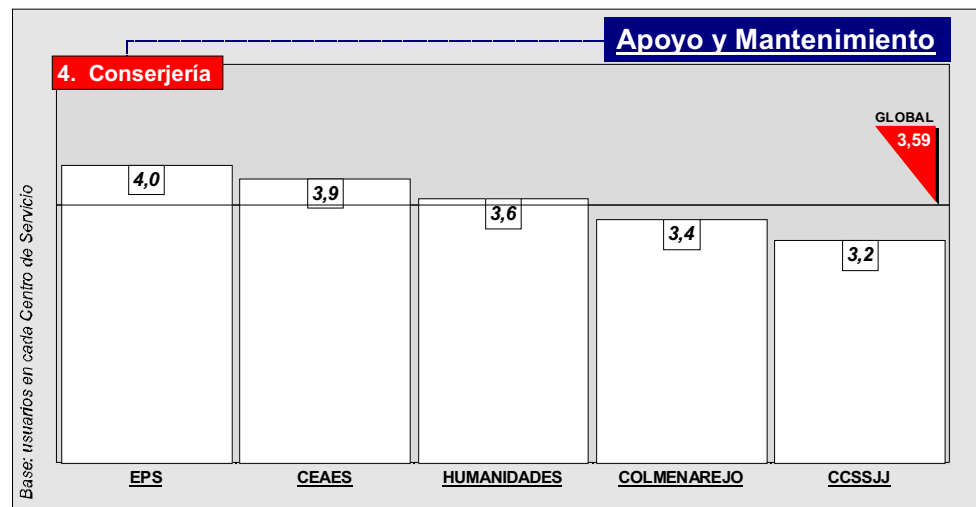












7.4

Reprografía

Utilización

- Frecuencia: 96%
- Intensidad: 69%

Indicadores generales

- Satisfacción: 2,57
- Evolución: 2,43

Destaca(n) positivamente

- Sistema de pago
- Horario

Destaca(n) negativamente

- Agilidad en la entrega
- Precio/Coste

Indicadores por Centro de Servicio

Satisfacción:

- Adolfo Posada: 2,77
- María Moliner: 2,61
- Humanidades: 2,23
- Sabatini: 2,68
- Agustín Betancourt: 2,09
- Colmenarejo: 2,88

Evolución

- Adolfo Posada: 2,58
- María Moliner: 2,52
- Humanidades: 2,16
- Sabatini: 2,19
- Agustín Betancourt: 2,21
- Colmenarejo: 3,03

Colectivos MÁS satisfechos

Centro

- Colmenarejo
- Sabatini

Tipo de estudios

- Ceaes

Curso

- 1º

Sexo

Colectivos MENOS satisfechos

Centro

- A.Betancourt
- Humanidades

Tipo de estudios

- Dipl / Ing. Téc.

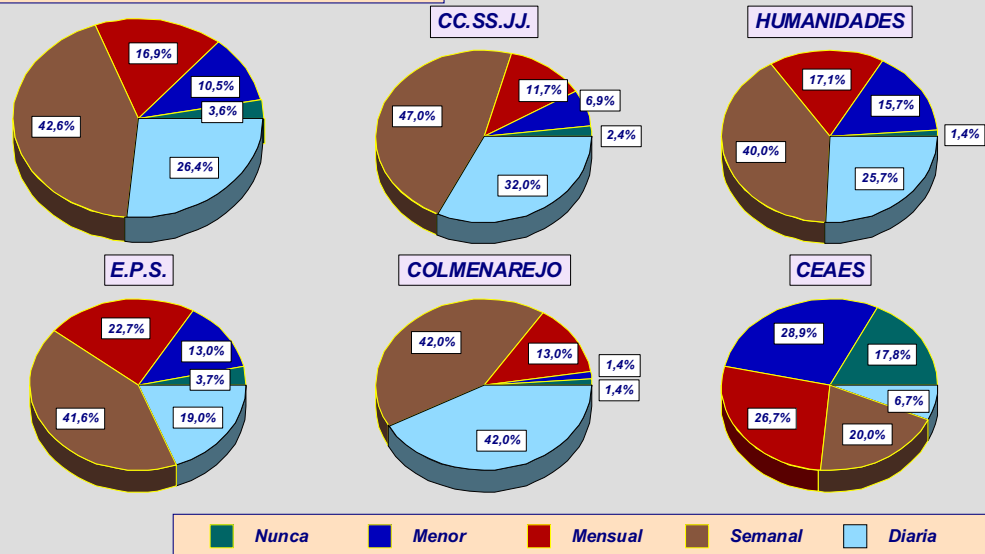
Curso

- 4º a 6º

Sexo

	SAT.GLOBAL	Horario	Sistema de pago	Trato personal	Eficacia	Precio/Coste	Agilidad
2002-2003	2,57	3,08	3,05	2,52	2,40	2,22	2,21
2001-2002	2,75	3,21	3,31	2,81	2,72	2,48	2,40
Tendencia							

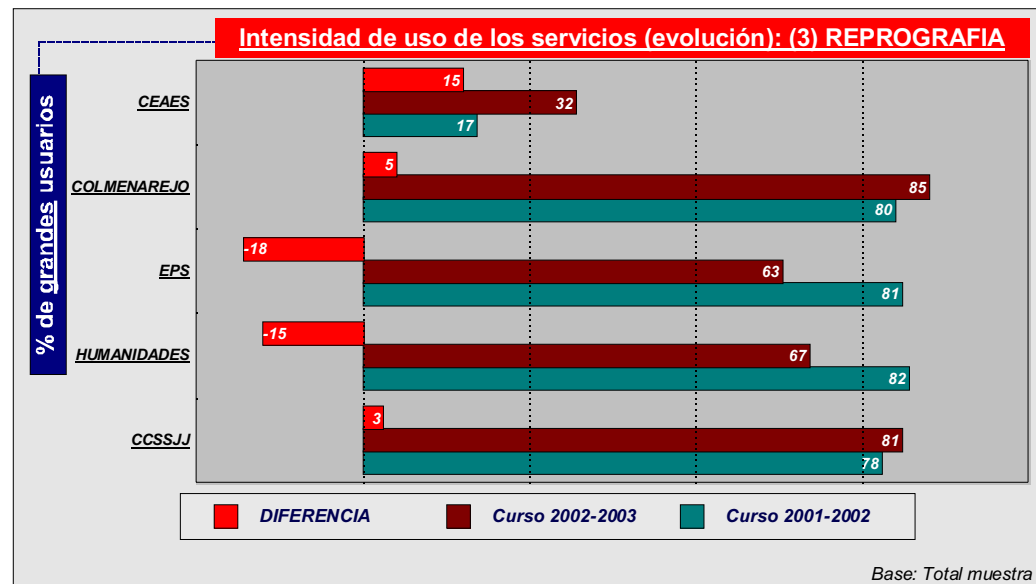
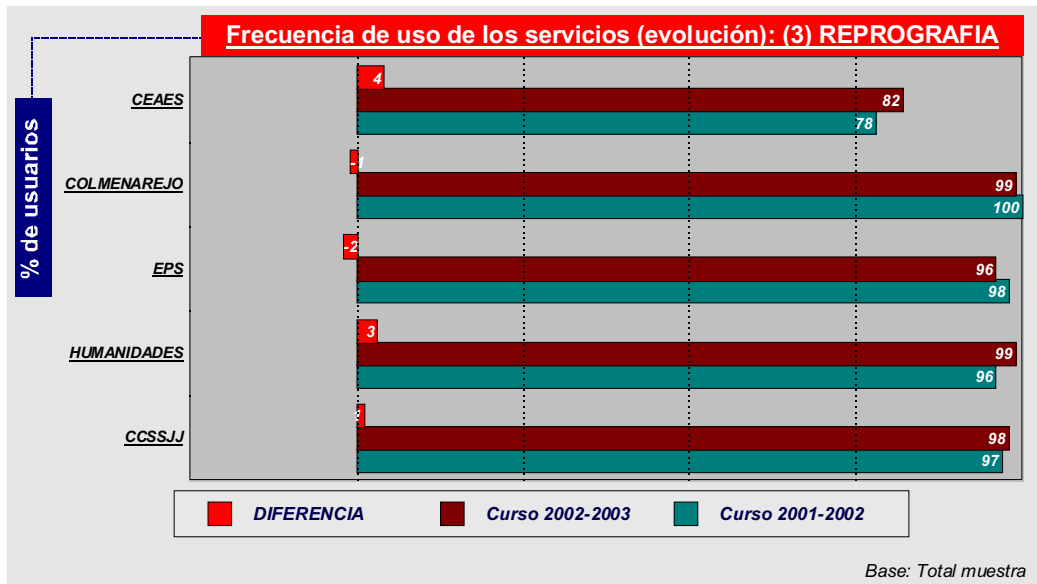
REPROGRAFÍA: UTILIZACIÓN

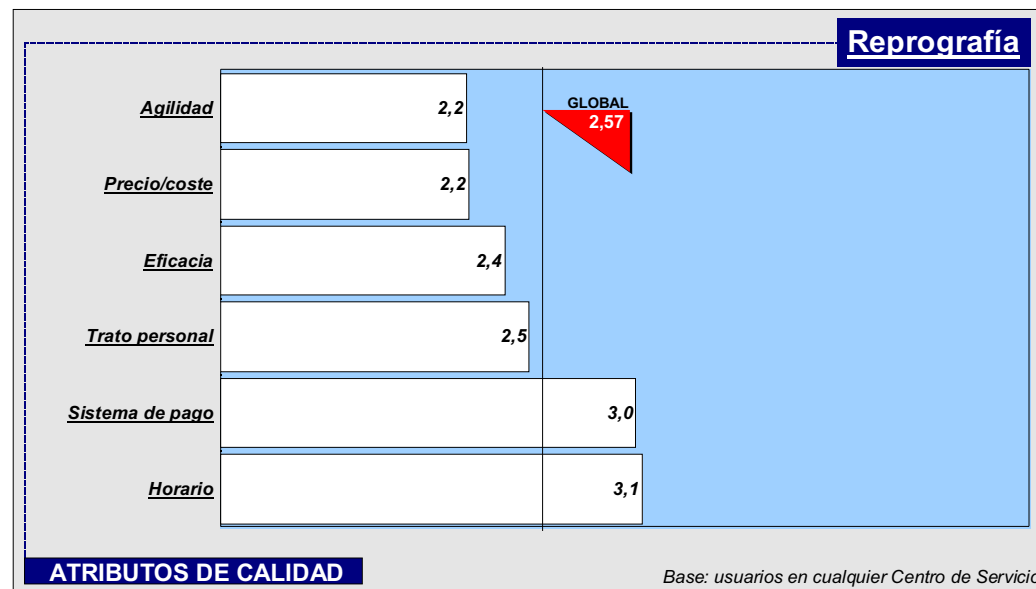
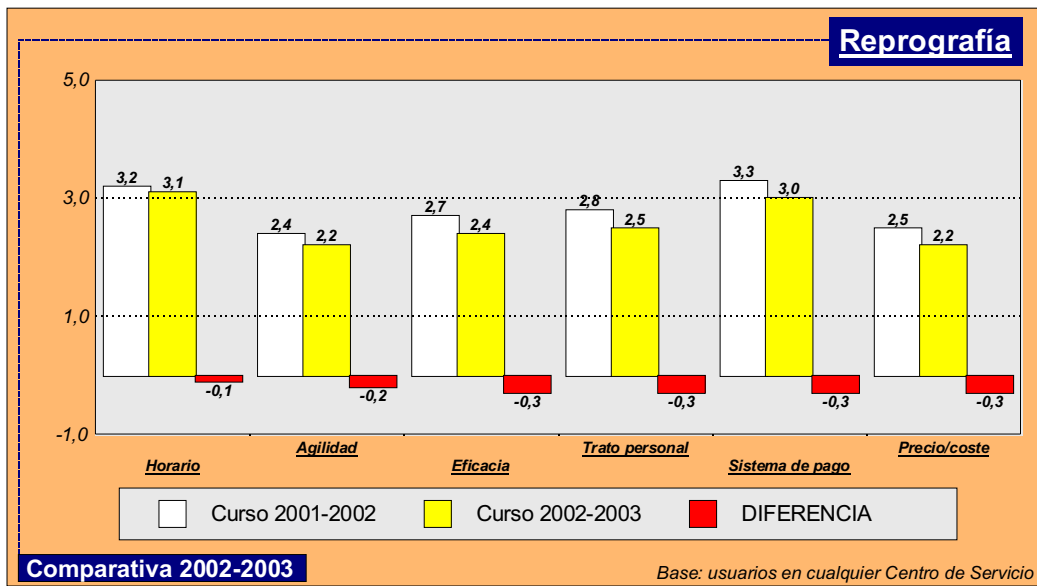


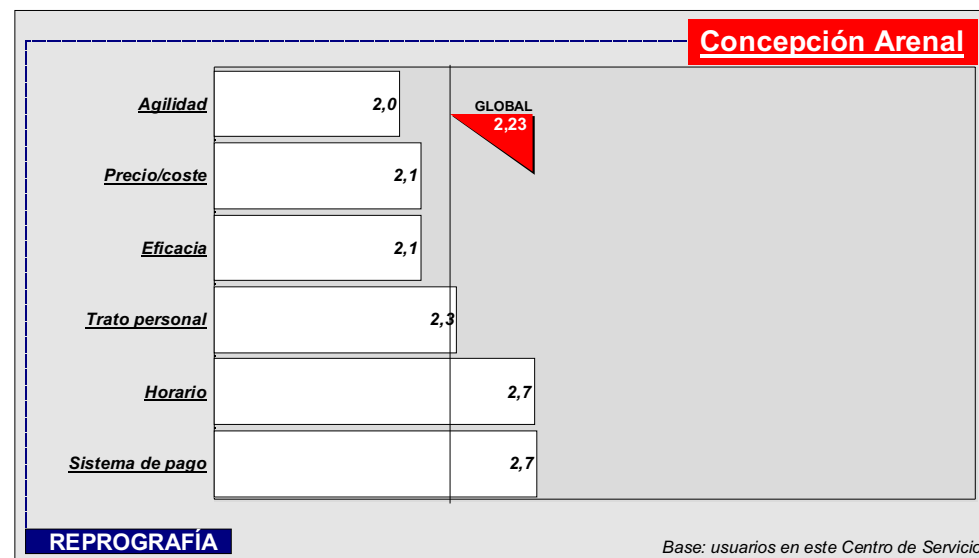
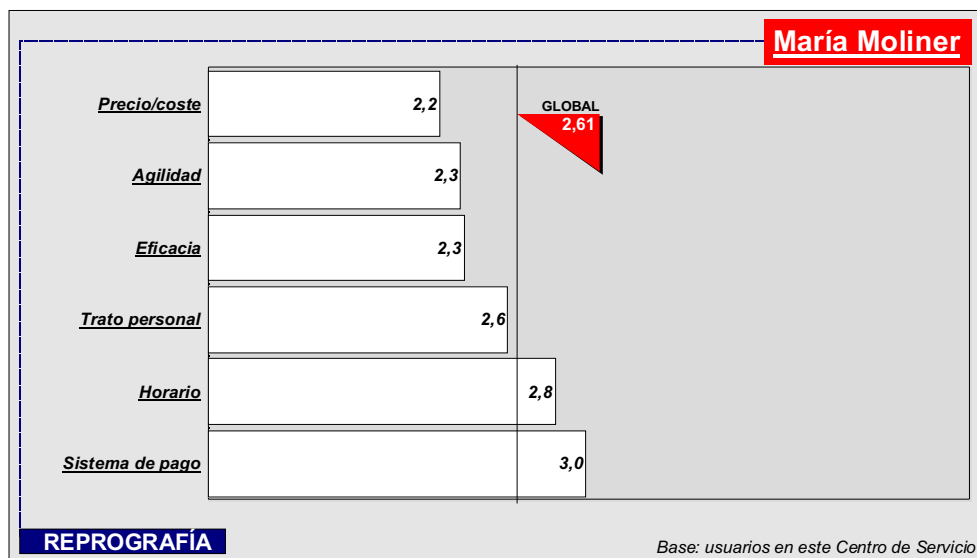
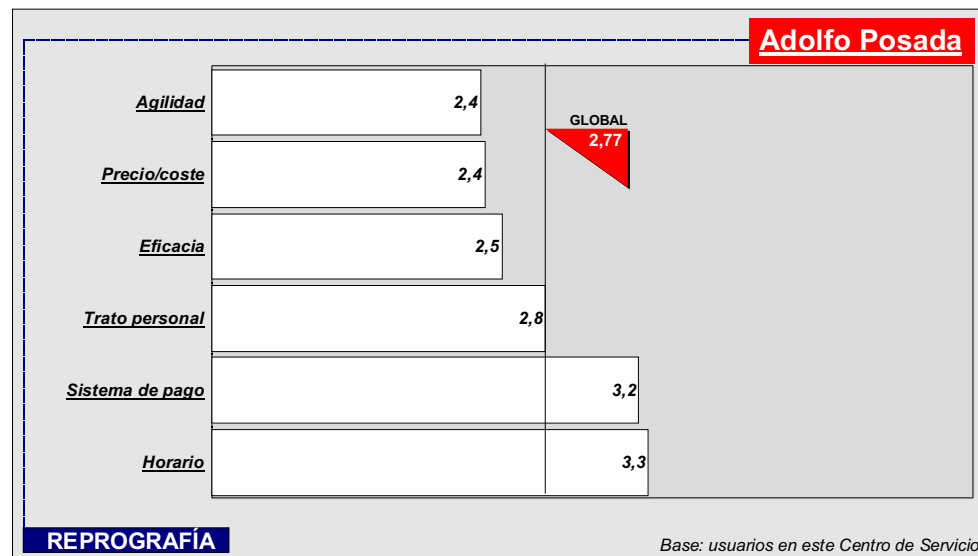
UTILIZACIÓN DE SERVICIOS: (3) REPROGRAFIA

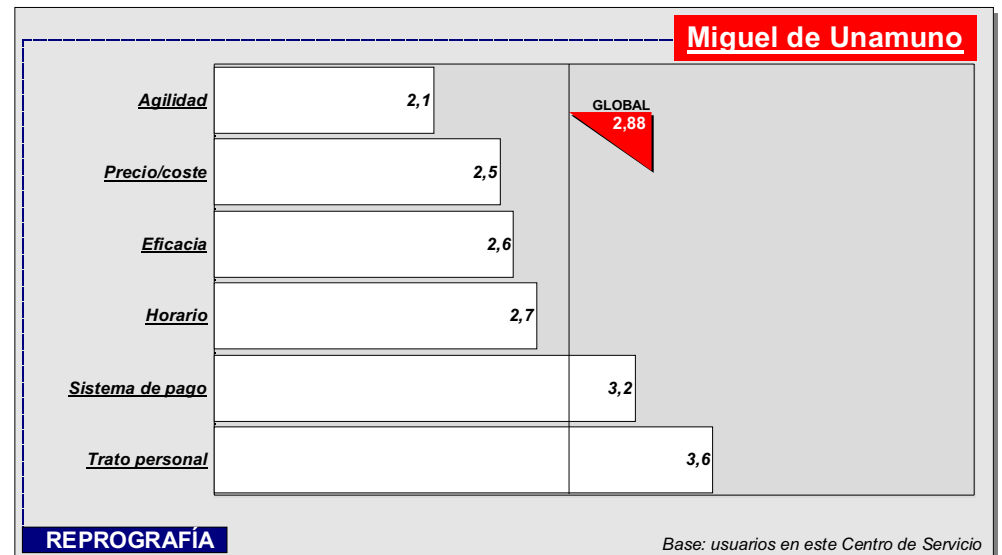
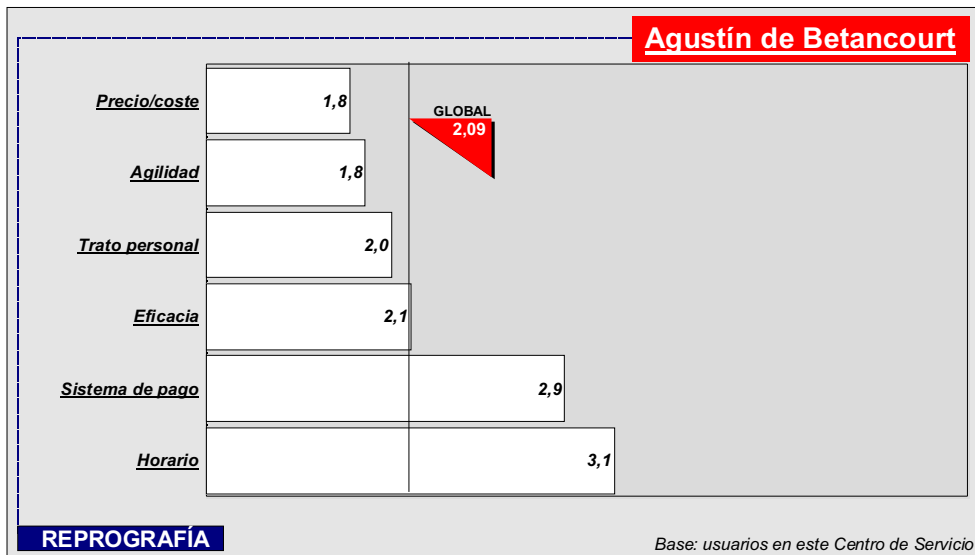
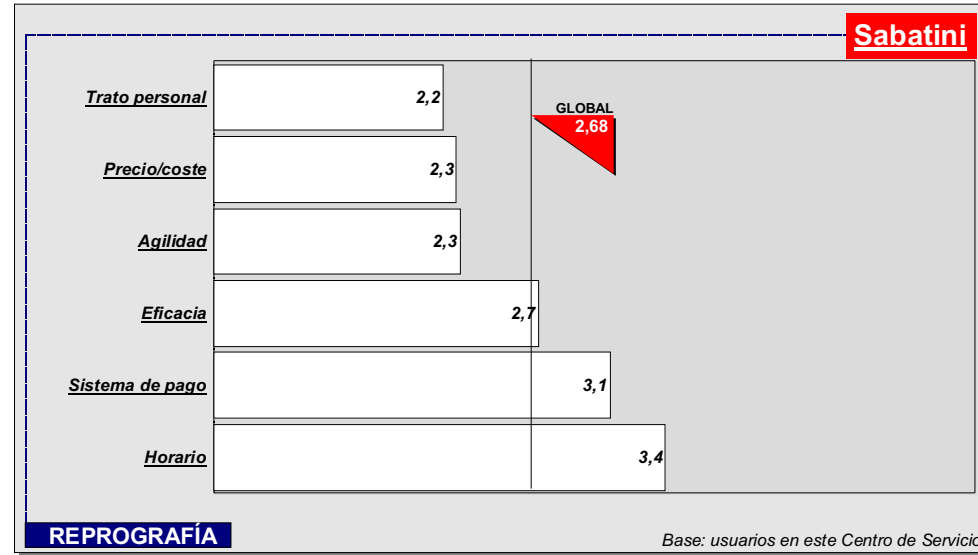
Centro de Servicio específicos	Base = usuarios	DIARIA	SEMANAL	MENSUAL	Menor
COLMENAREJO	Base = 68 usuarios	43%	43%	13%	2%
A.BETANCOURT	Base = 135 usuarios	24%	44%	20%	12%
SABATINI	Base = 126 usuarios	14%	42%	28%	16%
HUMANIDADES	Base = 75 usuarios	27%	39%	19%	16%
M.MOLINER	Base = 130 usuarios	30%	41%	18%	12%
A.POSADA	Base = 225 usuarios	31%	50%	11%	8%
TOTAL	Base = 759 usuarios	27%	44%	18%	11%

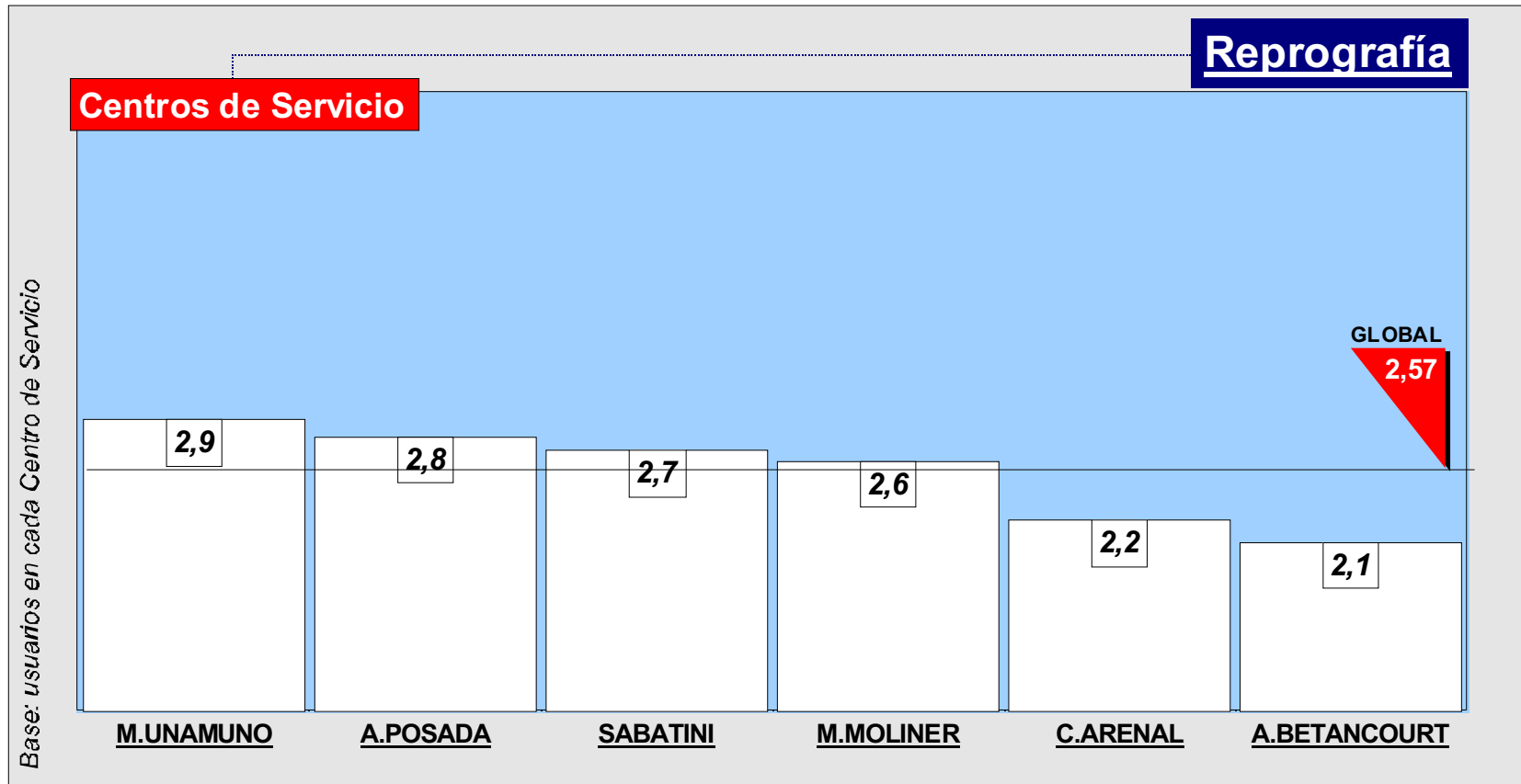
Base: Usuarios de cada CS

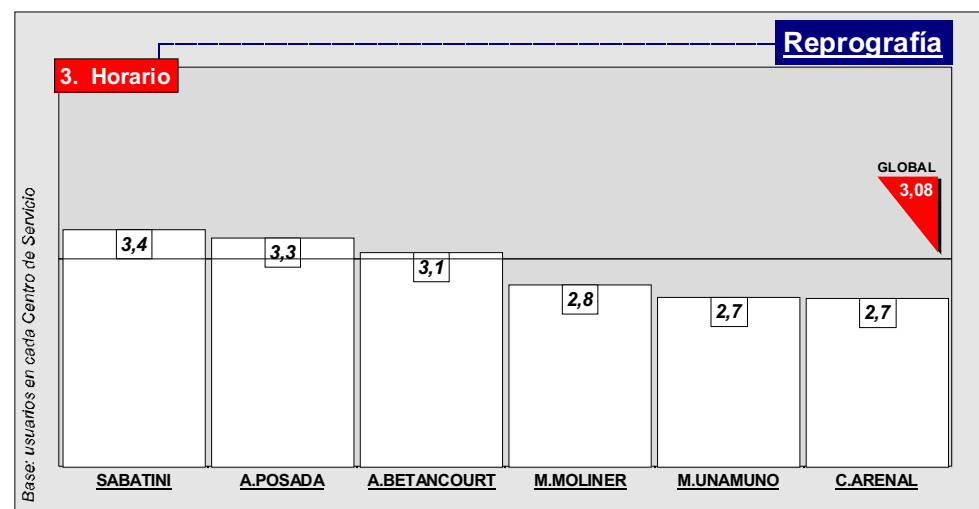
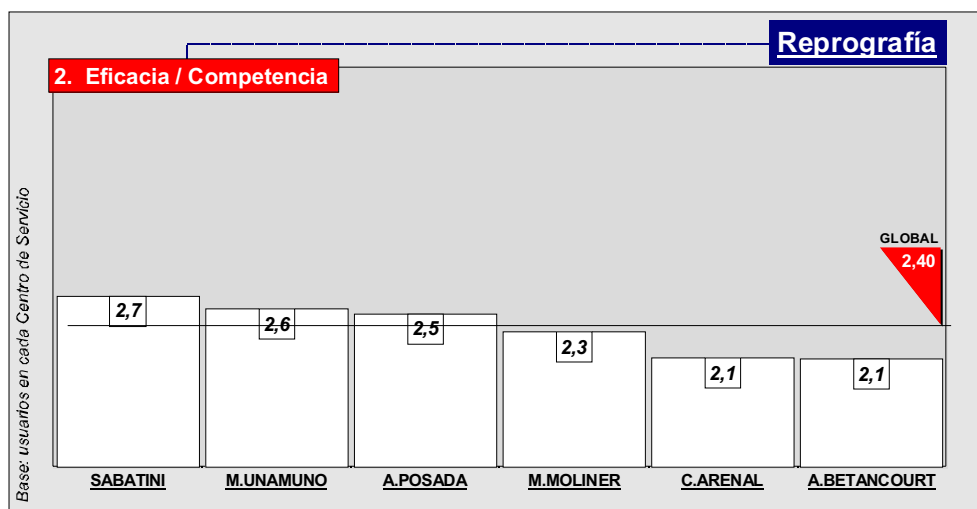
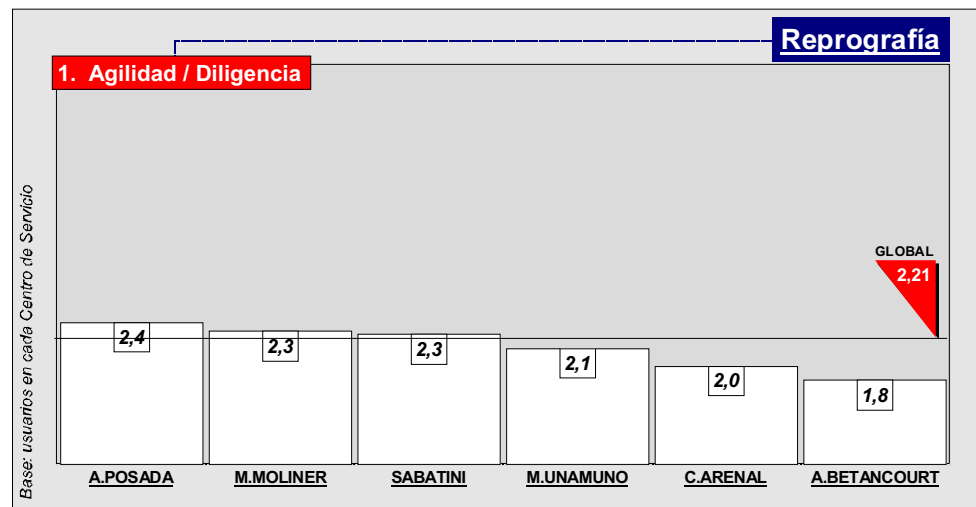


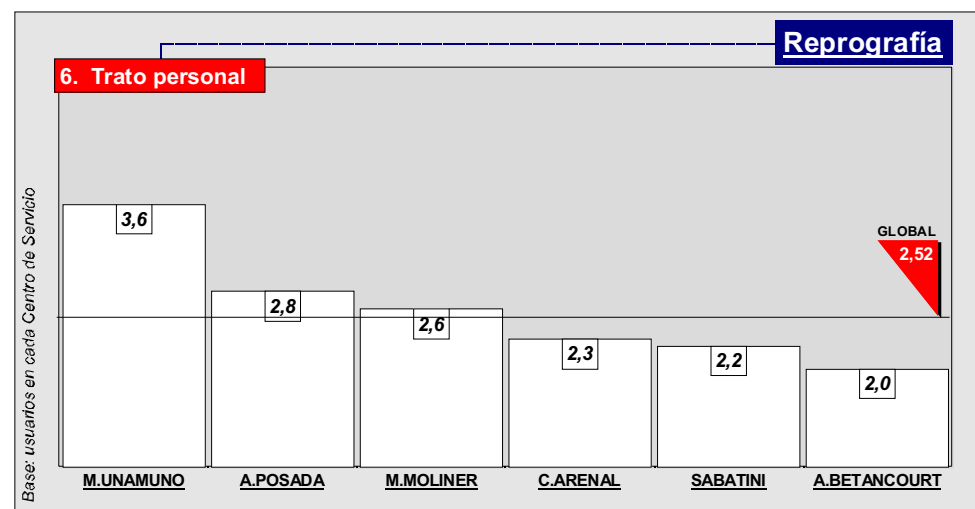
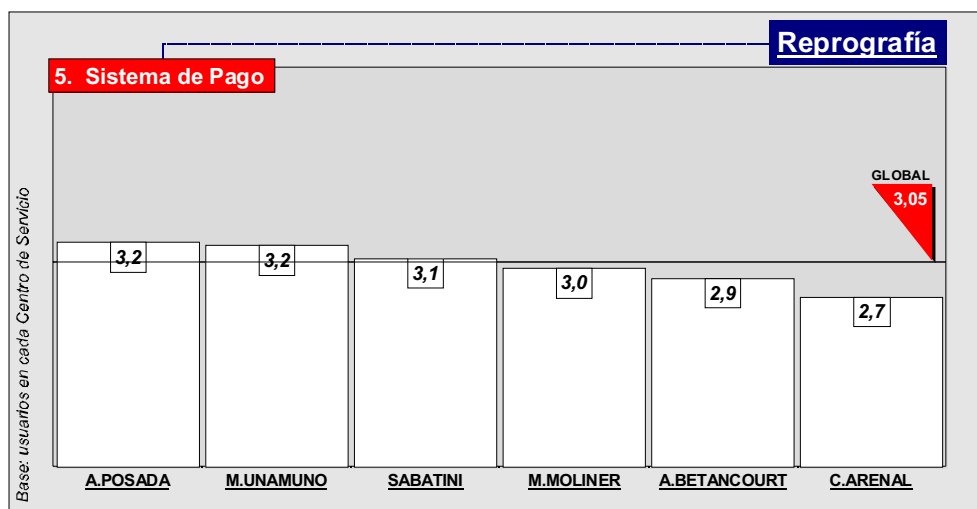
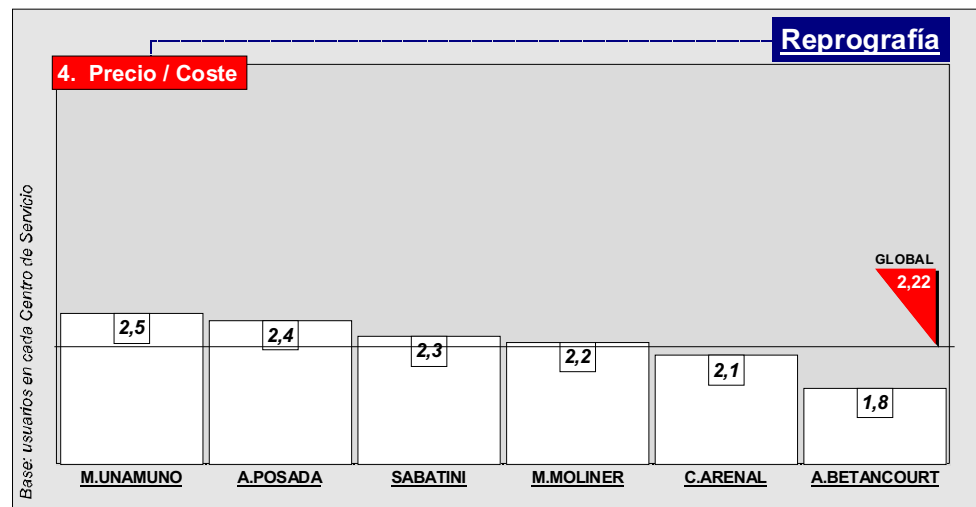












7.5

Tienda/Librería

Utilización

- Frecuencia: 71%
- Intensidad: 11%

Indicadores generales

- Satisfacción: 2,98
- Evolución: 3,02

Indicadores por Centro de Servicio

Satisfacción:

- C.Getafe: 3,02
- C.Leganés: 3,03
- C.Colmenarejo: 2,44

Evolución

- C.Getafe: 3,00
- C.Leganés: 3,06
- C.Colmenarejo: 3,03

Destaca(n) positivamente

- Oferta de productos

Destaca(n) negativamente

- Precios

Colectivos MÁS satisfechos

Centro

Tipo de estudios

- Ceaes

Curso

- 1º

Sexo

- Mujer

Colectivos MENOS satisfechos

Centro

- Colmenarejo

Tipo de estudios

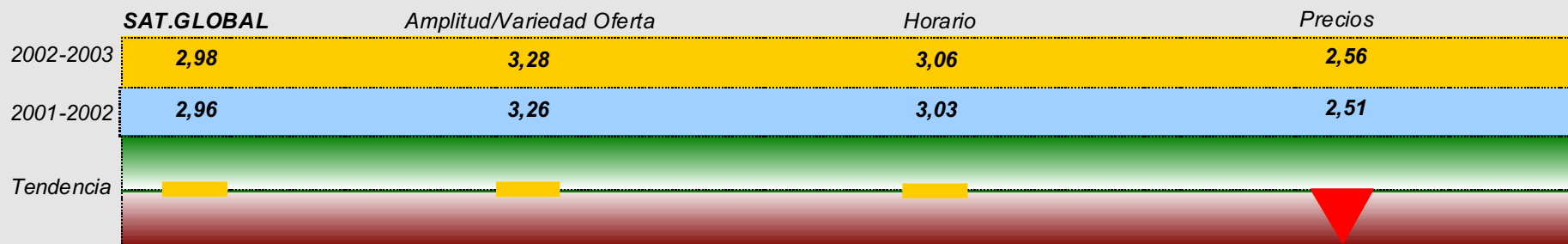
- Lic / Ing.Sup.

Curso

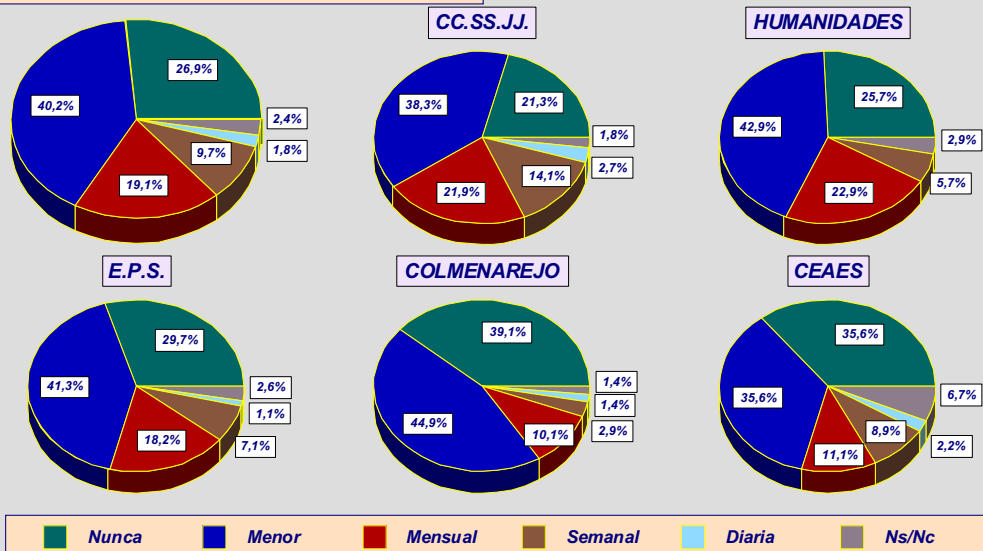
- 2º a 6º

Sexo

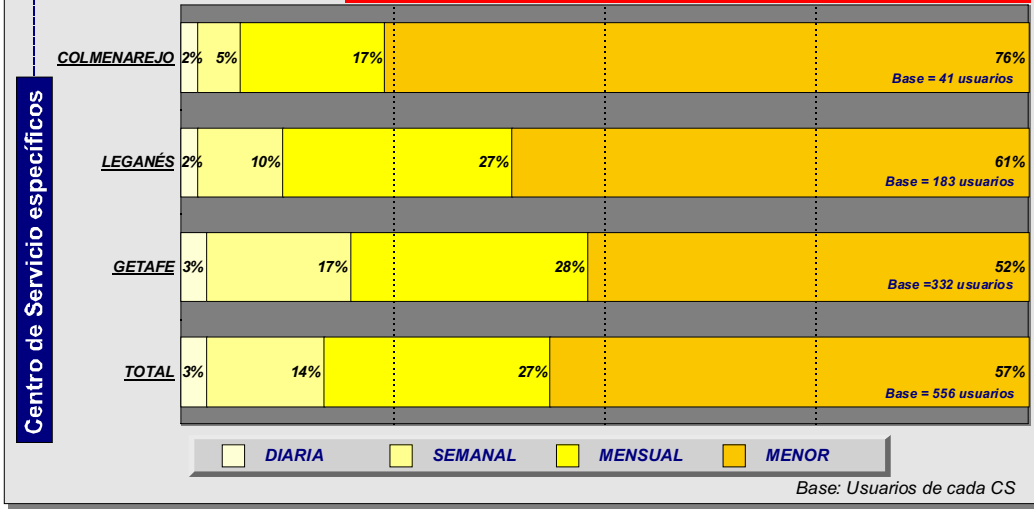
- Hombre

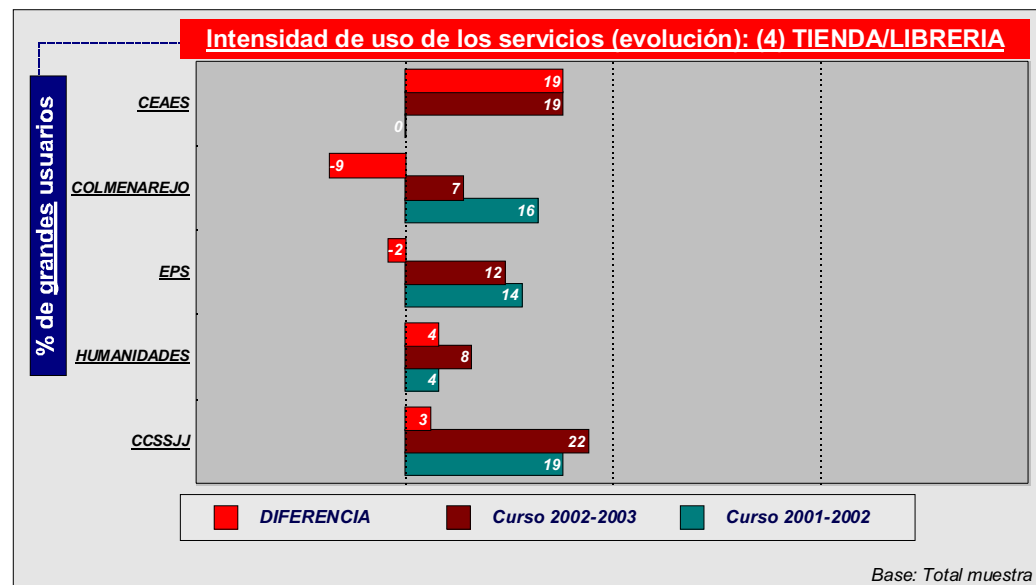
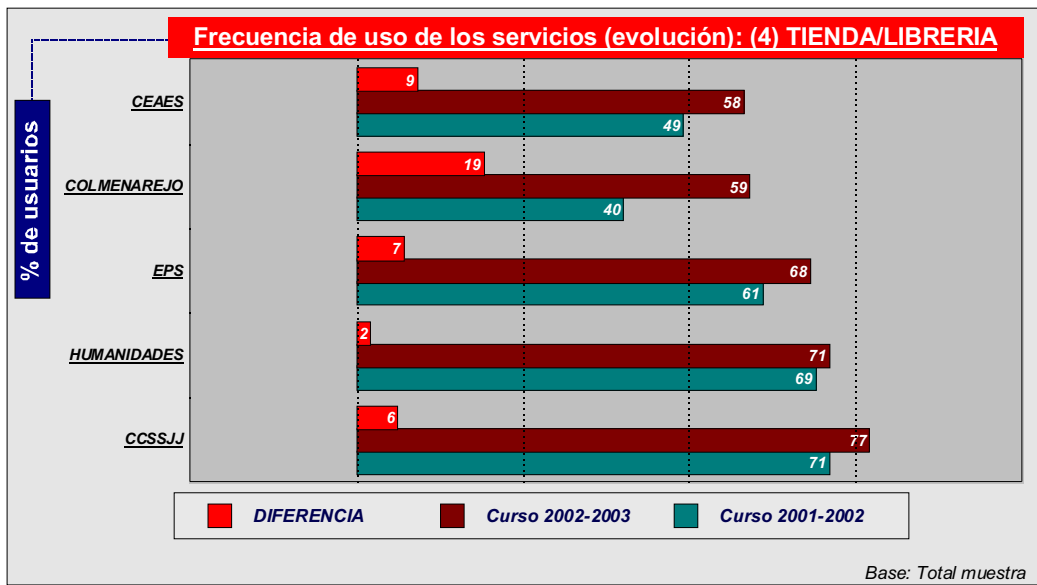


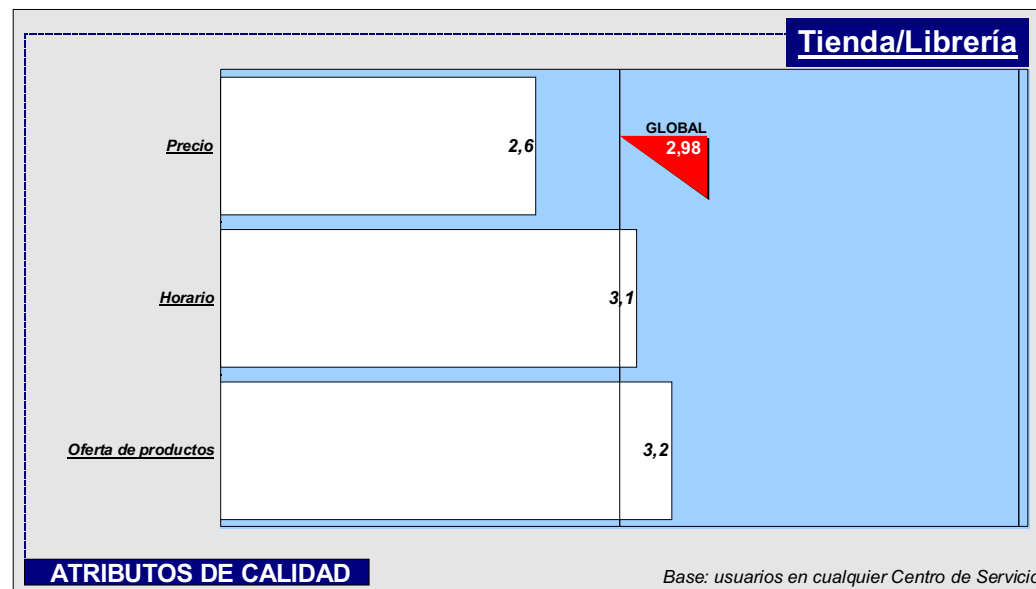
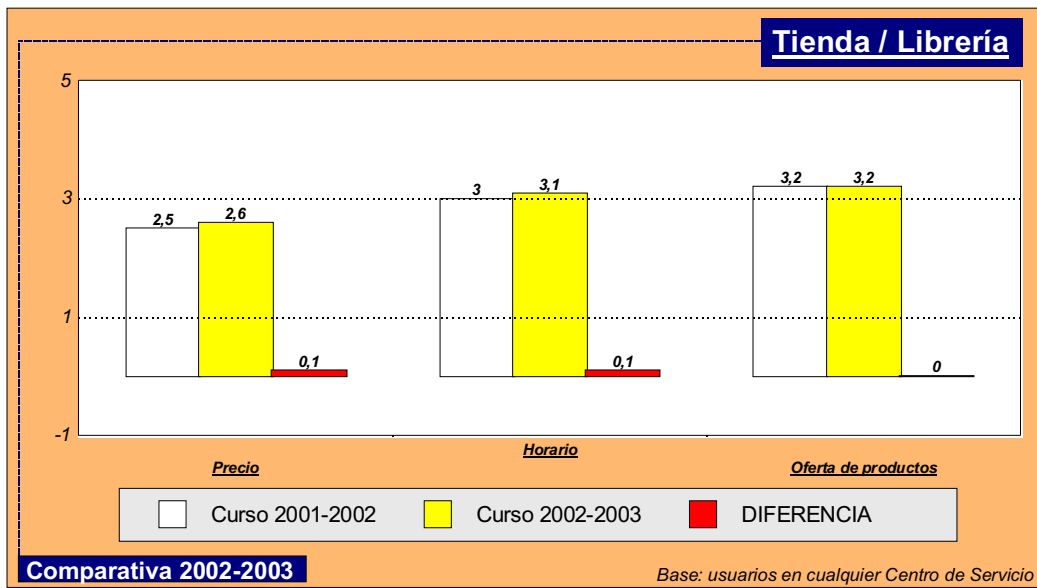
TIENDA/LIBRERIA: UTILIZACIÓN

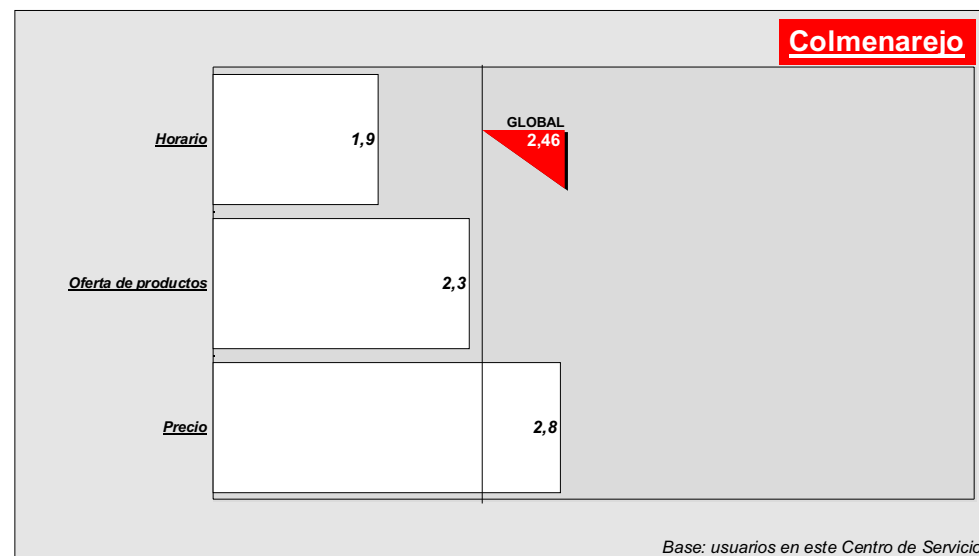
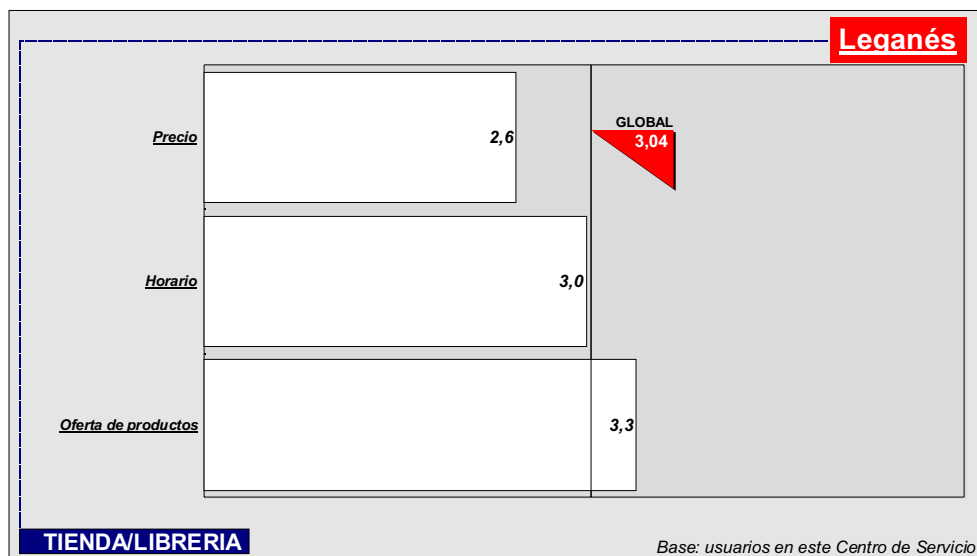
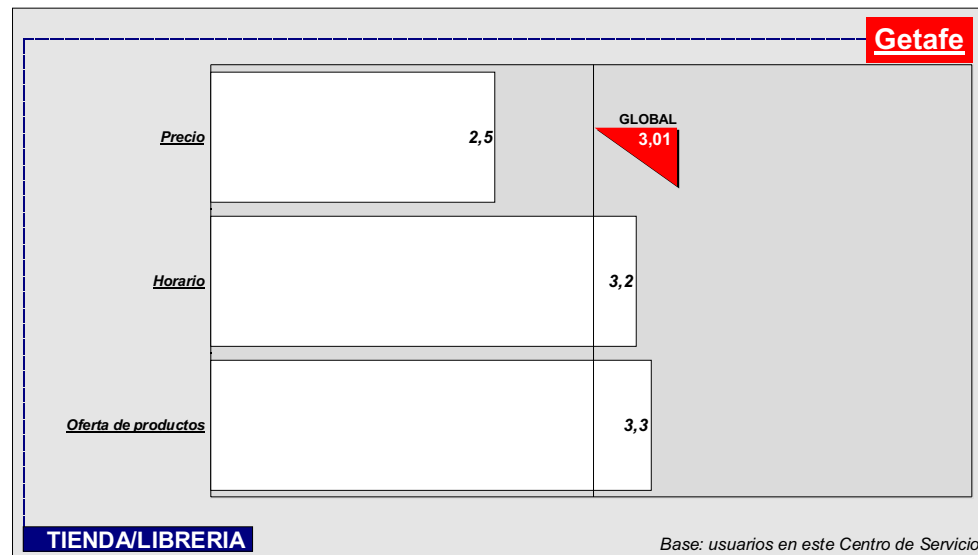


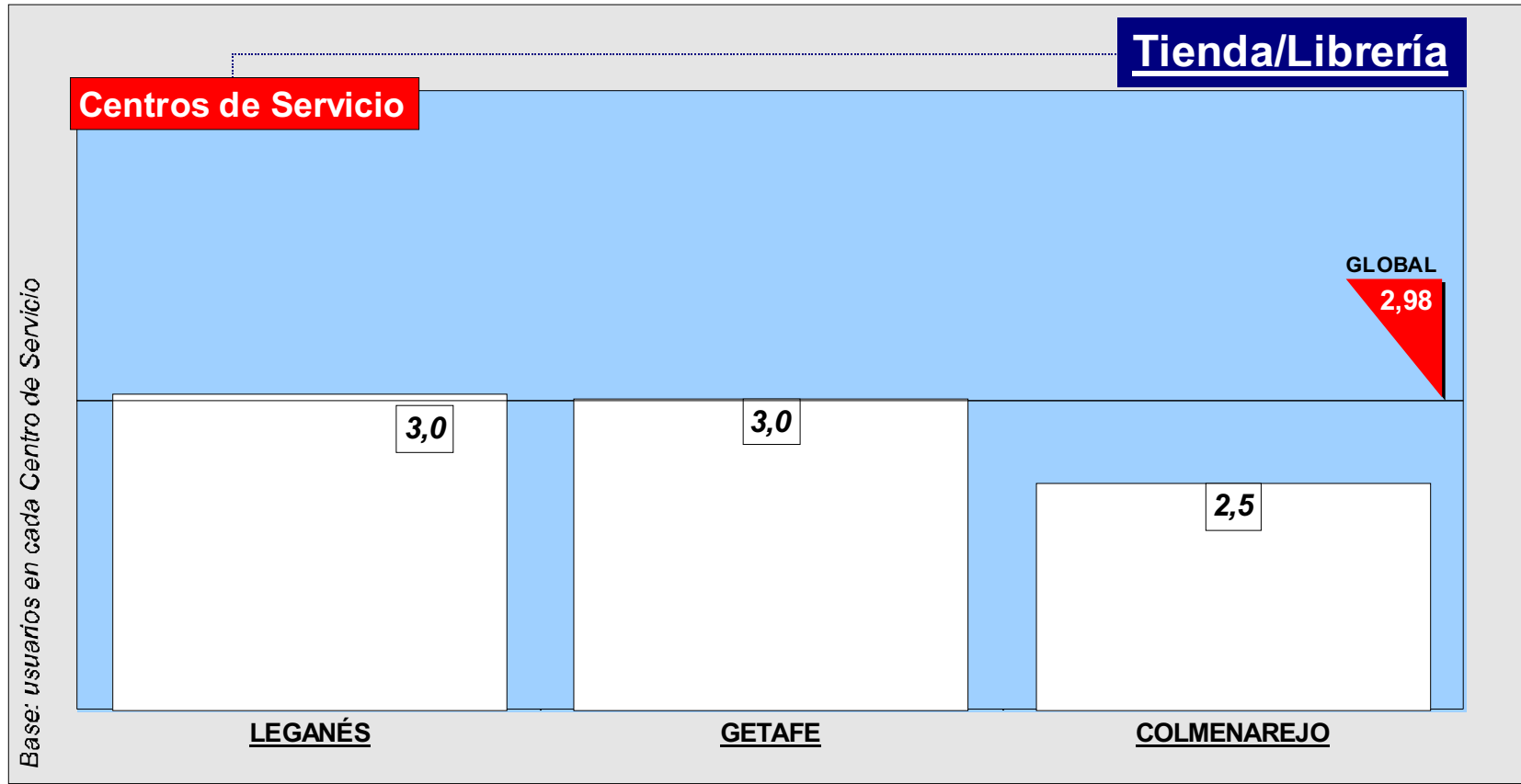
UTILIZACIÓN DE SERVICIOS: (4) TIENDA/LIBRERIA

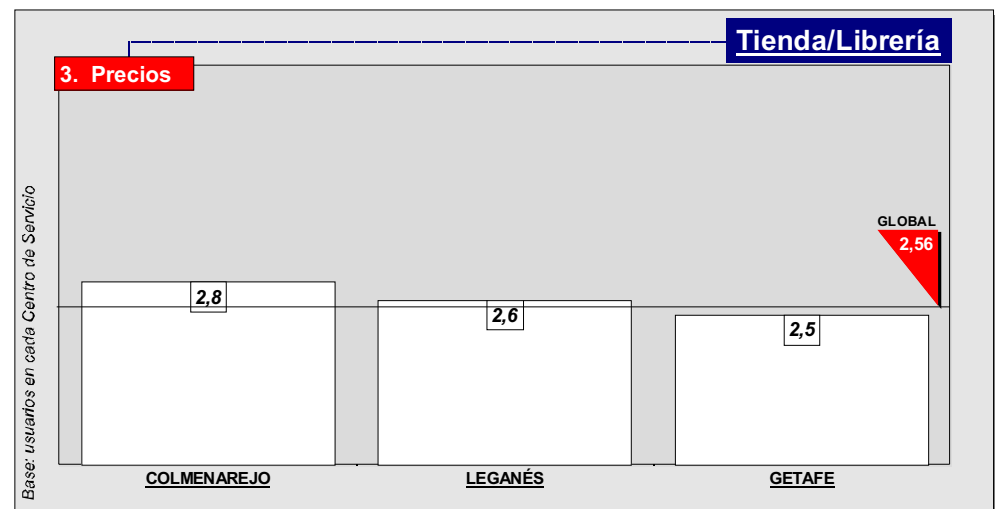
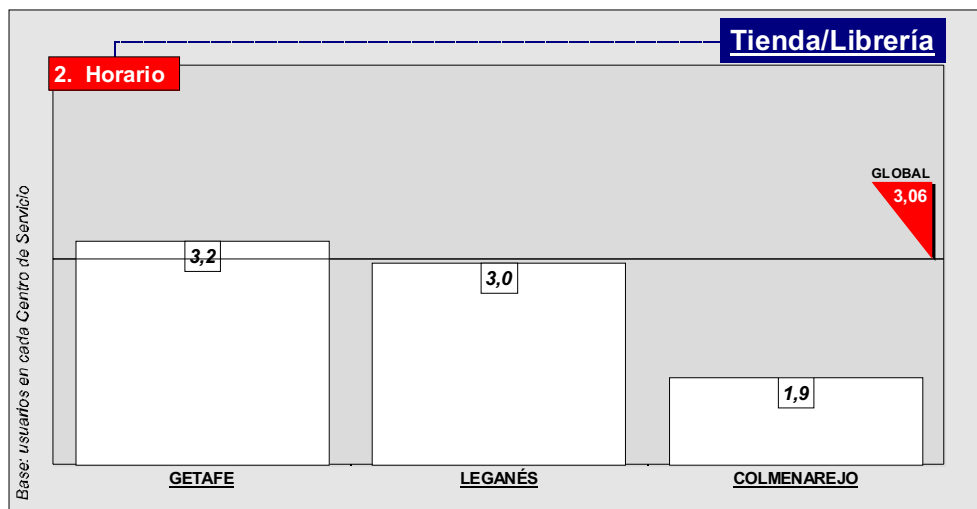
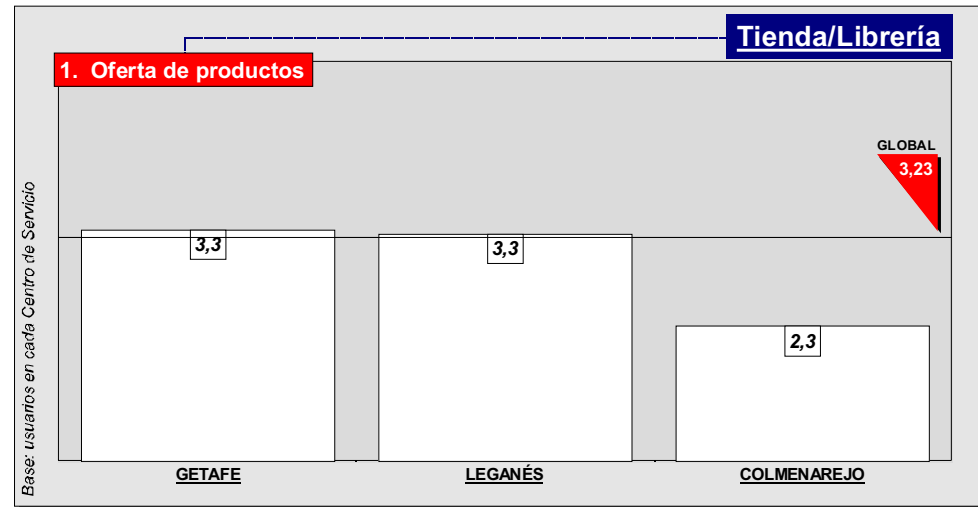












7.6

S.I.J.A.

■ Utilización

- Frecuencia: 53%
- Intensidad: 19%

■ Indicadores generales

- Satisfacción: 3,34
- Evolución: 3,37

Indicadores por Centro de Servicio

■ Satisfacción (SIJA):

- C.Getafe: 3,37
- C.Leganés: 3,38
- C.Colmenarejo: 2,82

■ Evolución

- C.Getafe: 3,14
- C.Leganés: 3,80
- C.Colmenarejo: 3,10

■ Destaca(n) positivamente

- Instalaciones

■ Destaca(n) negativamente

- Relación calidad/precio

Colectivos MÁS satisfechos

■ Centro

■ Tipo de estudios

- Dipl / Ing.Téc.
- Ceaes

■ Curso

- 1º

■ Sexo

- Mujer

Colectivos MENOS satisfechos

■ Centro

- Colmenarejo

■ Tipo de estudios

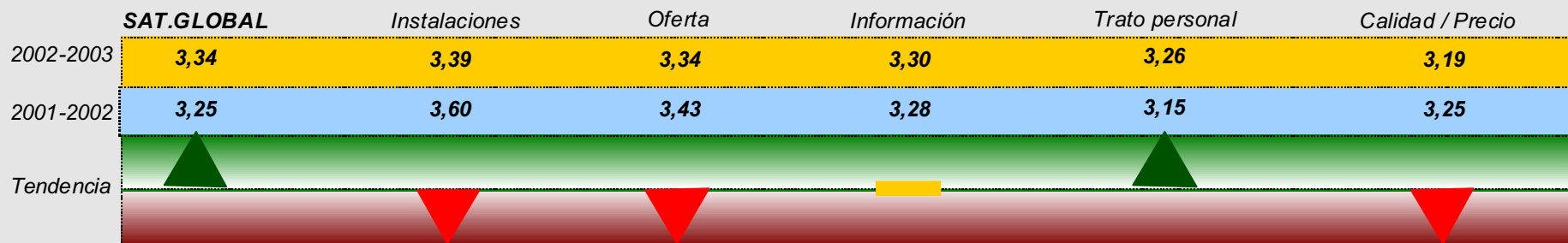
- Lic / Ing.Sup.

■ Curso

- 2º a 3º

■ Sexo

- Hombre



Utilización

- Frecuencia: 43%
- Intensidad: 7%

Indicadores generales

- Satisfacción: 3,34
- Evolución: 3,23

Indicadores por Centro de Servicio

Satisfacción (SIJA):

- C.Getafe: 3,37
- C.Leganés: 3,38
- C.Colmenarejo: 2,82

Evolución

- C.Getafe: 3,14
- C.Leganés: 3,39
- C.Colmenarejo: 3,13

Destaca(n) positivamente

- Interés programación cultural del Auditorio

Destaca(n) negativamente

- Información programación cultural del Auditorio

Colectivos MÁS satisfechos

Centro

Tipo de estudios

- Ceaes

Curso

- 4º a 6º

Sexo

Colectivos MENOS satisfechos

Centro

- Colmenarejo

Tipo de estudios

- Dipl / Ing.Téc.

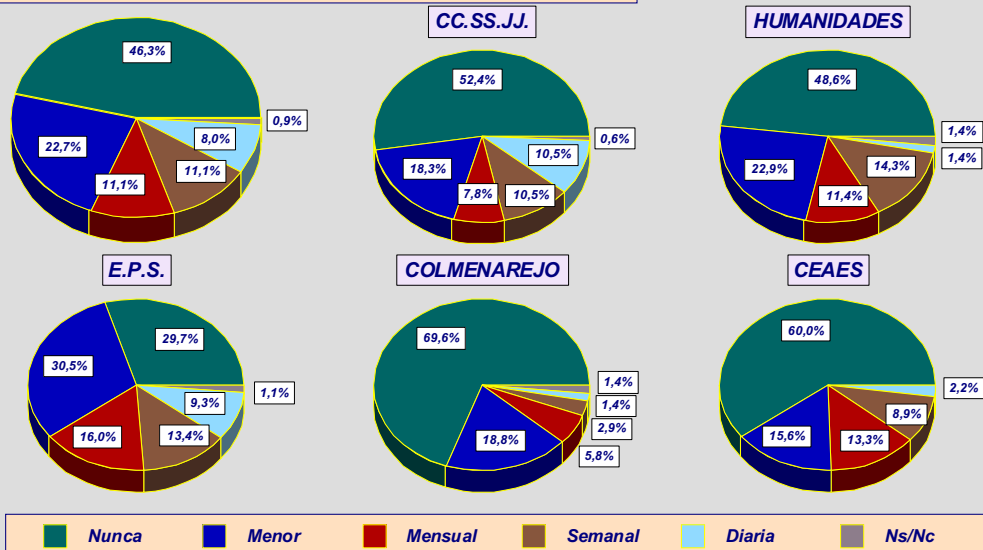
Curso

- 2º - 3º

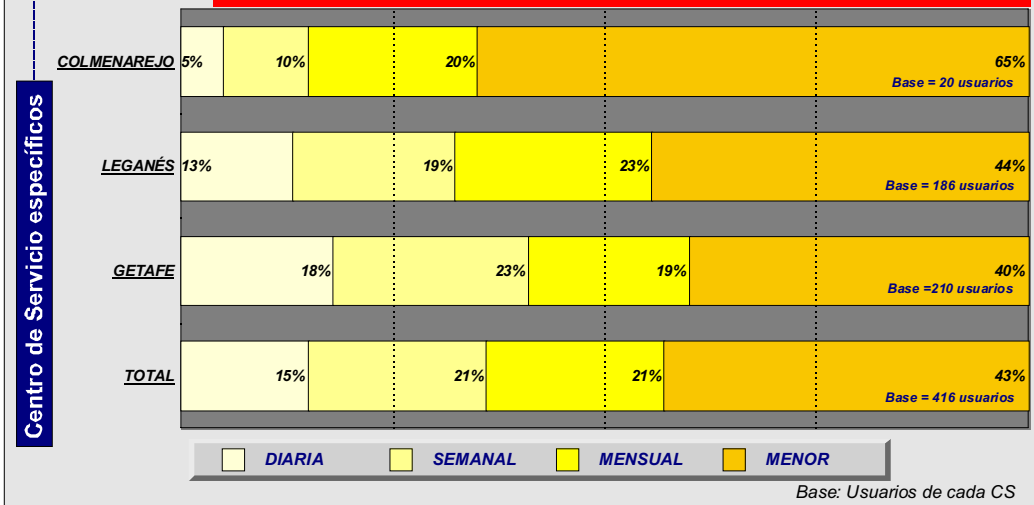
Sexo

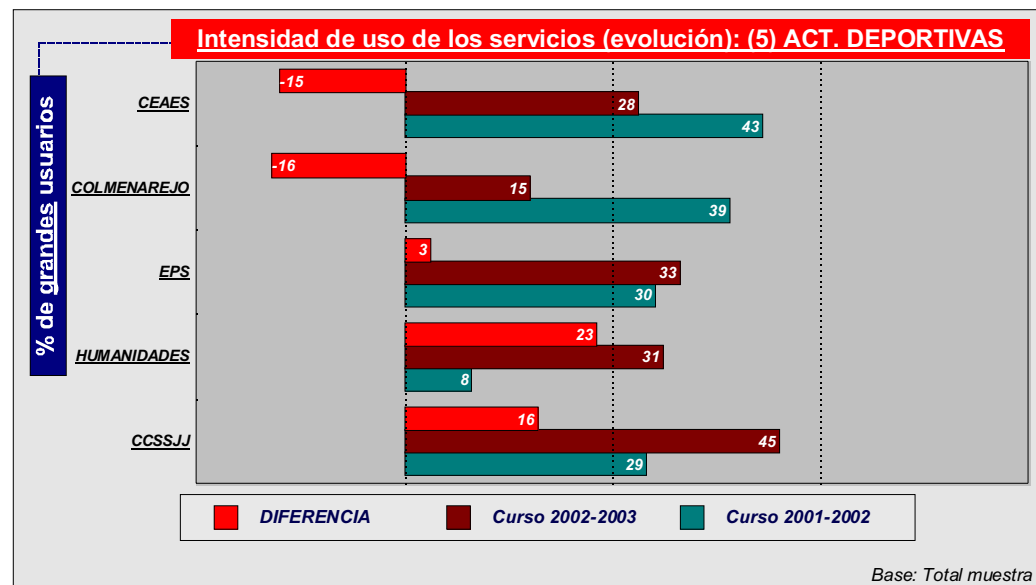
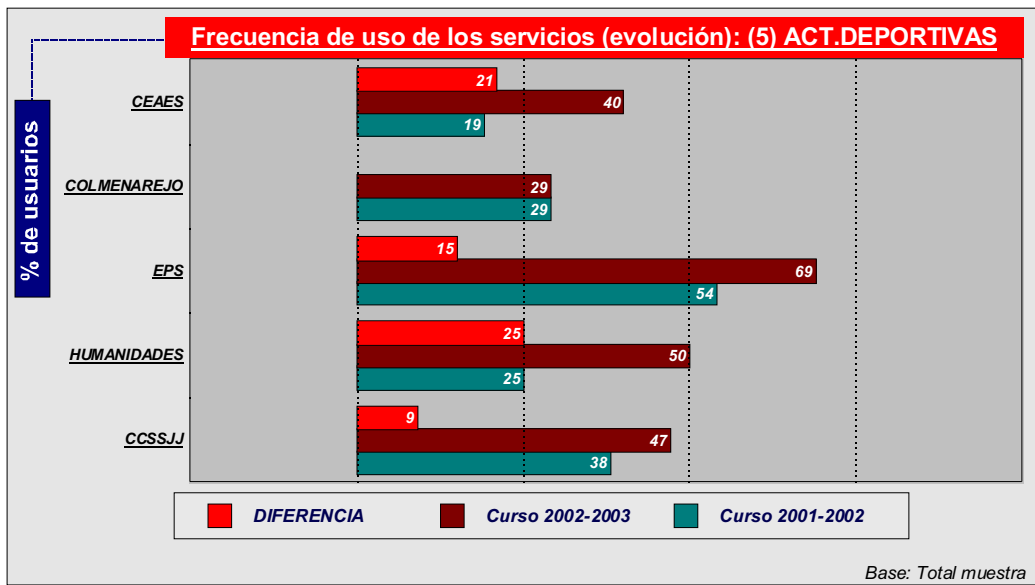
	SAT.GLOBAL	Interés programación cultural del Auditorio	Oferta de actividades	Información sobre actividades	Información programación cultural del Auditorio
2002-2003	3,34	3,33	3,25	3,20	3,16
2001-2002	3,25	No evaluado	3,17	3,07	No evaluado
Tendencia					

ACTIVIDADES DEPORTIVAS: UTILIZACIÓN

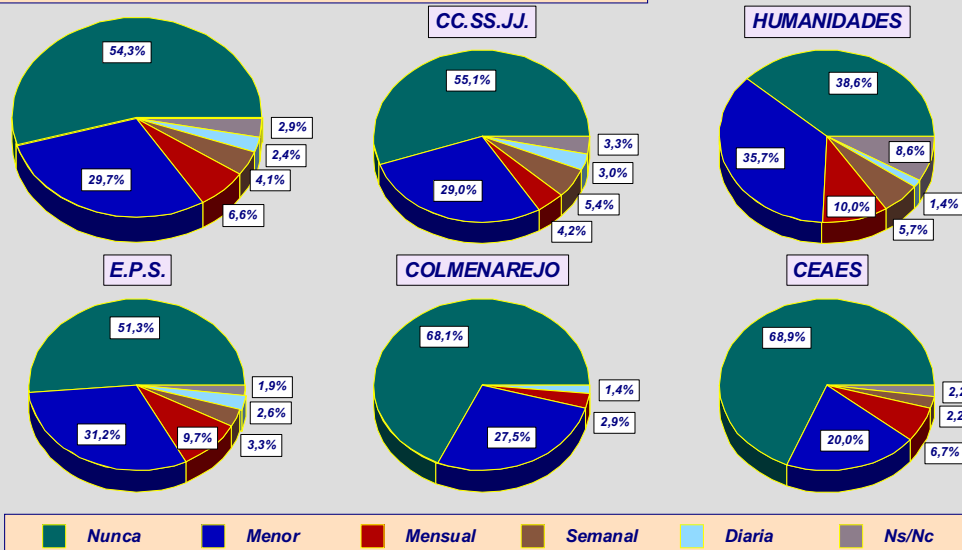


UTILIZACIÓN DE SERVICIOS: (5) ACTIVIDADES DEPORTIVAS

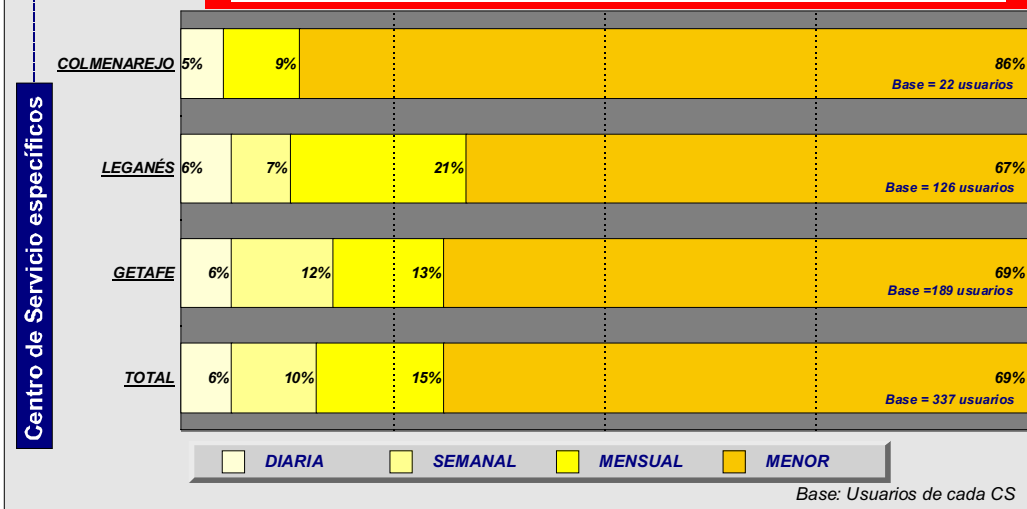


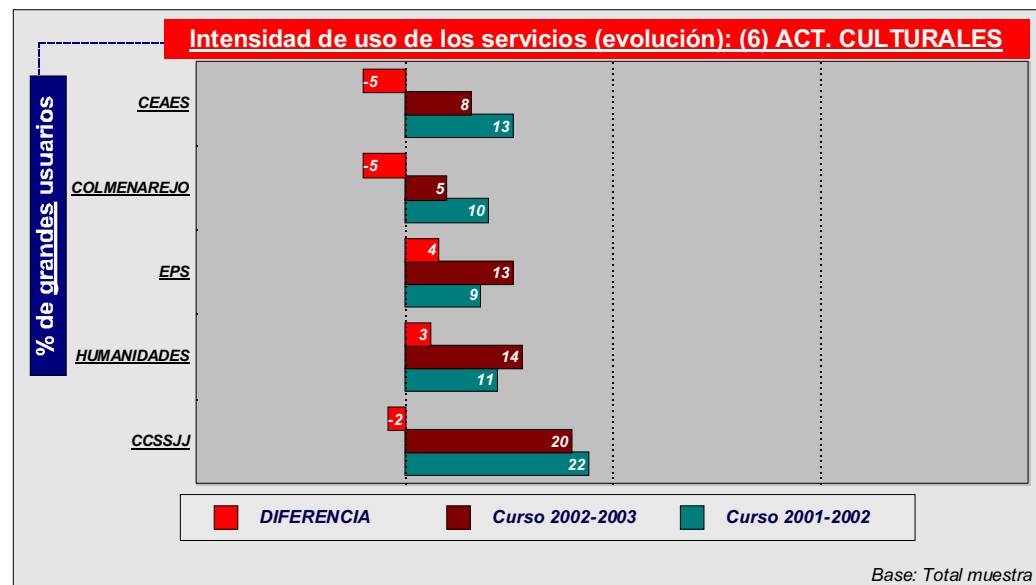
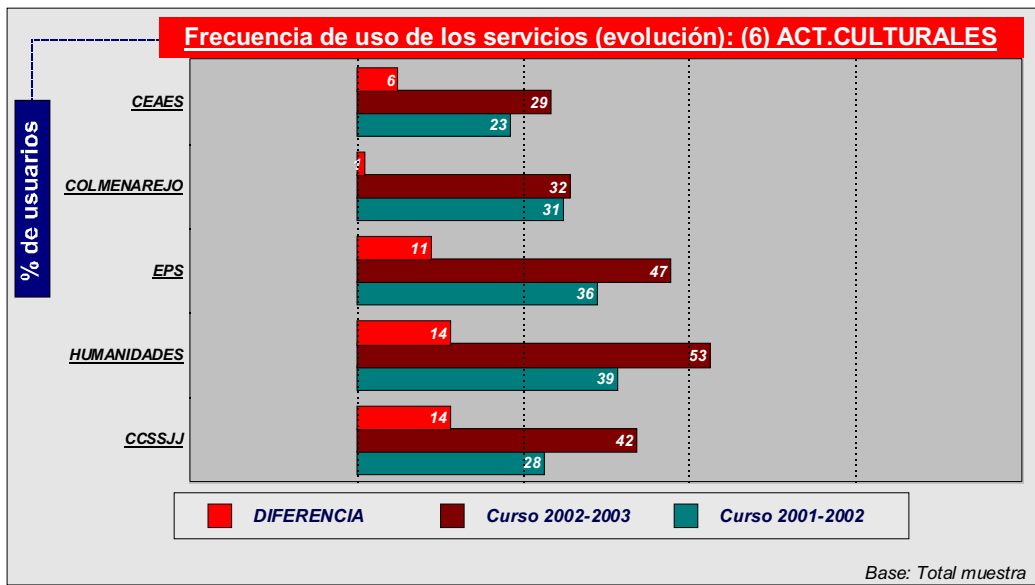


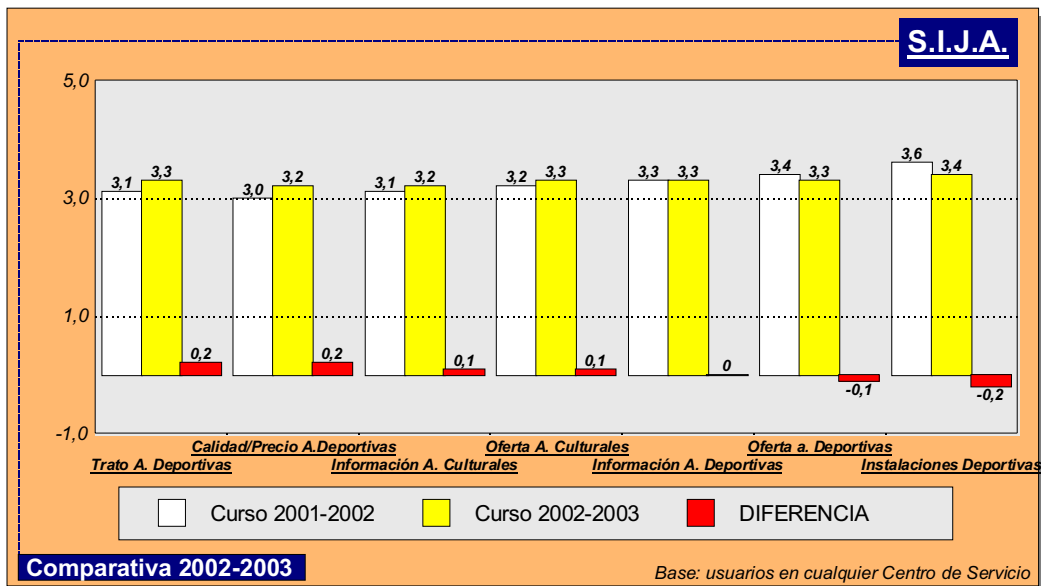
ACTIVIDADES CULTURALES: UTILIZACIÓN



UTILIZACIÓN DE SERVICIOS: (6) ACTIVIDADES CULTURALES



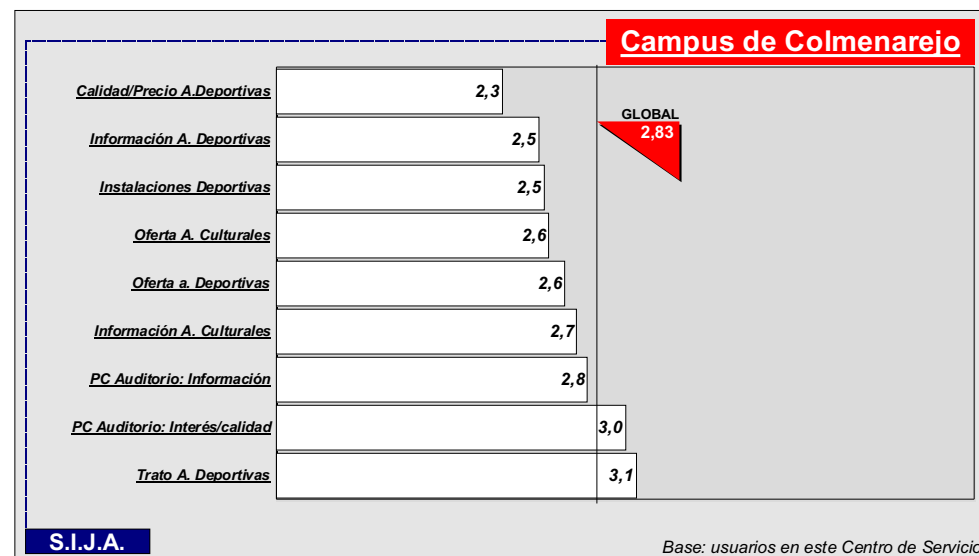
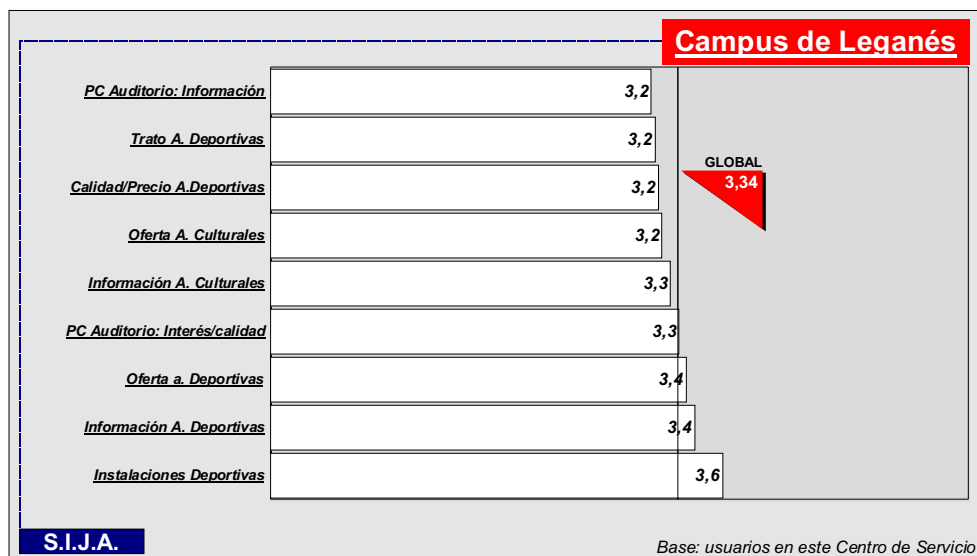
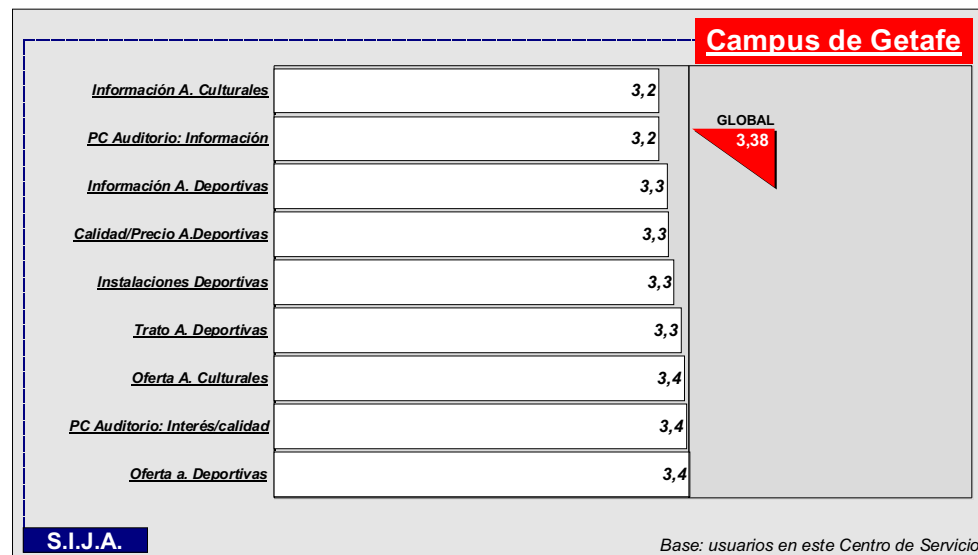


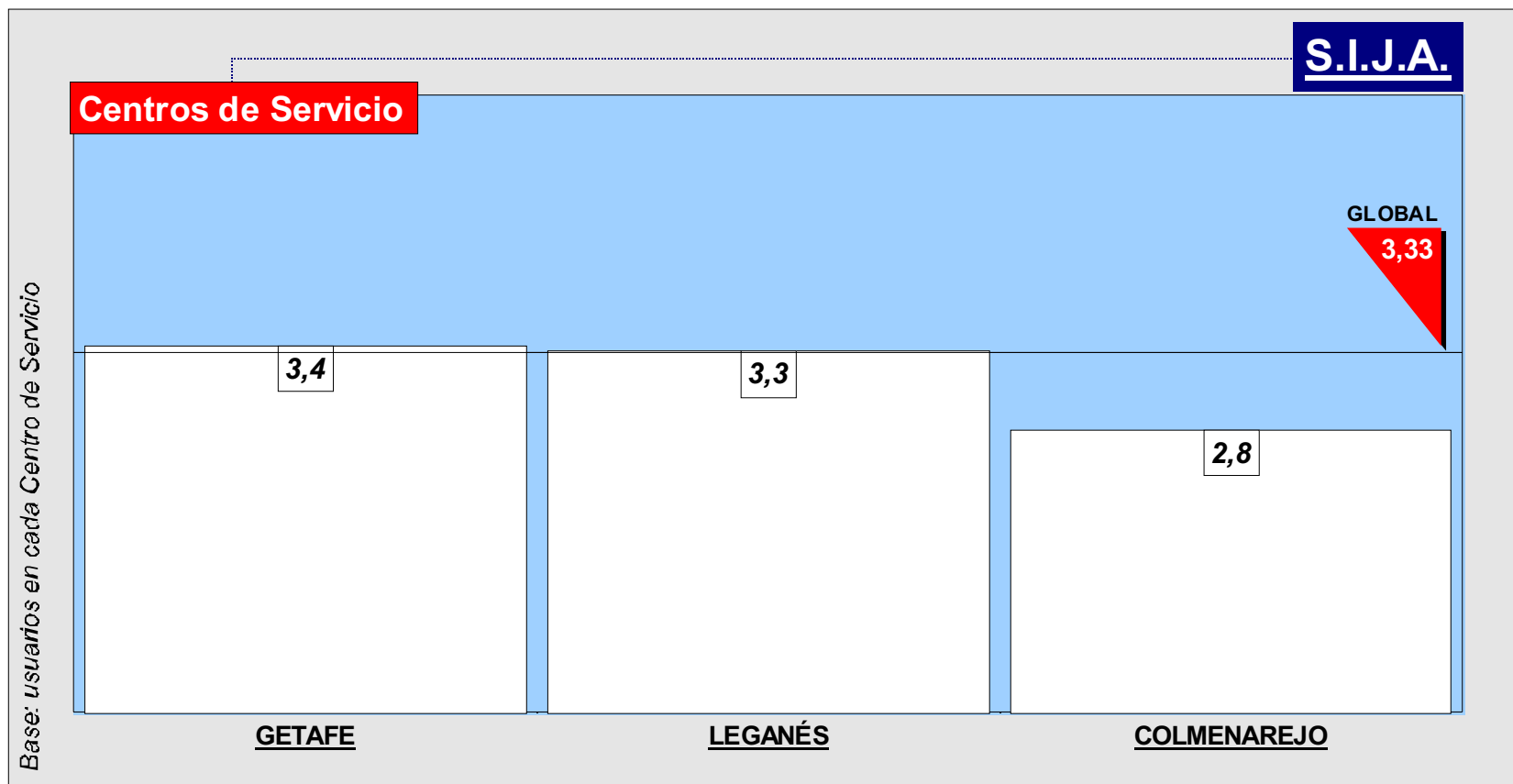


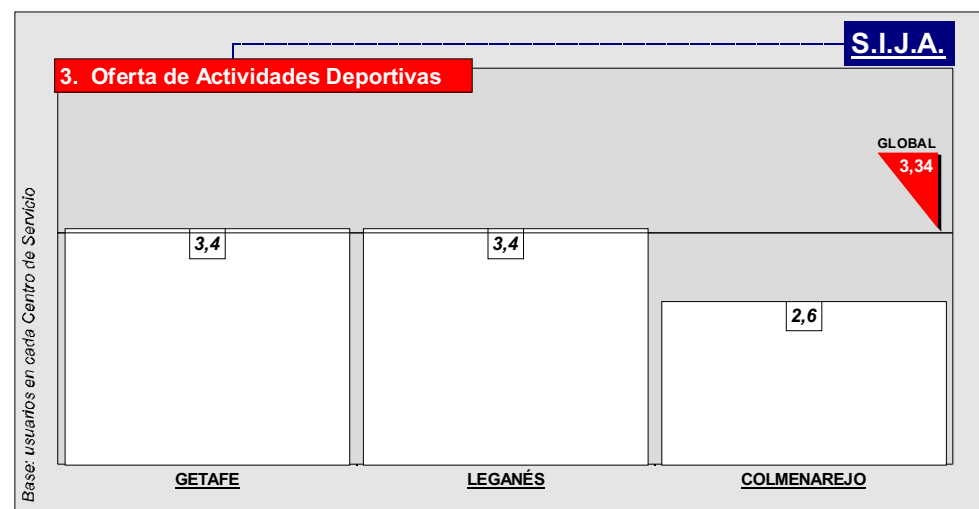
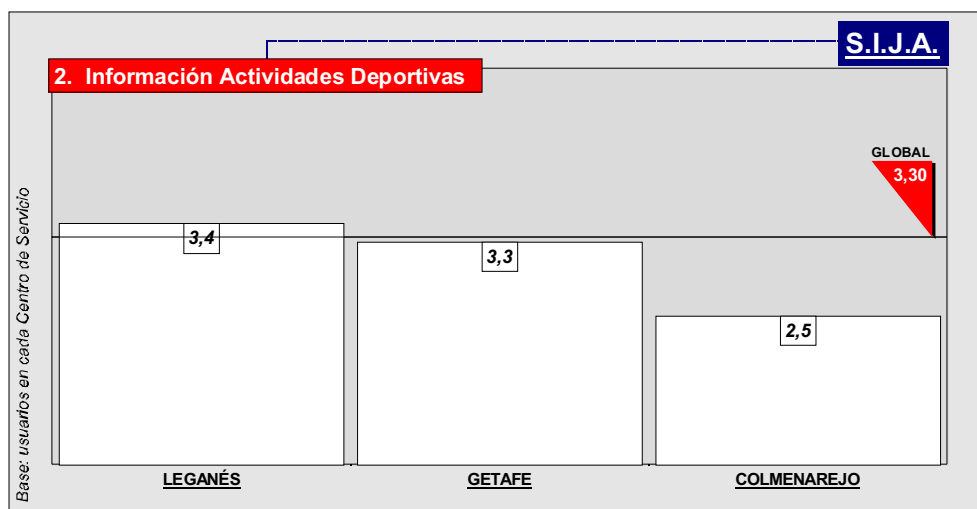
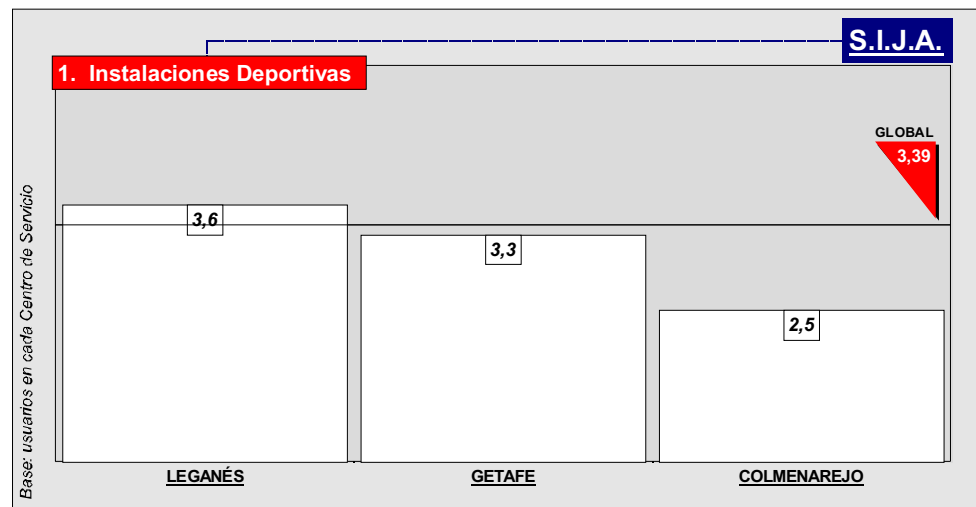
S.I.J.A.

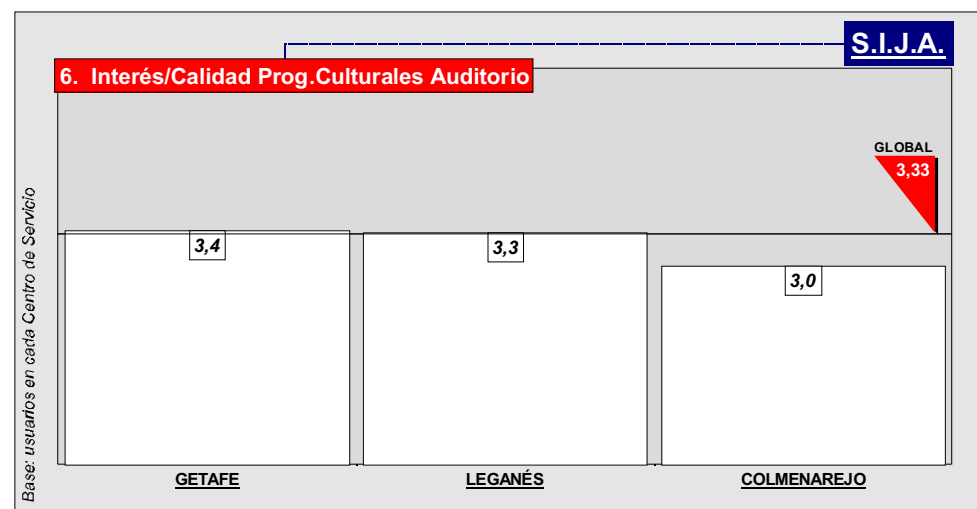
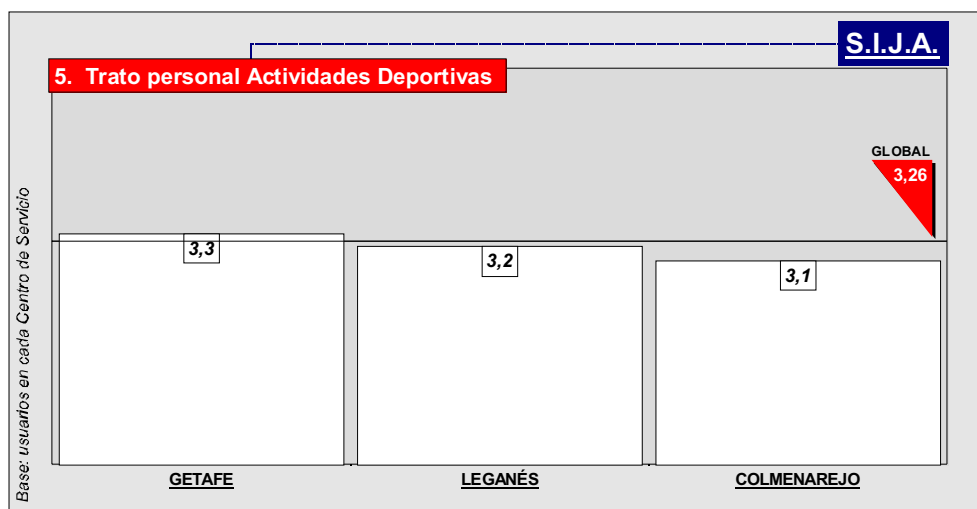
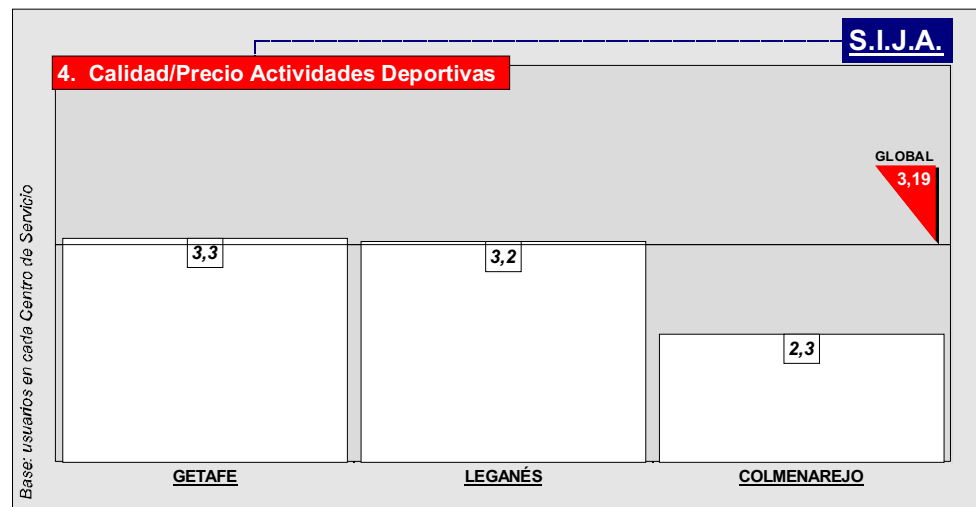
<u>PC Auditorio: Información</u>	3,2	GLOBAL 3,33
<u>Calidad/Precio A. Deportivas</u>	3,2	
<u>Información A. Culturales</u>	3,2	
<u>Oferta A. Culturales</u>	3,3	
<u>Trato A. Deportivas</u>	3,3	
<u>Información A. Deportivas</u>	3,3	
<u>PC Auditorio: Interés/calidad</u>	3,3	
<u>Oferta a. Deportivas</u>	3,3	
<u>Instalaciones Deportivas</u>	3,4	

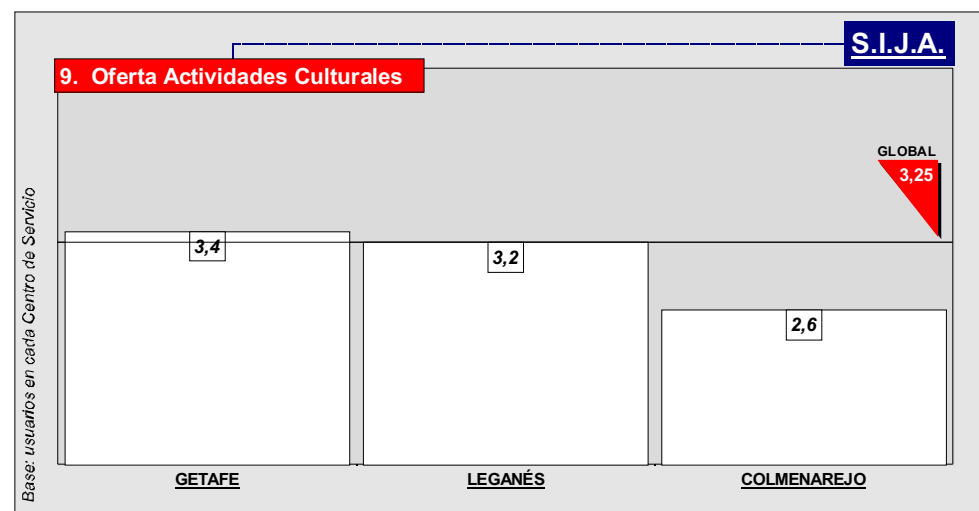
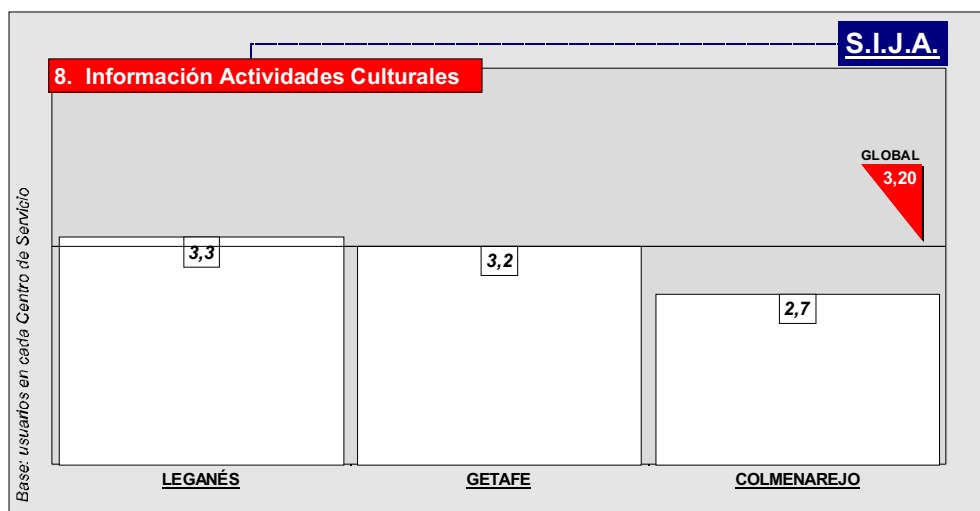
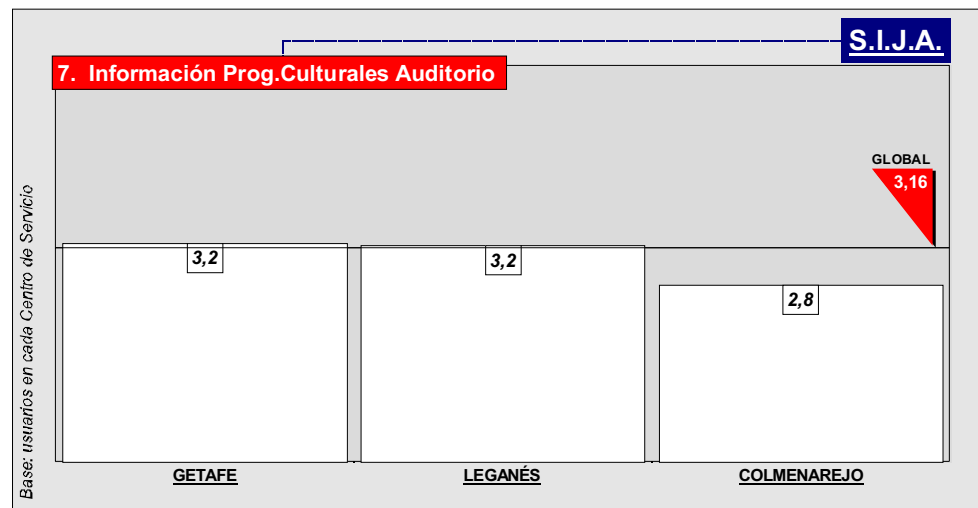
ATRIBUTOS DE CALIDAD Base: usuarios en cualquier Centro de Servicio











7.7

Cafetería / Restaurante

Utilización

- Frecuencia: 98%
- Intensidad: 82%

Indicadores generales

- Satisfacción: 3,25
- Evolución: 2,93

Destaca(n) positivamente

- Trato personal
- Sistema de pago
- Horario

Destaca(n) negativamente

- Variedad (Restaurante)
- Instalaciones

Indicadores por Centro de Servicio

Satisfacción:

- Central (Getafe): 3,32
- Humanidades: 3,30
- Luis Vives: 3,70
- Sabatini: 3,61
- Padre Soler: 3,23
- Colmenarejo: 3,70

Evolución

- Central (Getafe): 3,06
- Humanidades: 3,19
- Luis Vives: 3,07
- Sabatini: 2,96
- Padre Soler: 2,82
- Colmenarejo: 2,00

Colectivos MÁS satisfechos

Centro

- Colmenarejo
- Sabatini
- Luis Vives

Tipo de estudios

- Ceaes
- Dipl / Ing.Téc.

Curso

- 1º

Sexo

- Hombre

Colectivos MENOS satisfechos

Centro

- Padre Soler
- Humanidades
- Central (G)

Tipo de estudios

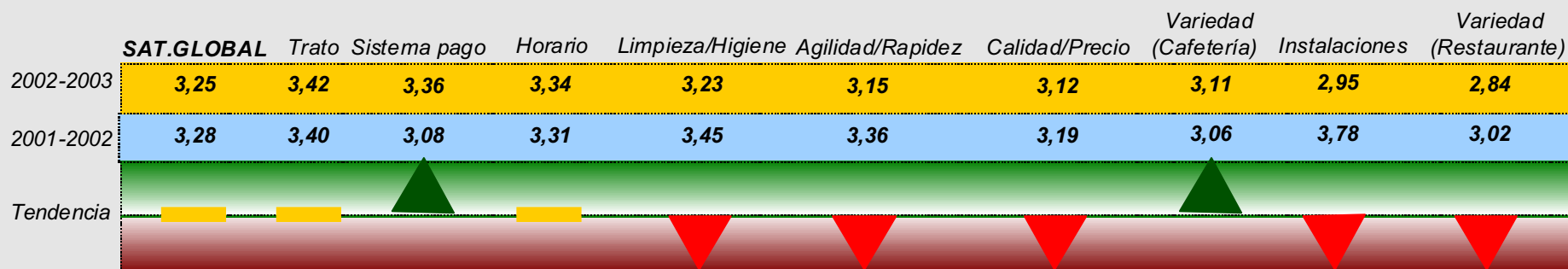
- Lic/Ing.Sup.

Curso

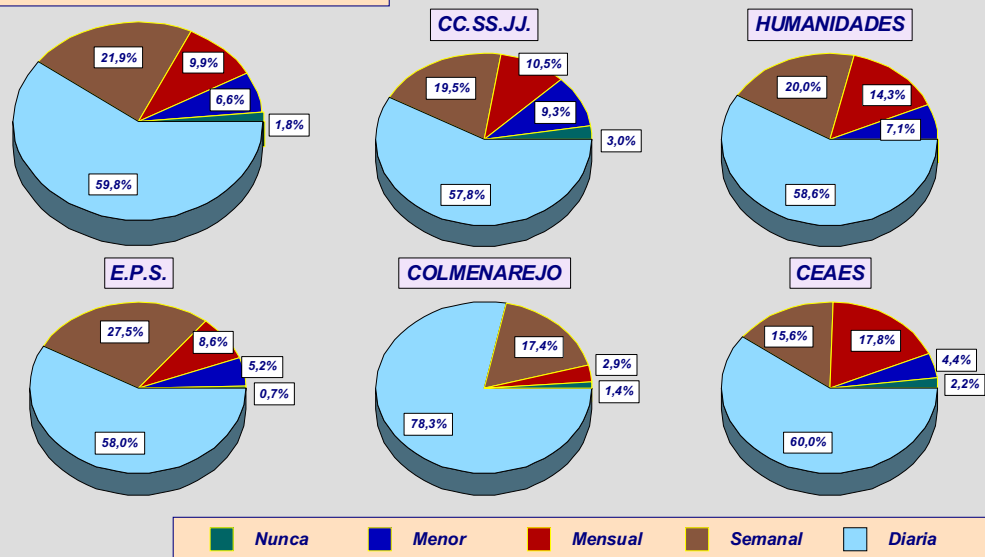
- 2º a 6º

Sexo

- Mujer



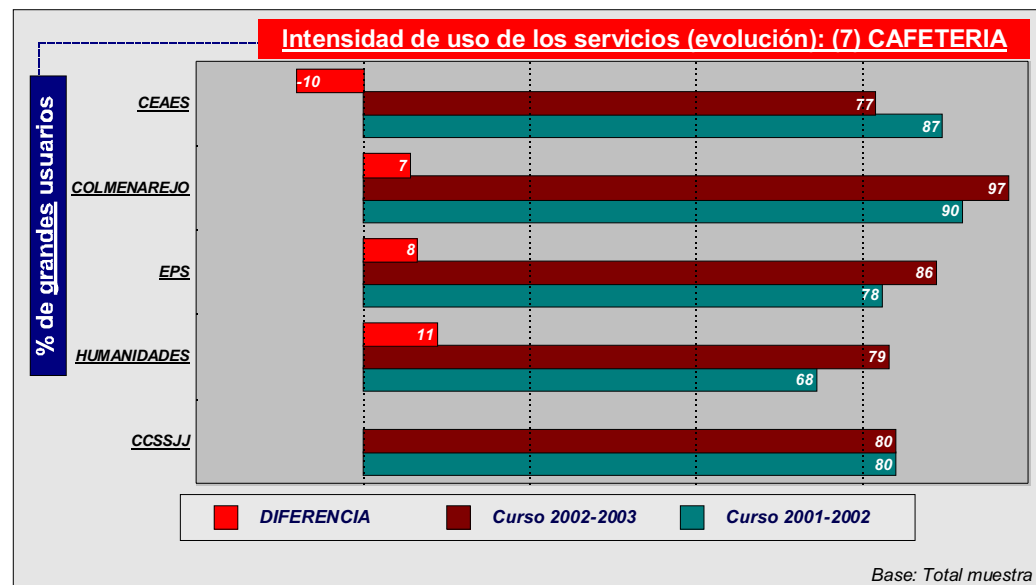
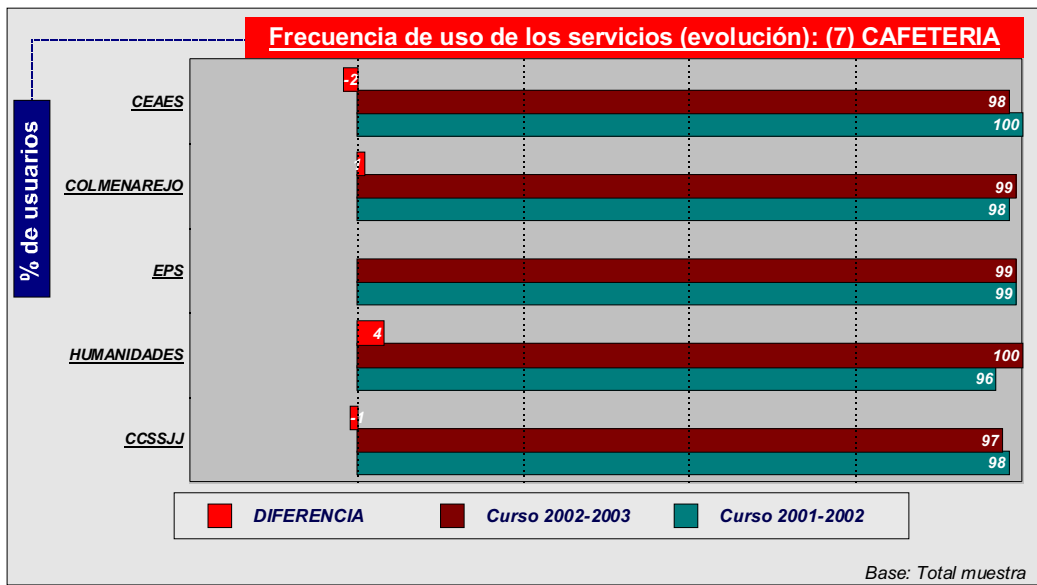
CAFETERÍA: UTILIZACIÓN

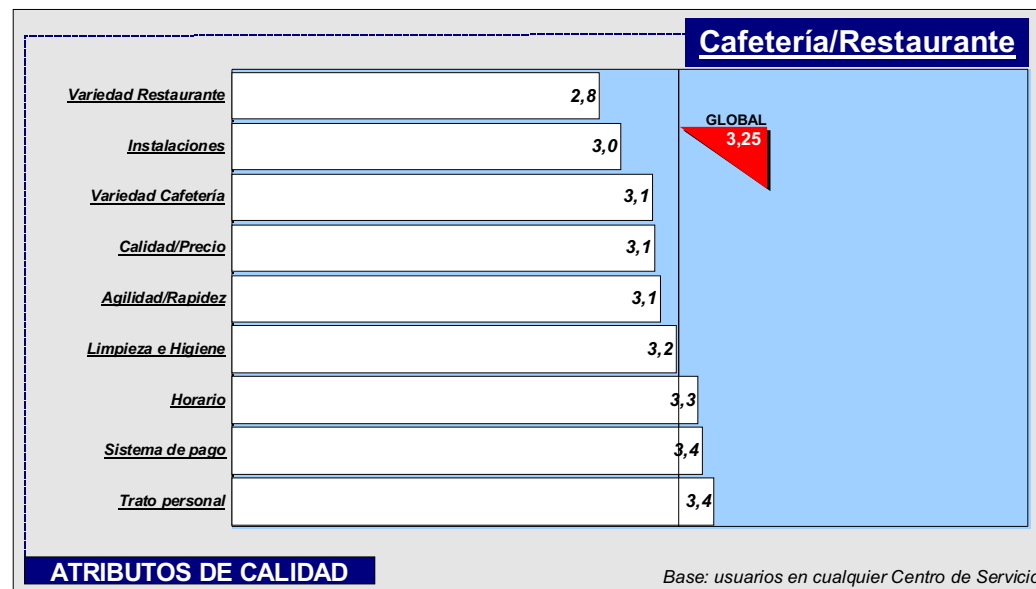
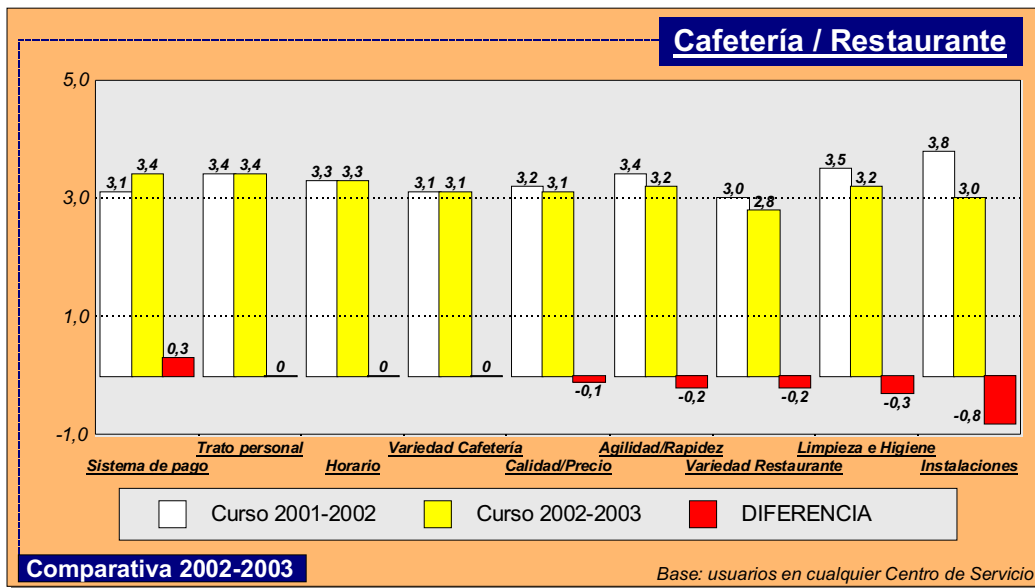


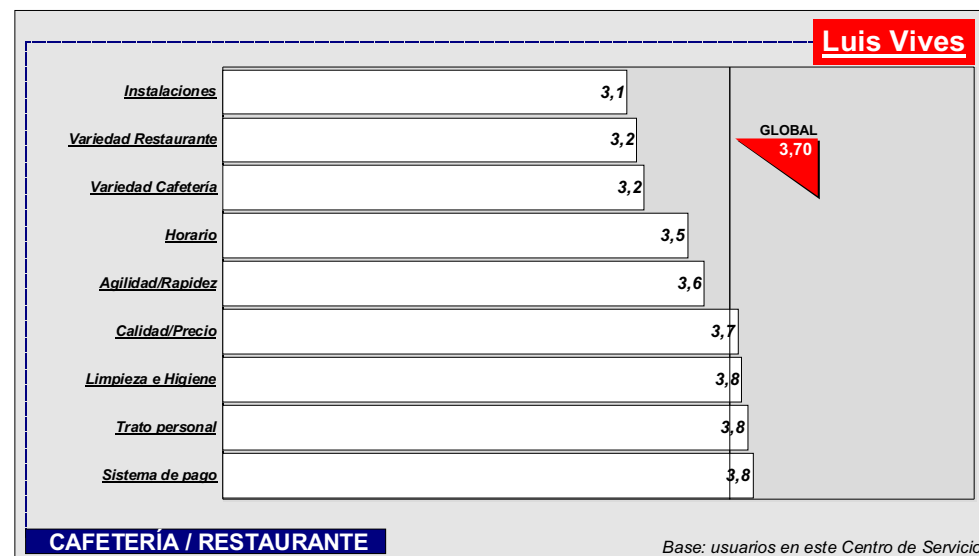
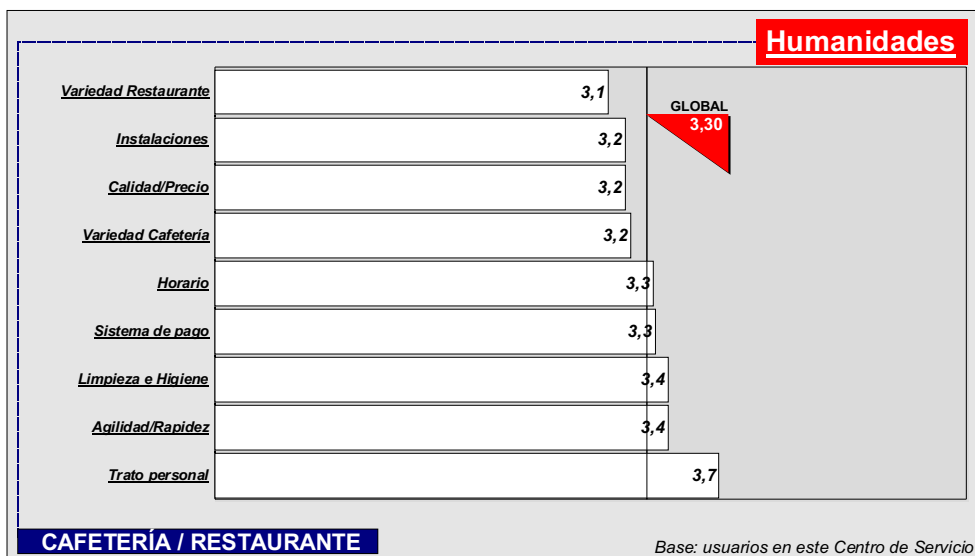
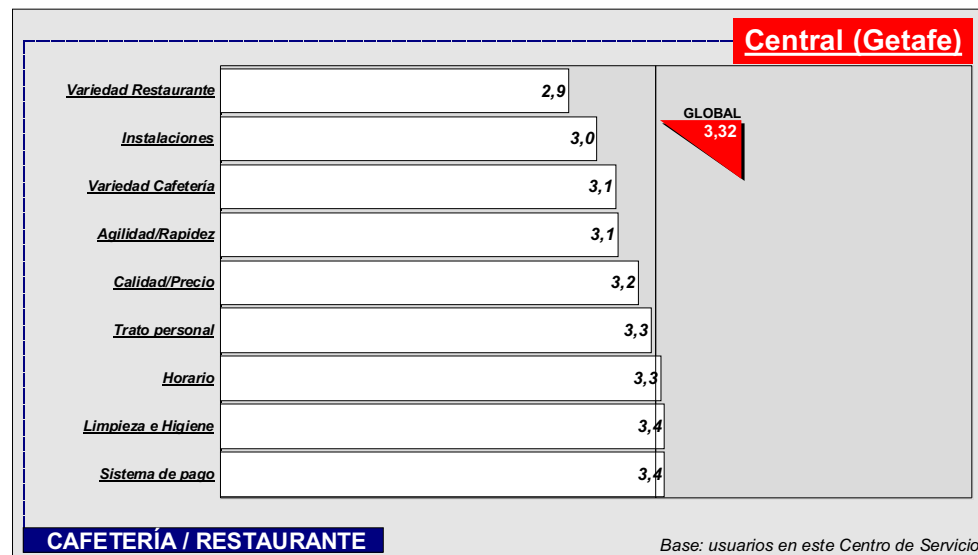
UTILIZACIÓN DE SERVICIOS: (7) CAFETERIA/RESTAURANTE

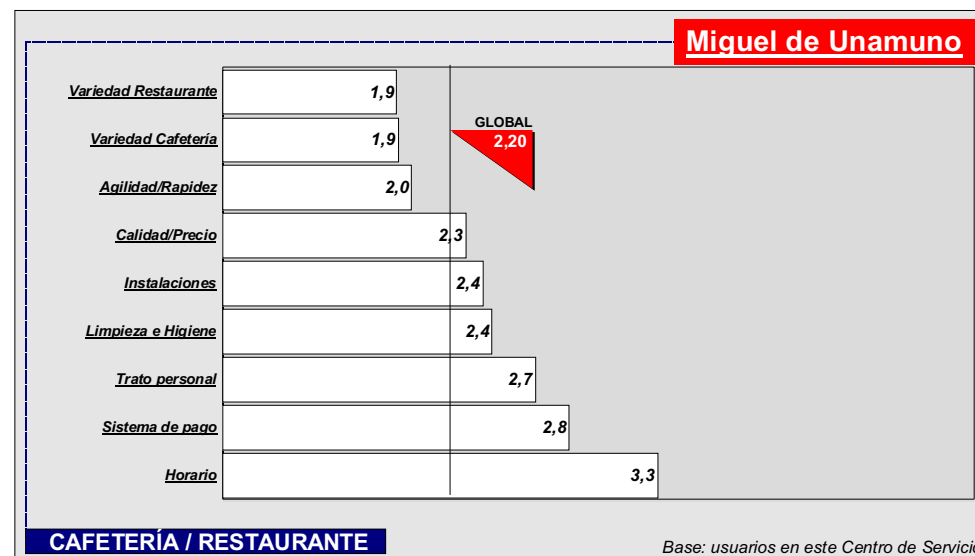
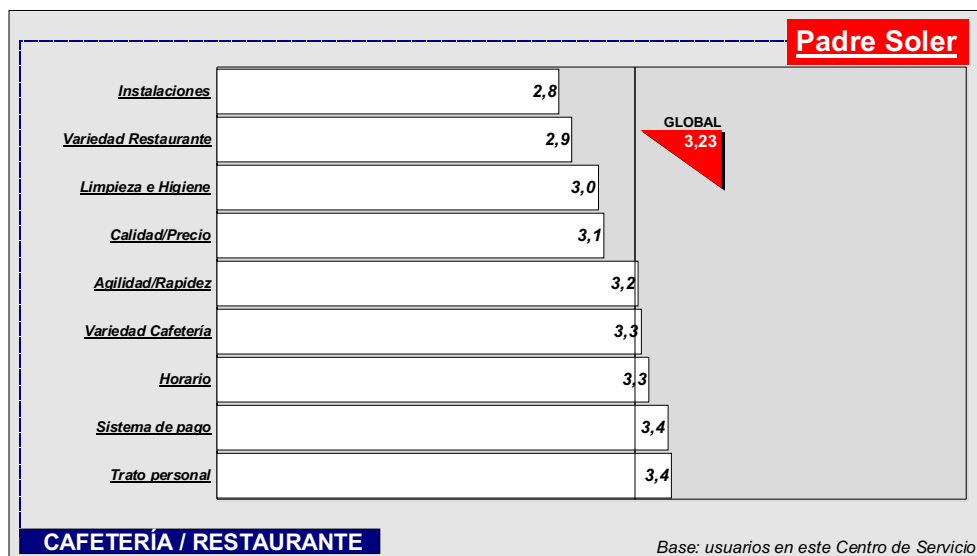
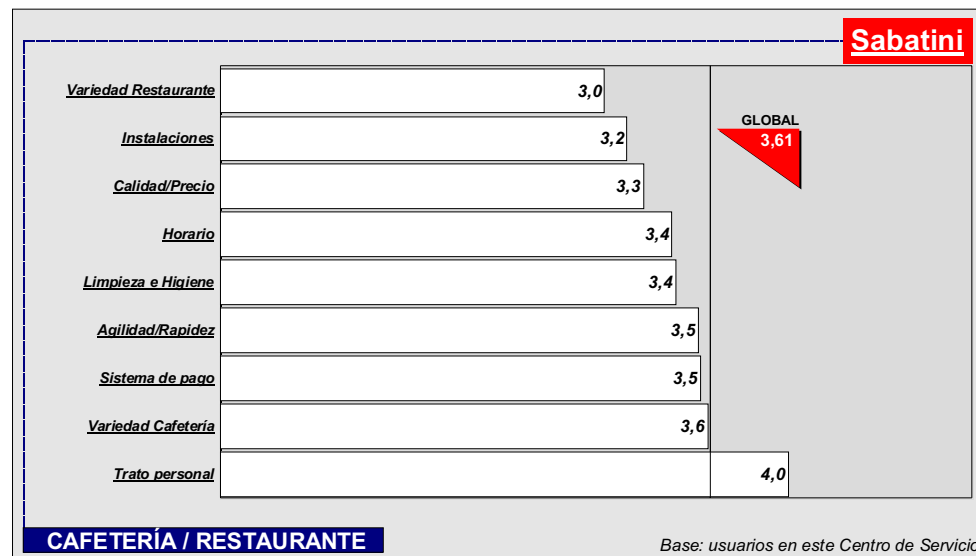
Centro de Servicio específicos	Base = usuarios	DIARIA	SEMANAL	MENSUAL	MEJOR
COLMENAREJO	Base = 68 usuarios	79%	18%	3%	0%
P.SOLER	Base = 177 usuarios	63%	25%	7%	5%
SABATINI	Base = 92 usuarios	49%	32%	13%	7%
L.VIVES	Base = 35 usuarios	77%	14%	9%	0%
HUMANIDADES	Base = 100 usuarios	55%	19%	18%	8%
CENTRAL (G)	Base = 301 usuarios	59%	21%	10%	10%
TOTAL	Base = 773 usuarios	61%	22%	10%	7%

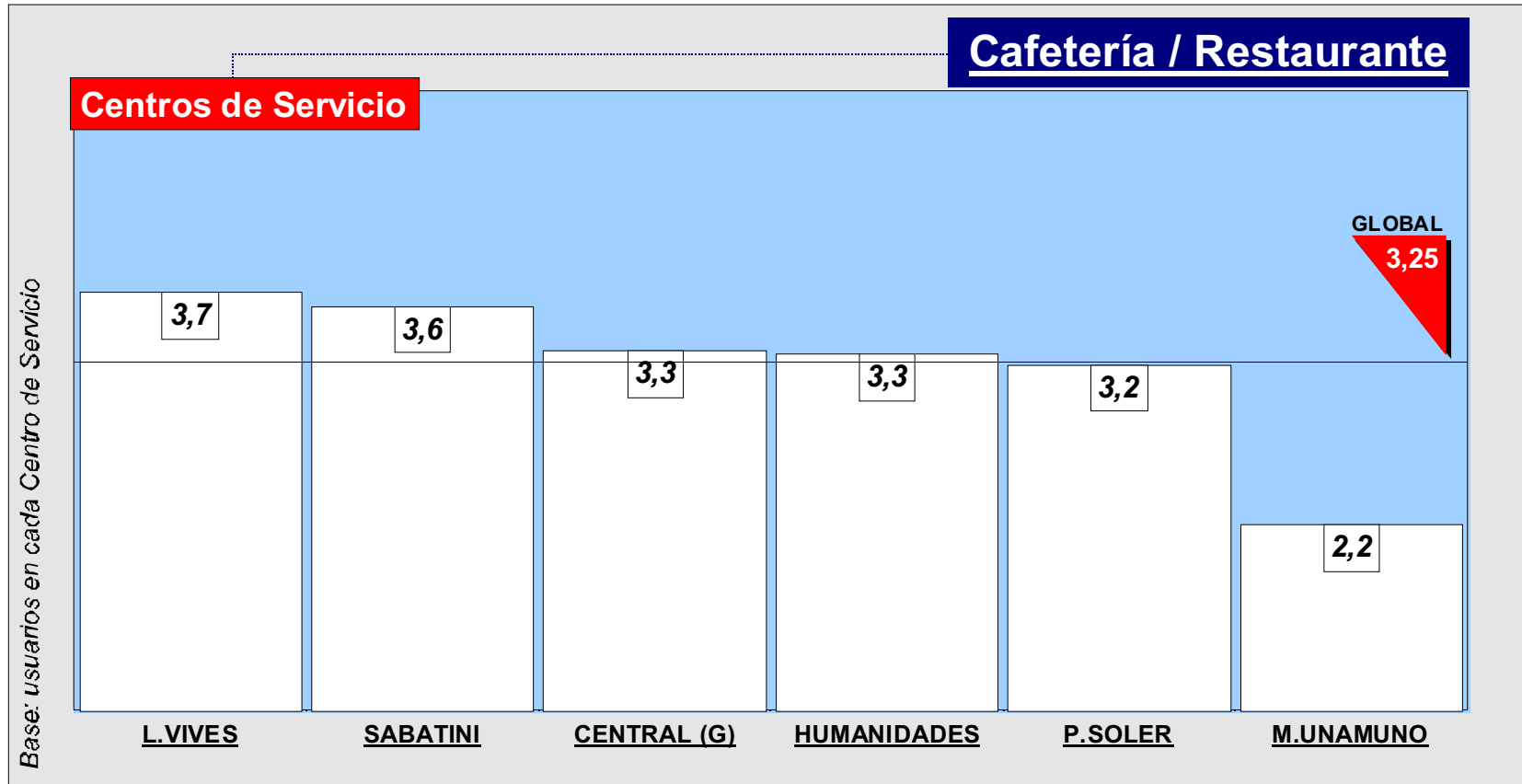
Base: Usuarios de cada CS

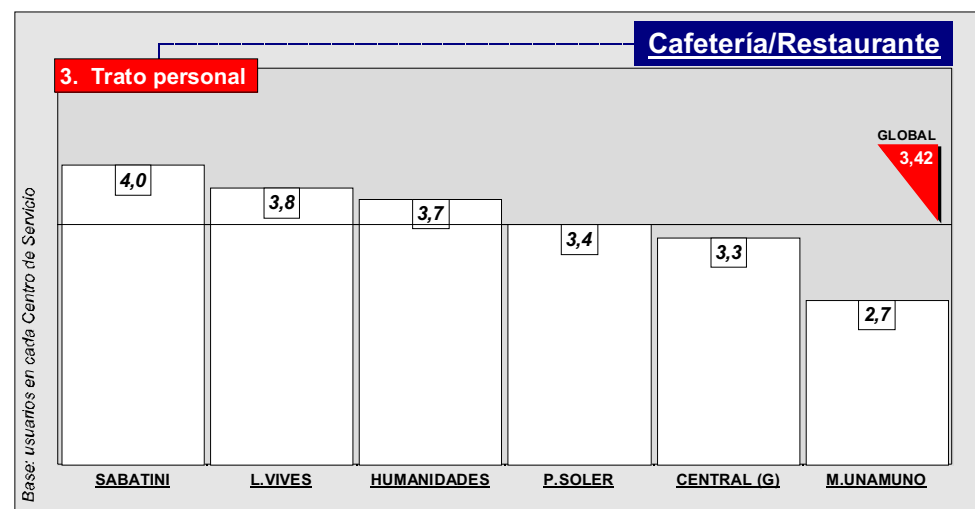
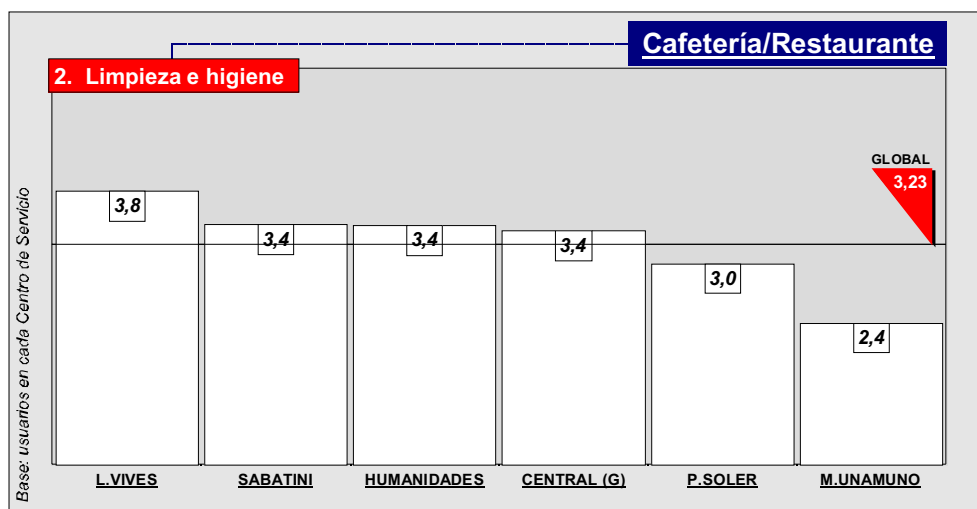
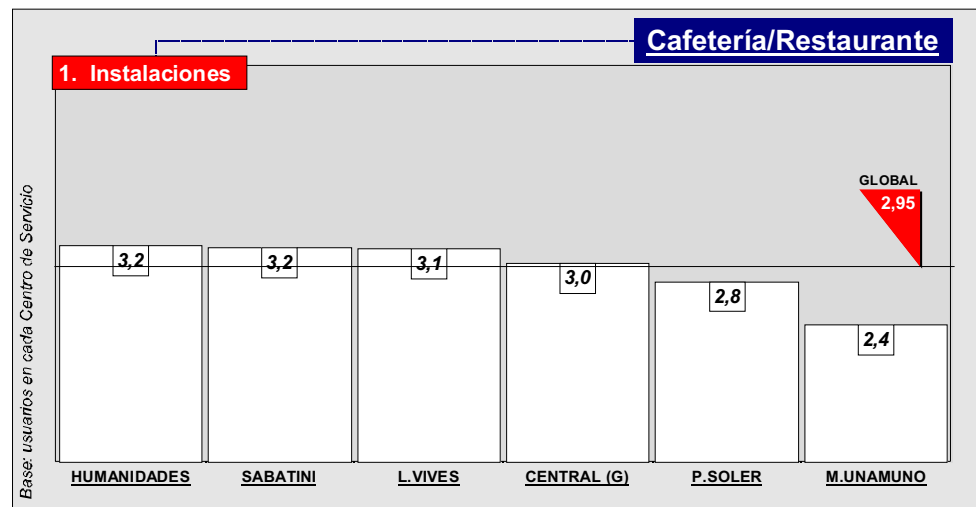


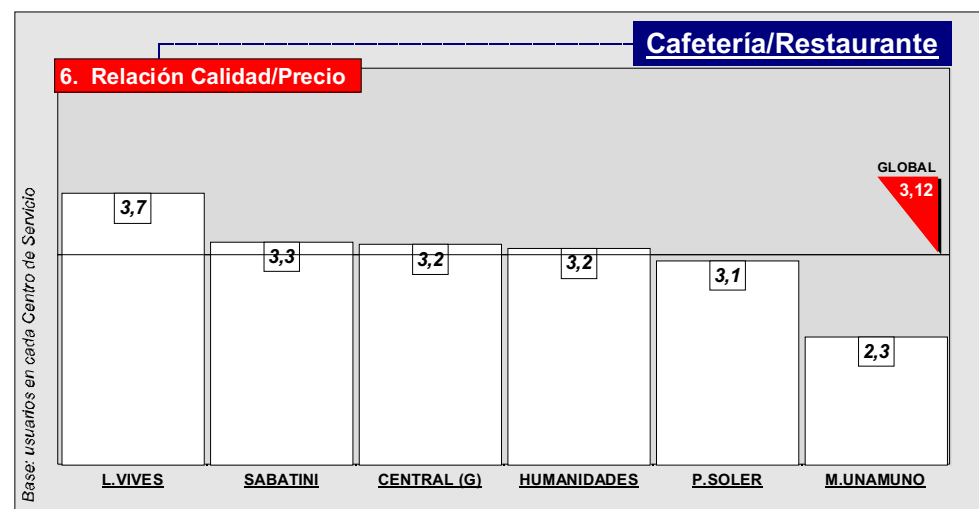
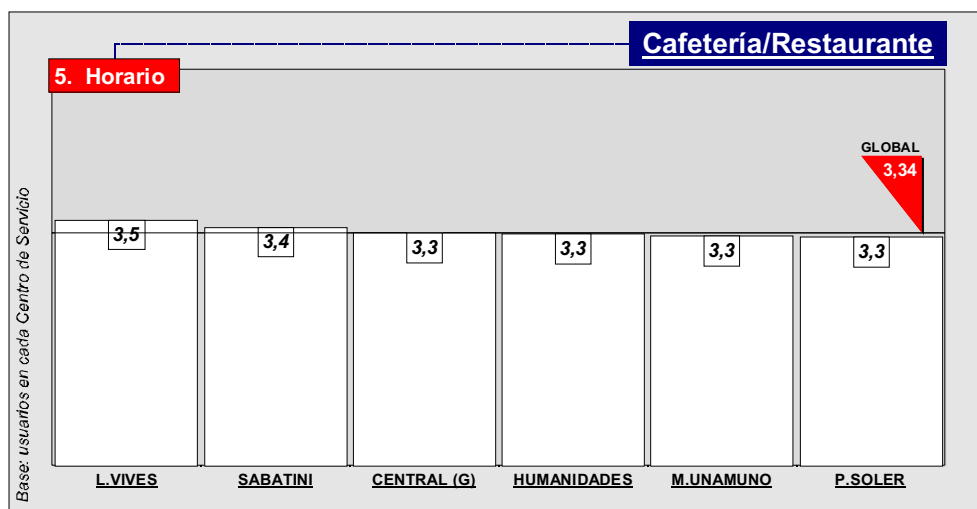
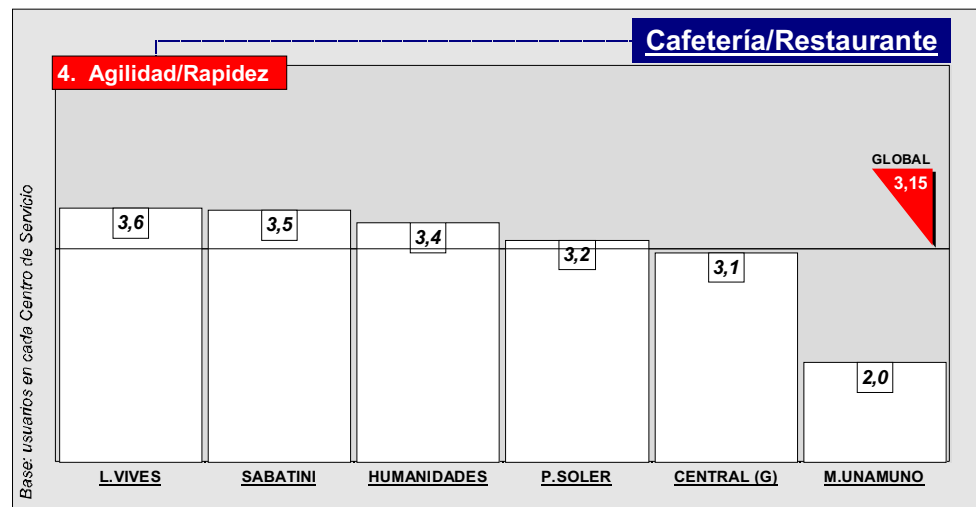


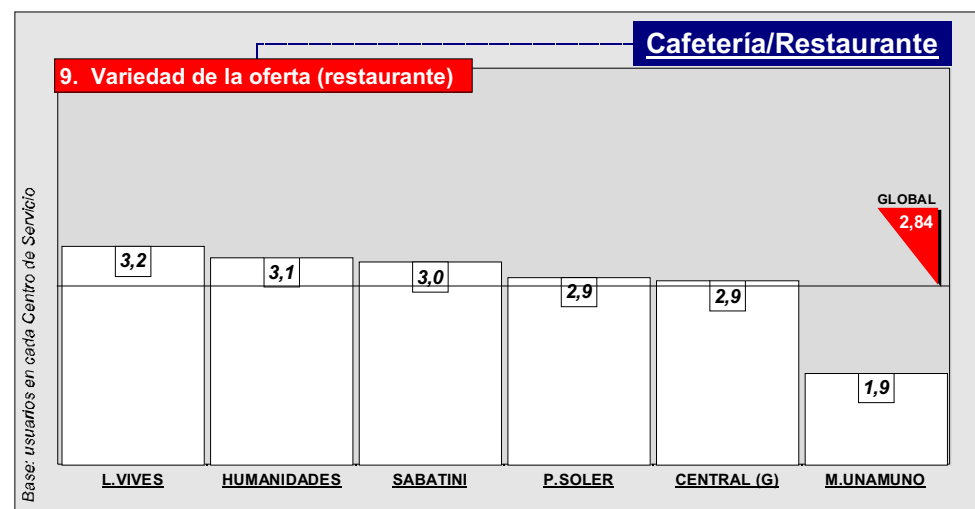
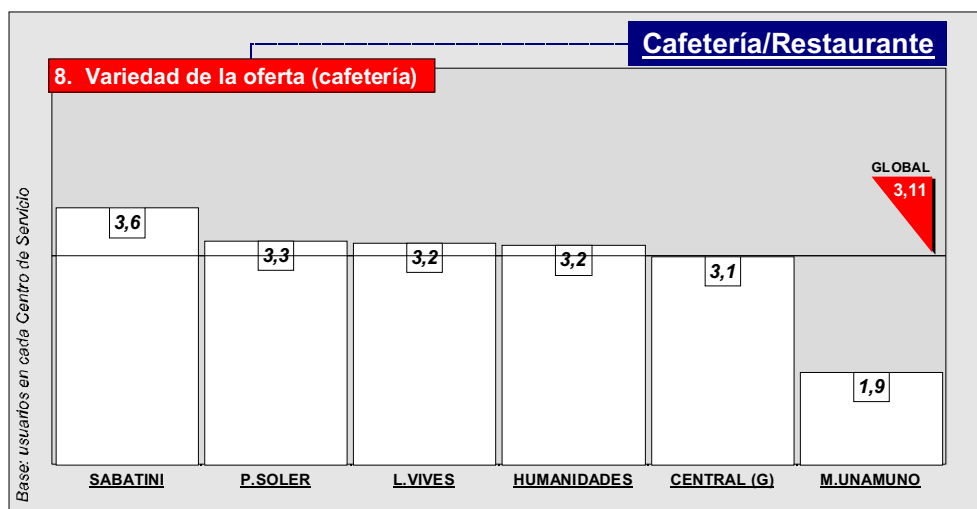
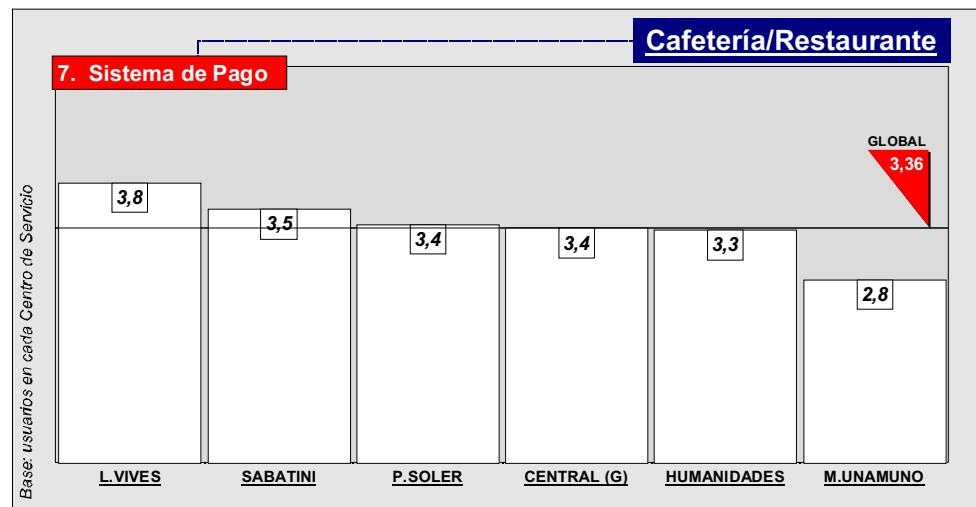












7.8

Servicios Administrativos

Utilización

- Frecuencia: 76%
- Intensidad: 7%

Indicadores generales

- Satisfacción: 3,11
- Evolución: 2,99

Indicadores por Centro de Servicio

Satisfacción:

- CC.SS.JJ.: 3,02
- Humanidades: 2,96
- E.P.S.: 3,19
- Colmenarejo: 3,49
- CEAES: 3,26

Evolución

- CC.SS.JJ.: 2,90
- Humanidades: 2,91
- E.P.S.: 3,05
- Colmenarejo: 3,29
- CEAES: 3,12

Destaca(n) positivamente

- Matriculación

Destaca(n) negativamente

- Información

Colectivos MÁS satisfechos

Centro

- Colmenarejo
- Ceaes
- E.P.S.

Tipo de estudios

- Dipl / Ing.Téc.

Curso

- 1º

Sexo

- Mujer

Colectivos MENOS satisfechos

Centro

- Humanidades
- CC.SS.JJ.

Tipo de estudios

- Lic / Ing.sUP.

Curso

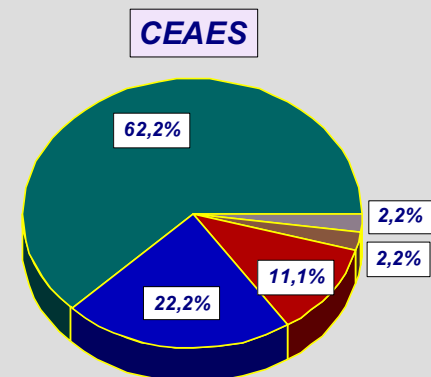
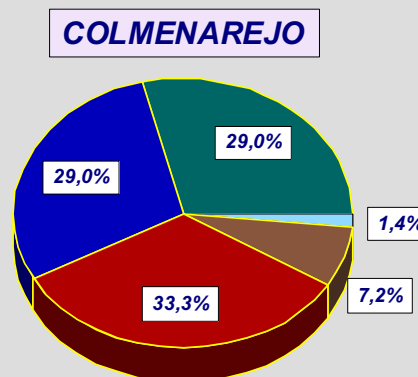
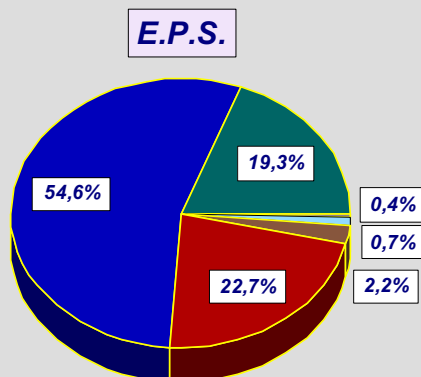
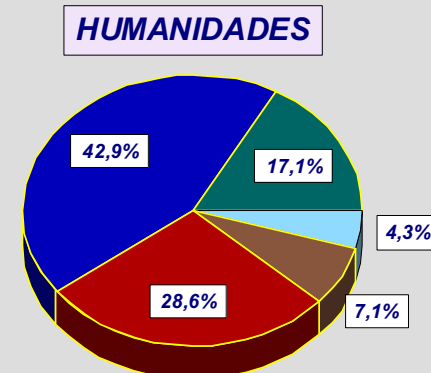
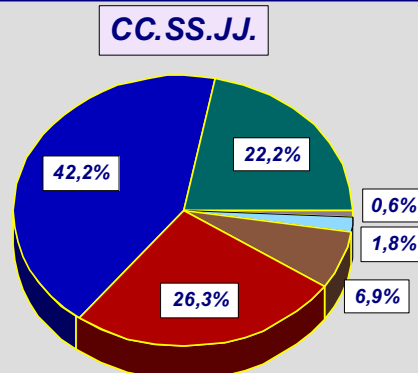
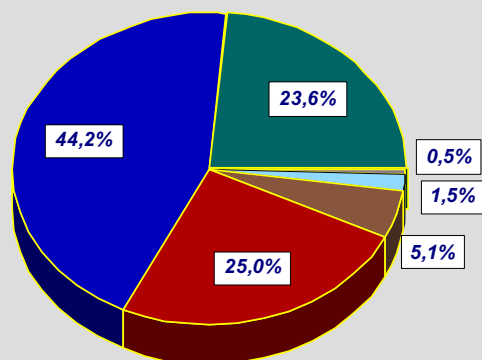
- 4º a 6º

Sexo

- Hombre

	SAT.GLOBAL	Matriculación	Administración de Alumnos	Becas	Servicios de Información
2002-2003	3,11	3,35	3,10	3,07	2,96
2001-2002	No evaluado	3,30	3,14	3,24	3,08
Tendencia		▲	■	▼	▼

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS: UTILIZACIÓN



■ Nunca
 ■ Menor
 ■ Mensual
 ■ Semanal
 ■ Diaria
 ■ Ns/Nc

7.8a

Servicios Administrativos

Administración de Alumnos

Indicadores generales

○ Satisfacción: 3,10

Destaca(n) positivamente

- Administración por Internet
- Trato becarios

Destaca(n) negativamente

- Horarios
- Competencia Funcionarios

Indicadores por Centro de Servicio

Satisfacción:

- CC.SS.JJ.: 2,93
- Humanidades: 3,02
- E.P.S.: 3,23
- Colmenarejo: 3,41
- CEAES: 3,25

Colectivos MÁS satisfechos

Centro

- CC.SS.JJ.
- Humanidades

Tipo de estudios

- Dipl / Ing.Téc.

Curso

- 1º

Sexo

- Mujer

Colectivos MENOS satisfechos

Centro

- Colmenarejo
- Ceaes
- E.P.S.

Tipo de estudios

- Lic / Ing.Sup.

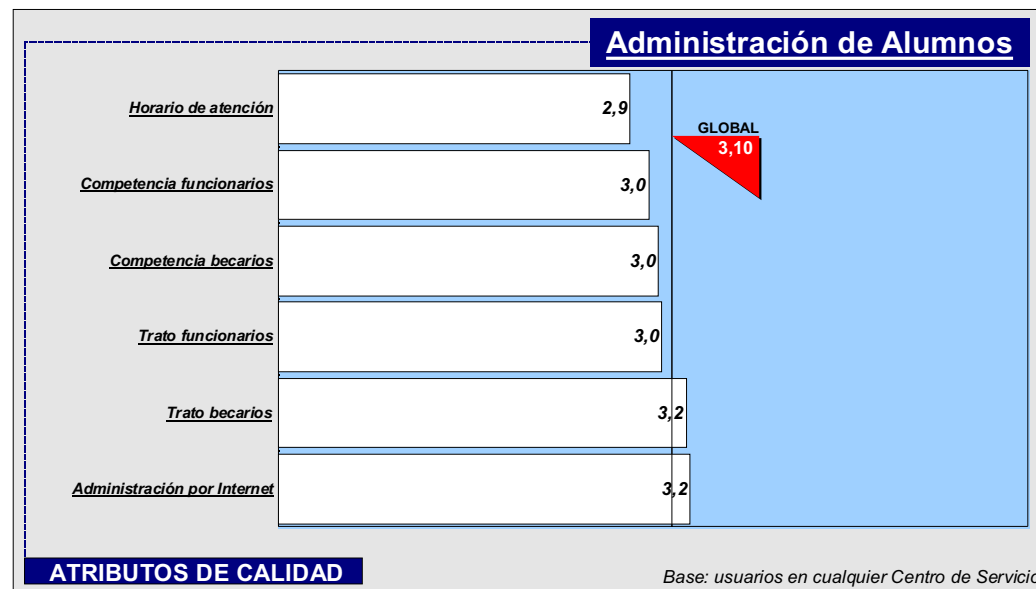
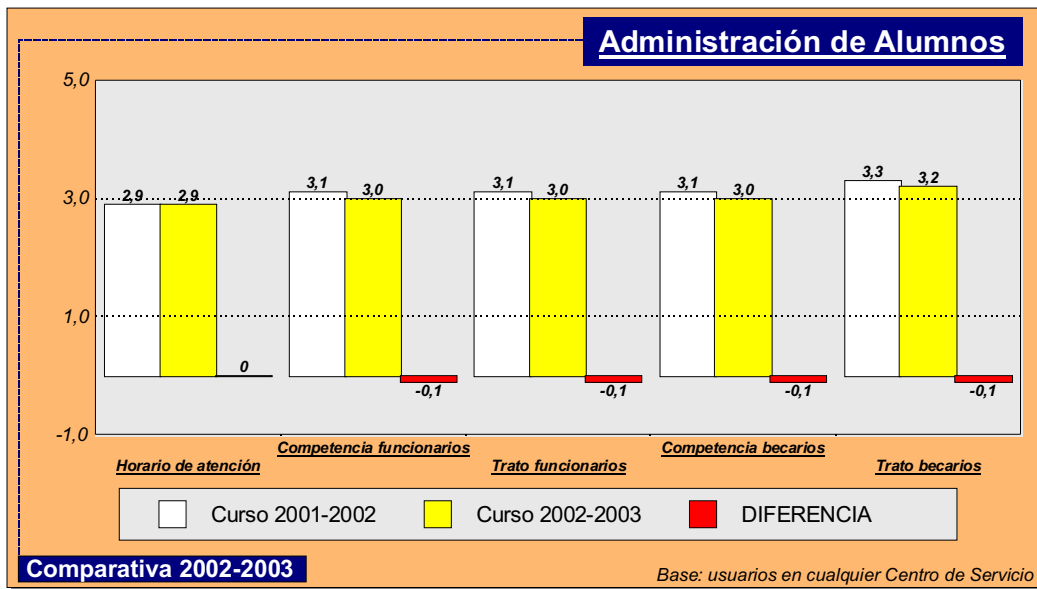
Curso

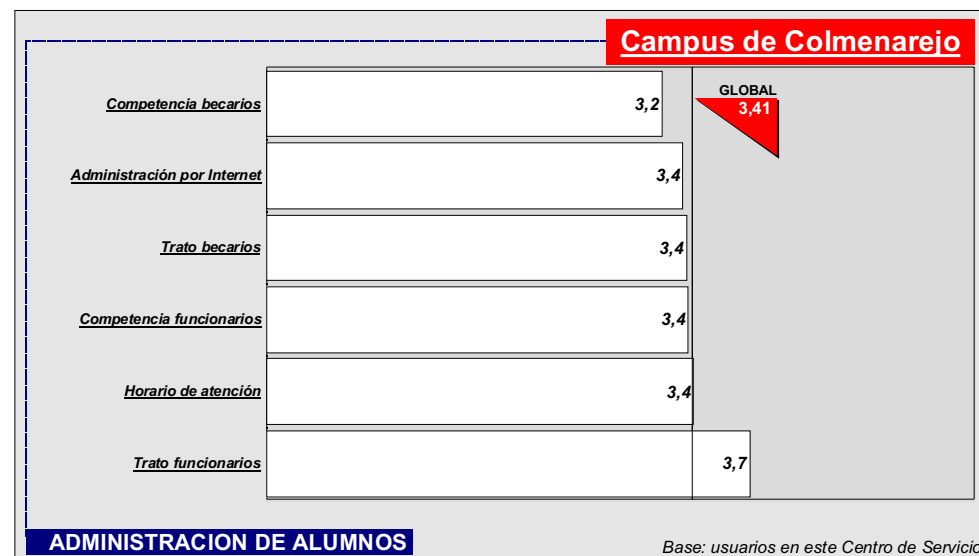
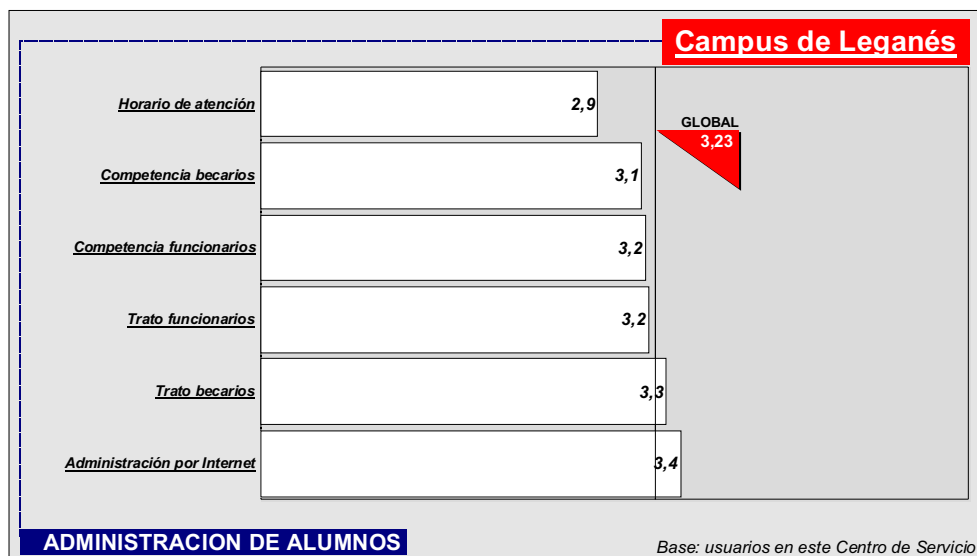
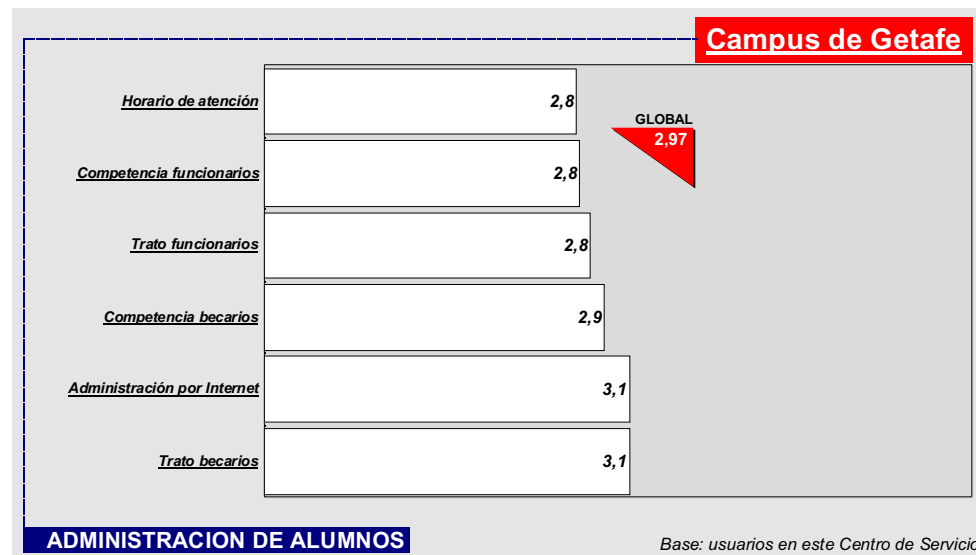
- 4º a 6º

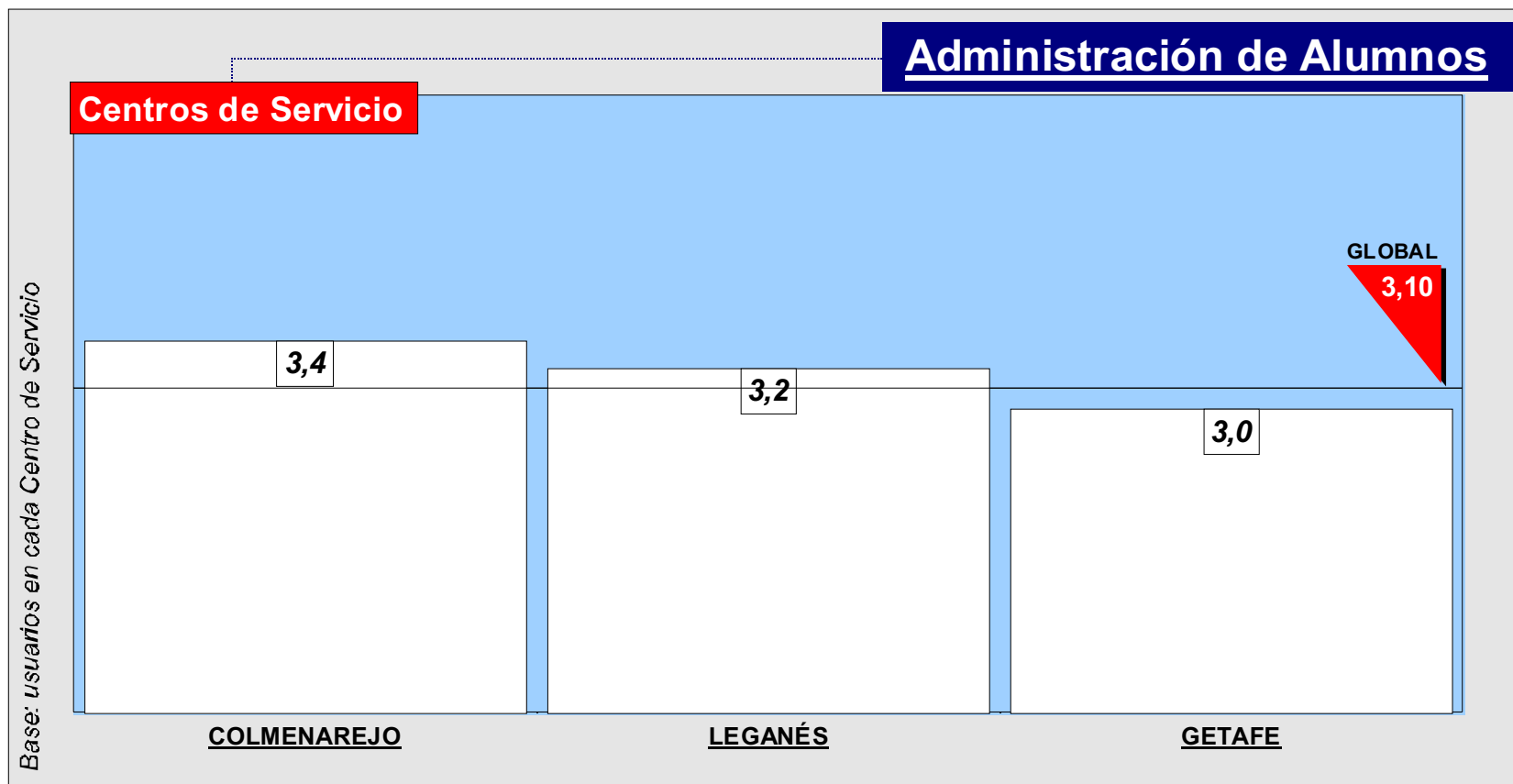
Sexo

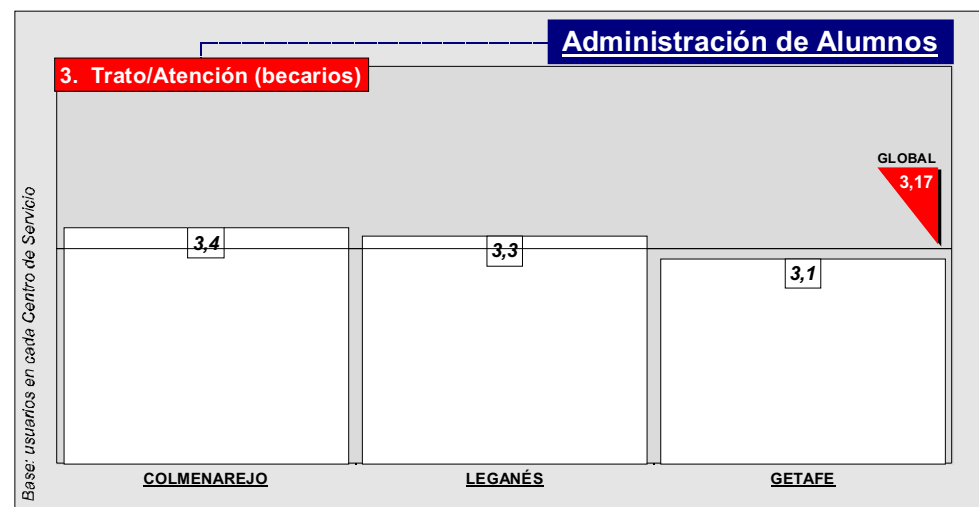
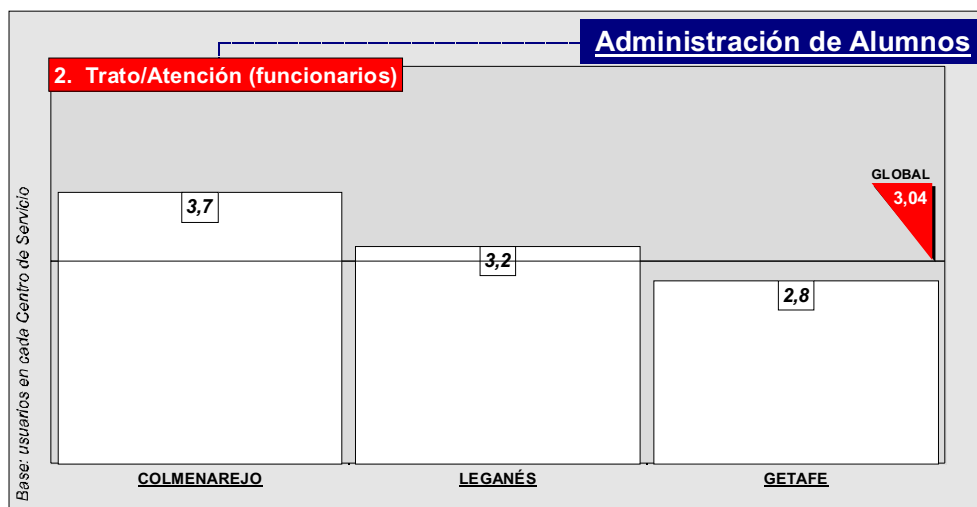
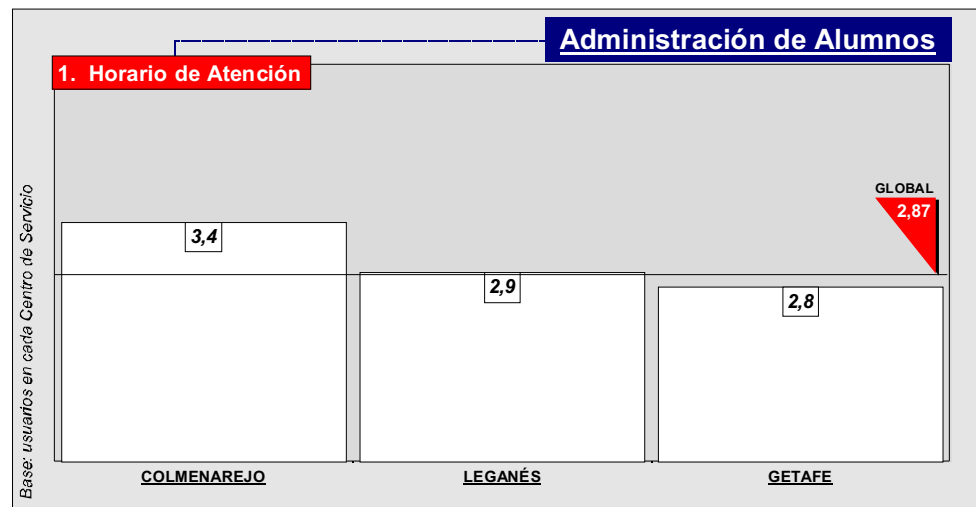
- Hombre

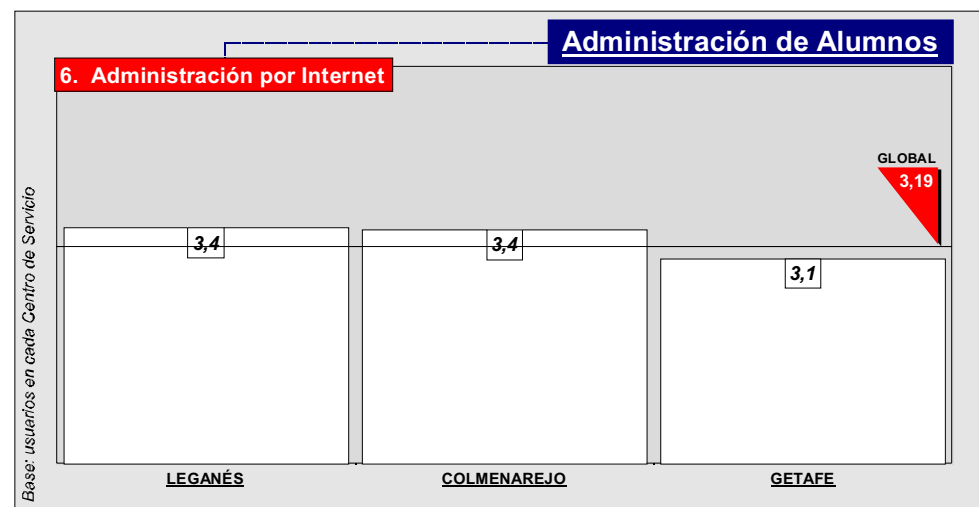
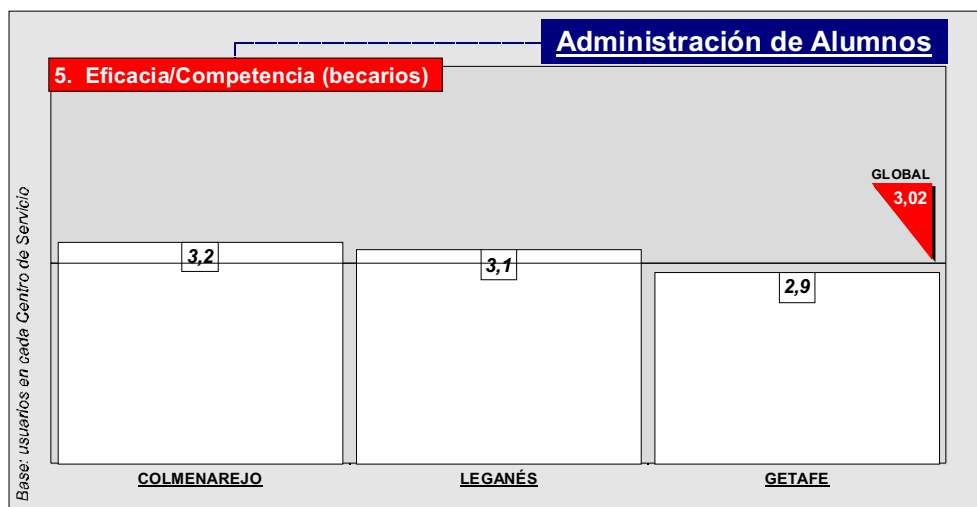
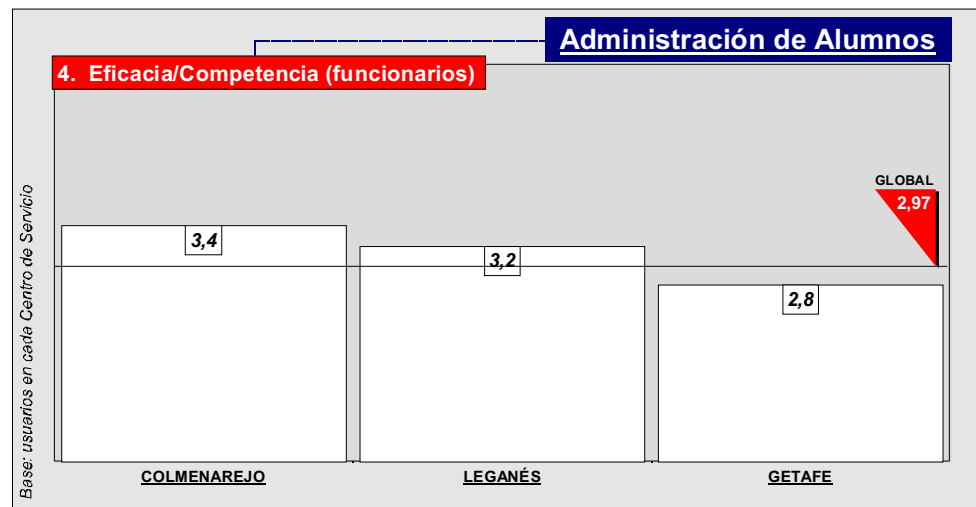
	SAT.GLOBAL	Admón por Internet	Trato Becarios	Trato Funcionarios	Competencia Becarios	Competencia Funcionarios	Horarios
2002-2003	3,10	3,19	3,17	3,04	3,02	2,97	2,87
2001-2002	3,14	Sin evaluar	3,25	3,13	3,13	3,11	2,91
Tendencia							











7.8b

Servicios Administrativos

Matriculación

■ Indicadores generales

- Satisfacción: 3,35

■ Destaca(n) positivamente

- Prematrícula por Internet
- Personalmente (en Admón)

■ Destaca(n) negativamente

- Asesoramiento
- Matr- en Sobre-correo

Indicadores por Centro de Servicio

■ Satisfacción:

- CC.SS.JJ.: 3,23
- Humanidades: 3,30
- E.P.S.: 3,50
- Colmenarejo: 3,49
- CEAES: 3,17

Colectivos MÁS satisfechos

■ Centro

- E.P.S.
- Colmenarejo

■ Tipo de estudios

- Dipl / Ing.Téc.

■ Curso

- 2º - 3º

■ Sexo

Colectivos MENOS satisfechos

■ Centro

- Ceaes
- CC.SS.JJ.
- Humanidades

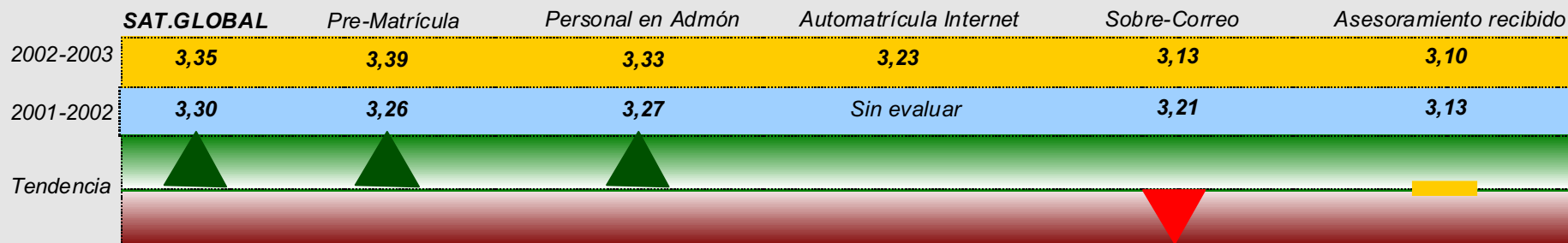
■ Tipo de estudios

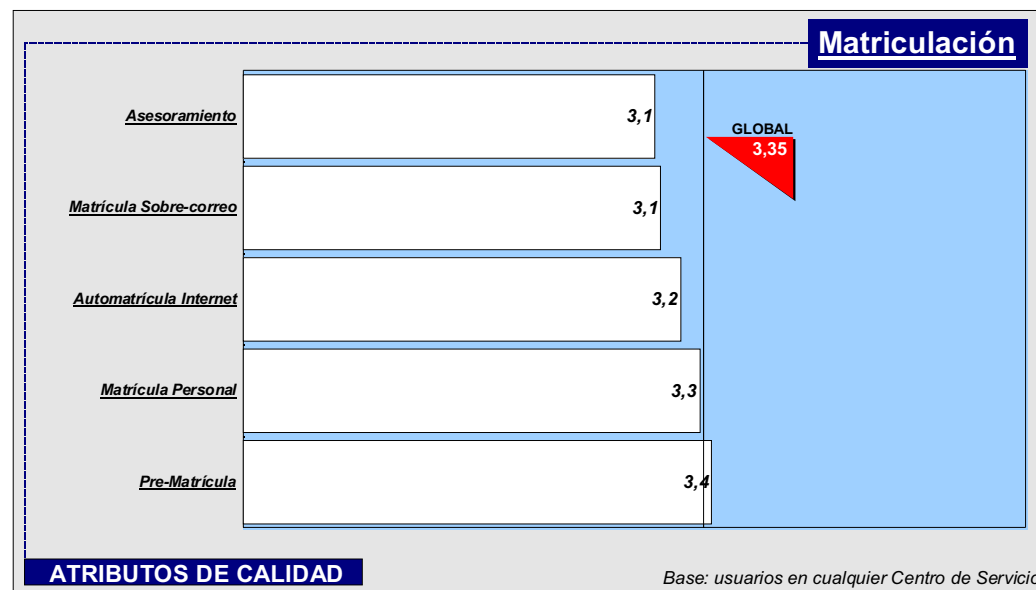
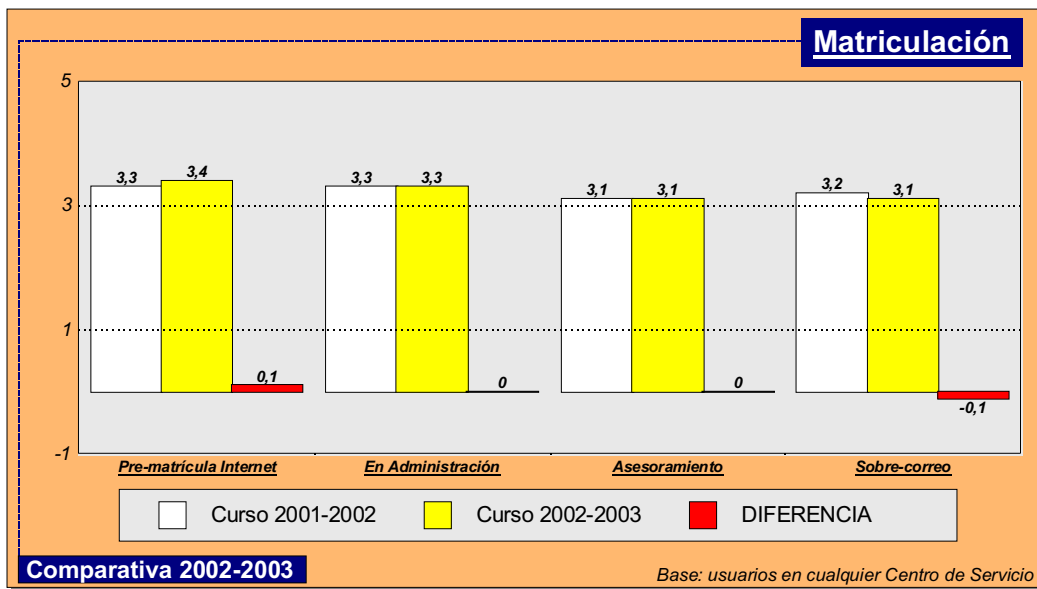
- Lic / Ing.Sup.

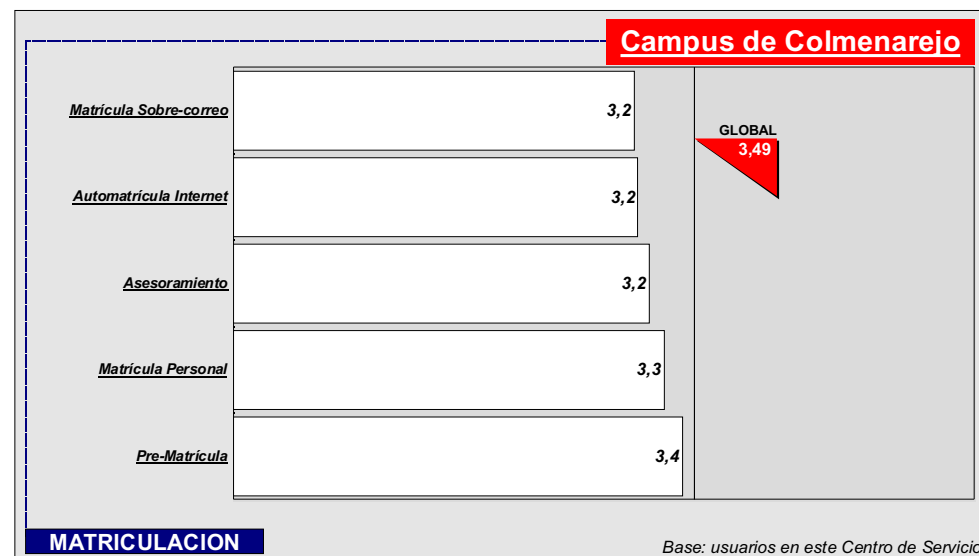
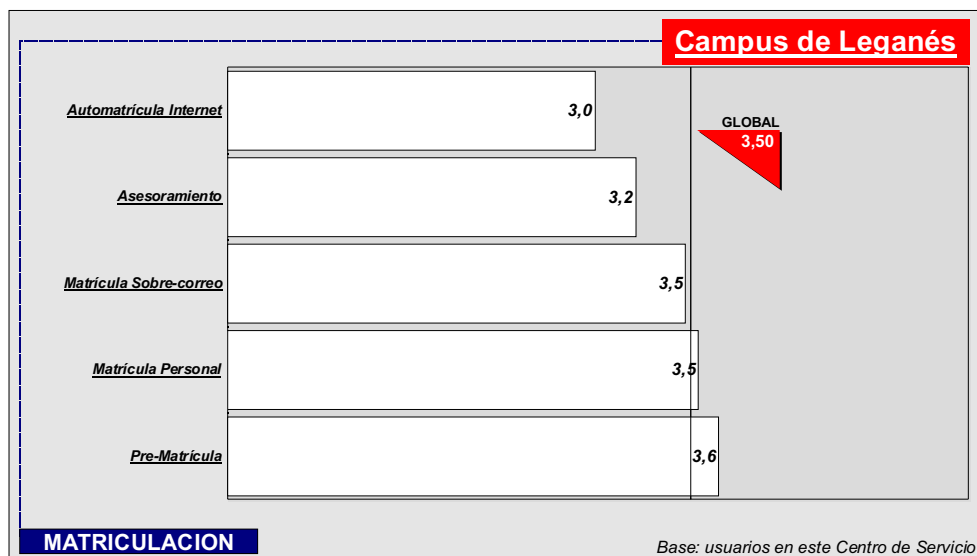
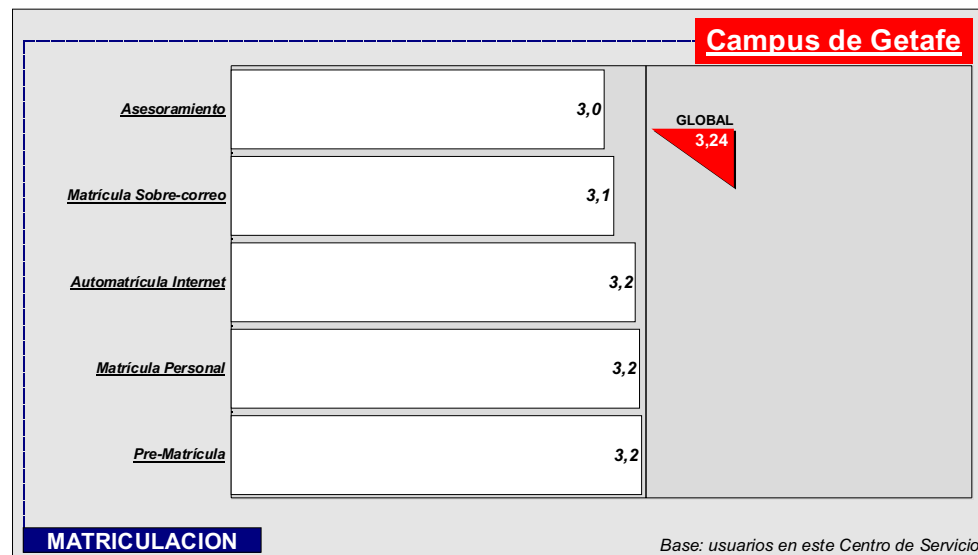
■ Curso

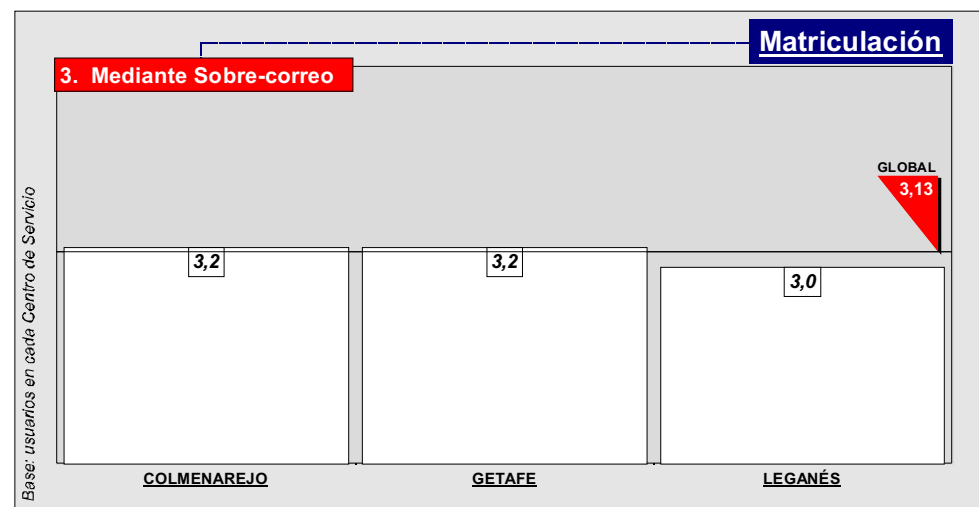
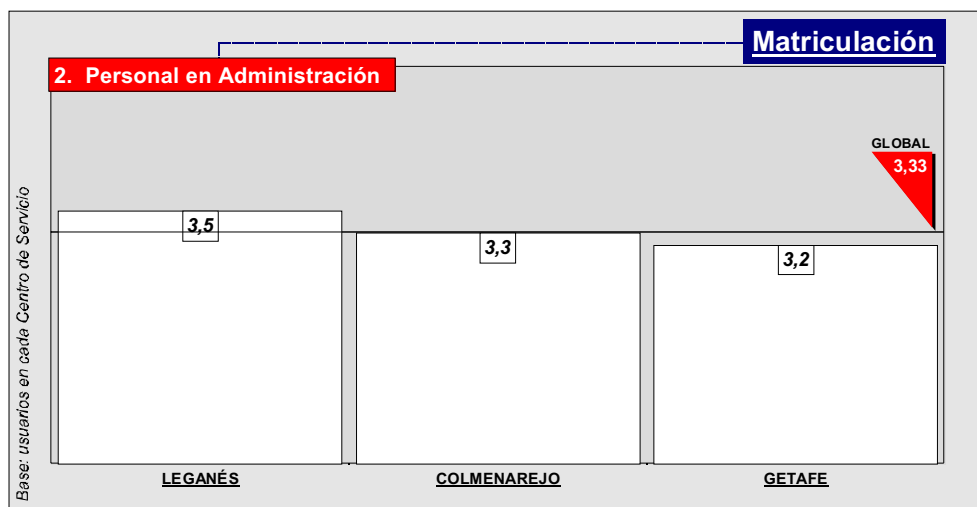
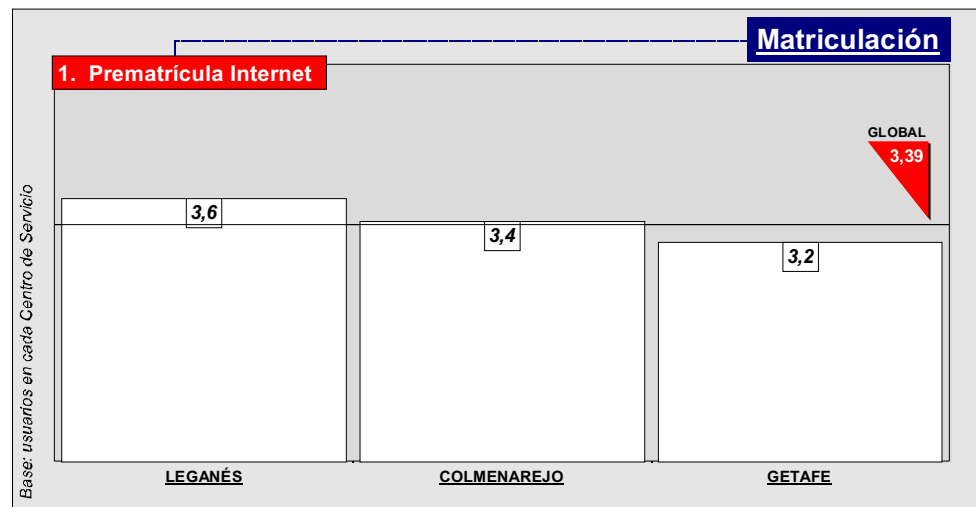
- 1º
- 4º a 6º

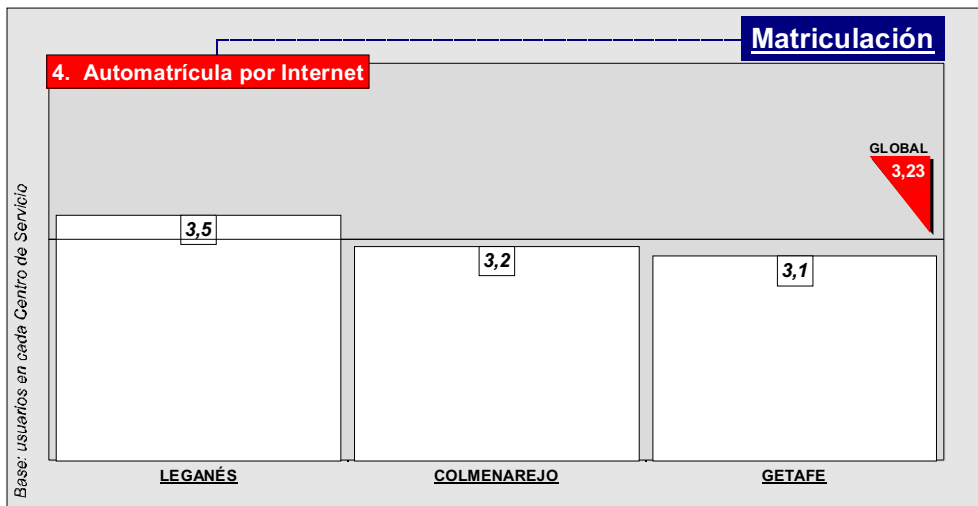
■ Sexo











7.8c

Servicios Administrativos

Servicios de Información

■ Indicadores generales

- Satisfacción: 2,96

■ Destaca(n) positivamente

- Información en Web
- Folletos y guías

■ Destaca(n) negativamente

- Puntualidad Calificaciones
- Tablones de anuncios

Indicadores por Centro de Servicio

■ Satisfacción:

- CC.SS.JJ.: 2,88
- Humanidades: 2,88
- E.P.S.: 3,00
- Colmenarejo: 3,09
- CEAES: 3,39

Colectivos MÁS satisfechos

■ Centro

- Ceaes
- Colmenarejo

■ Tipo de estudios

■ Curso

- 1º

■ Sexo

- Mujer

Colectivos MENOS satisfechos

■ Centro

- CC.SS.JJ.
- Humanidades

■ Tipo de estudios

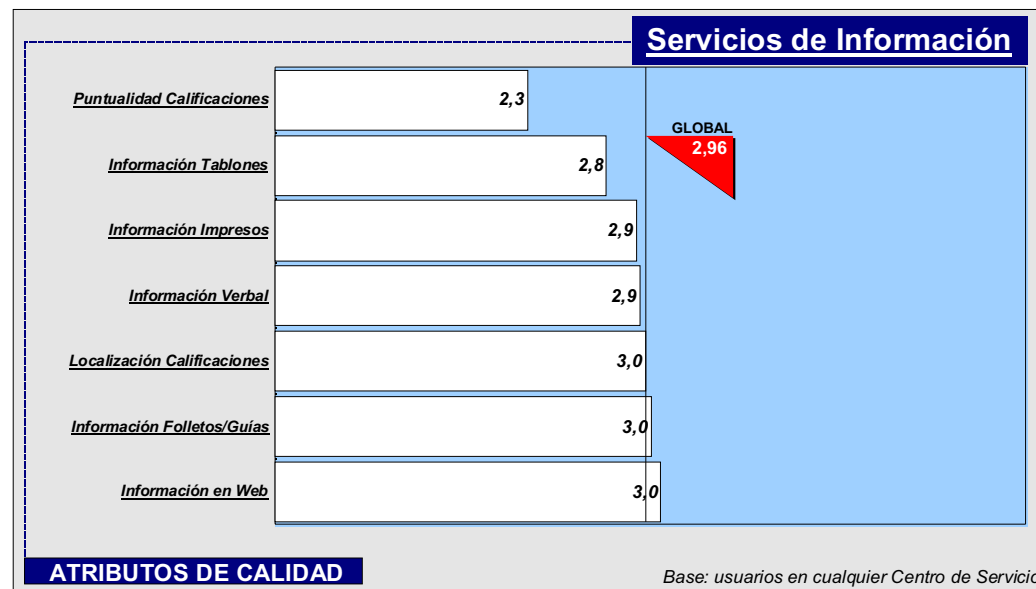
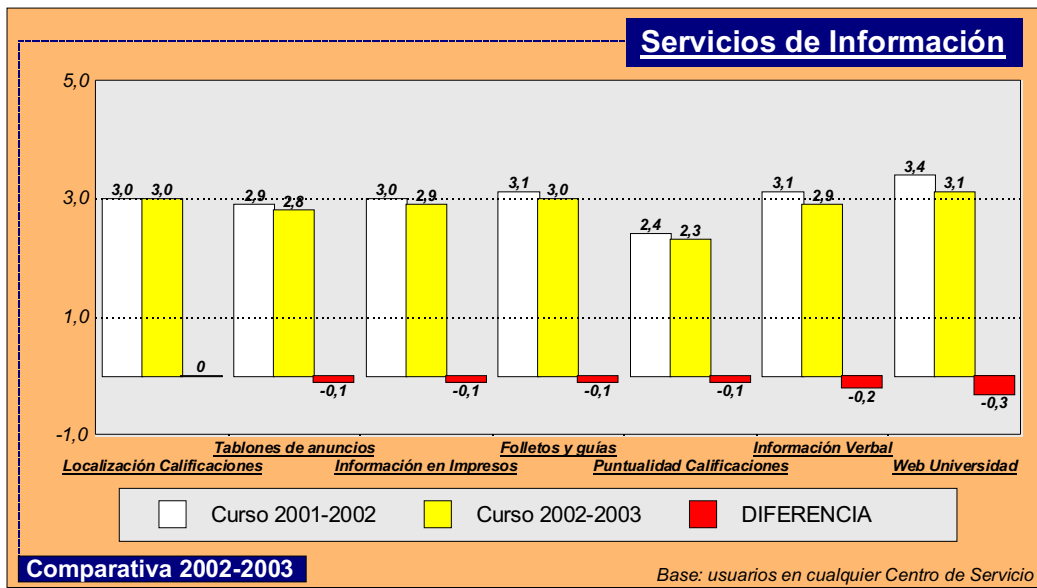
■ Curso

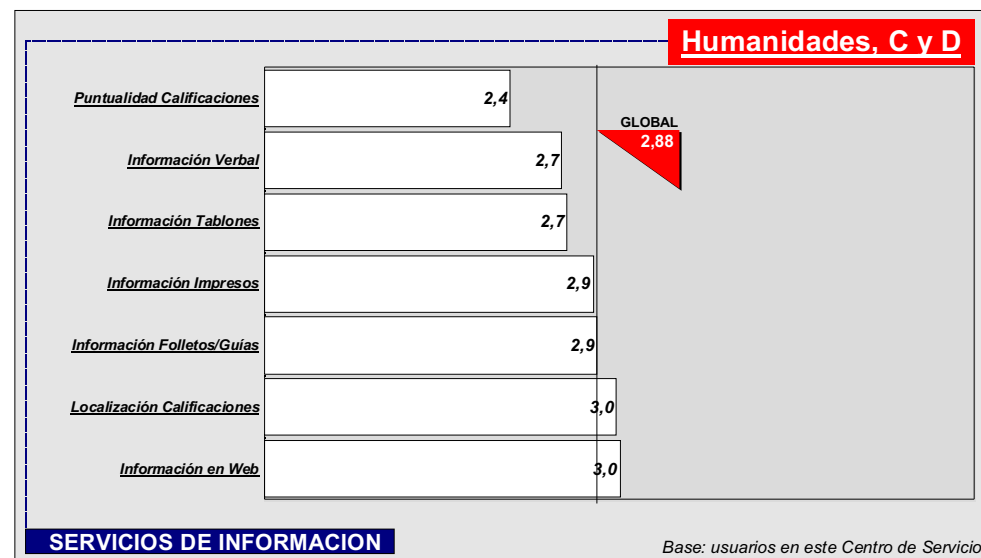
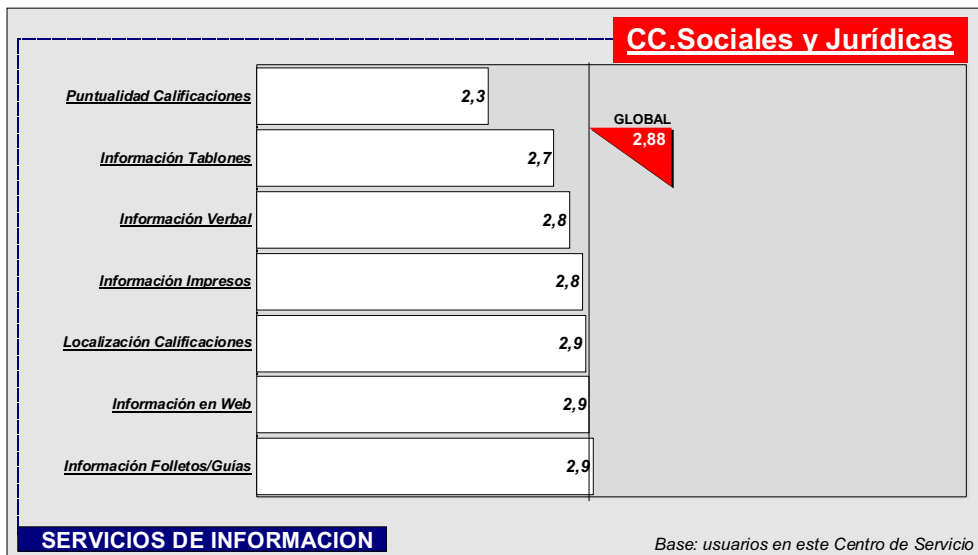
- 2º a 6º

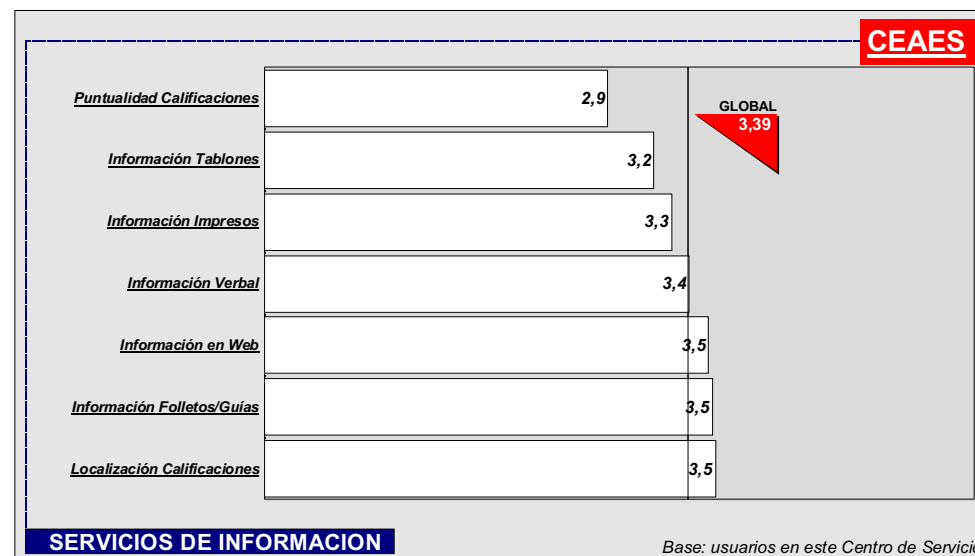
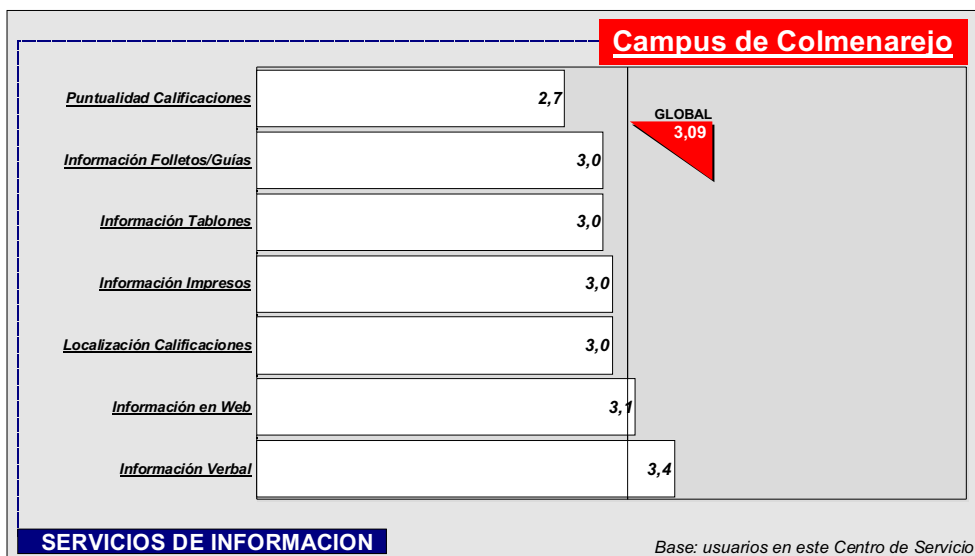
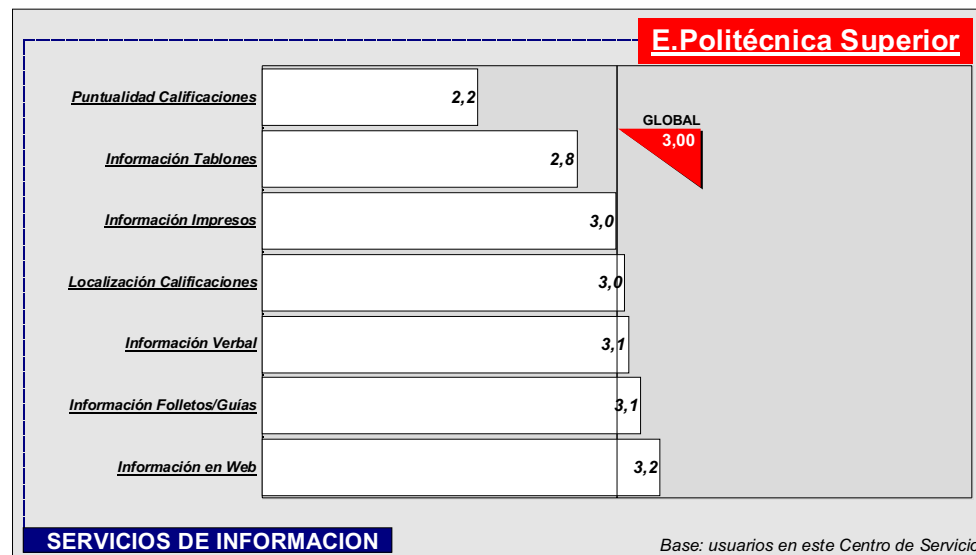
■ Sexo

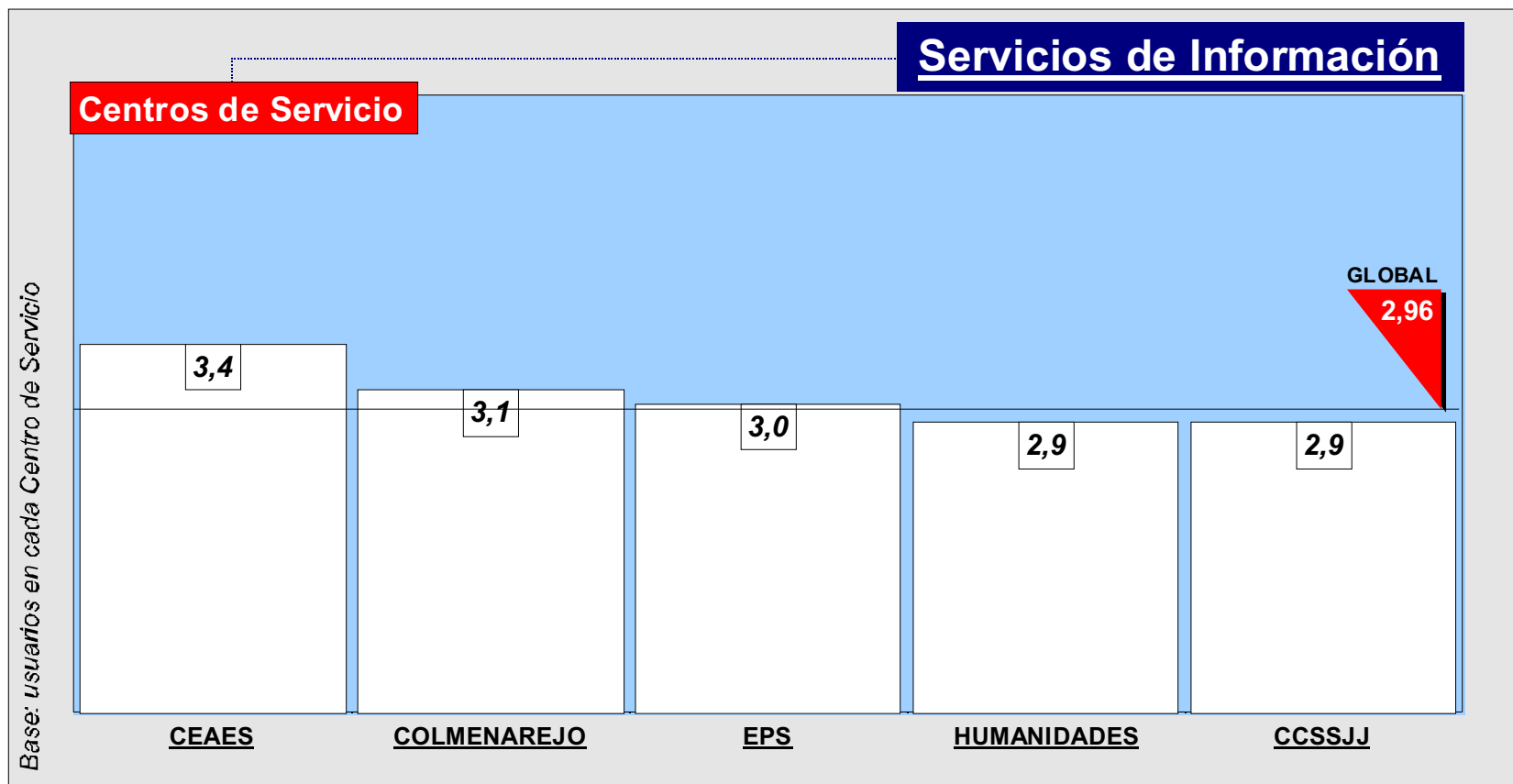
- Hombre

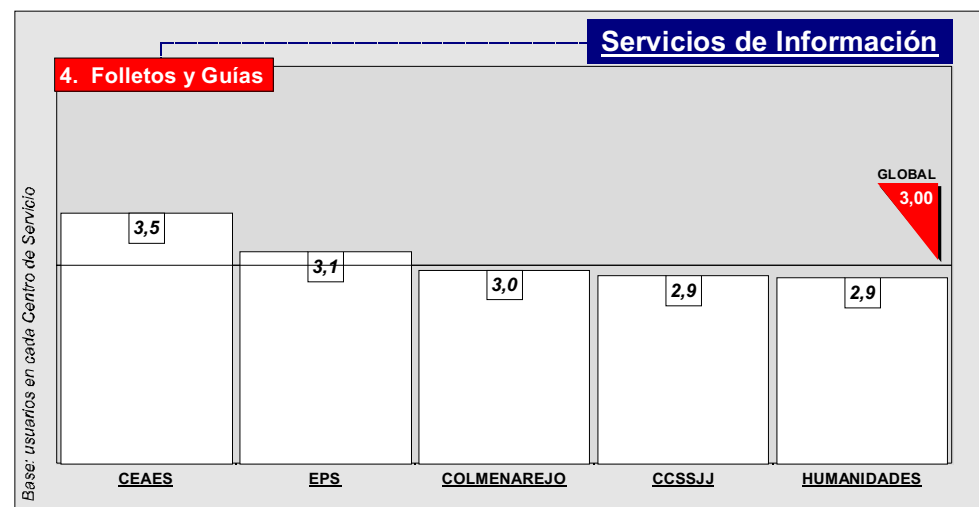
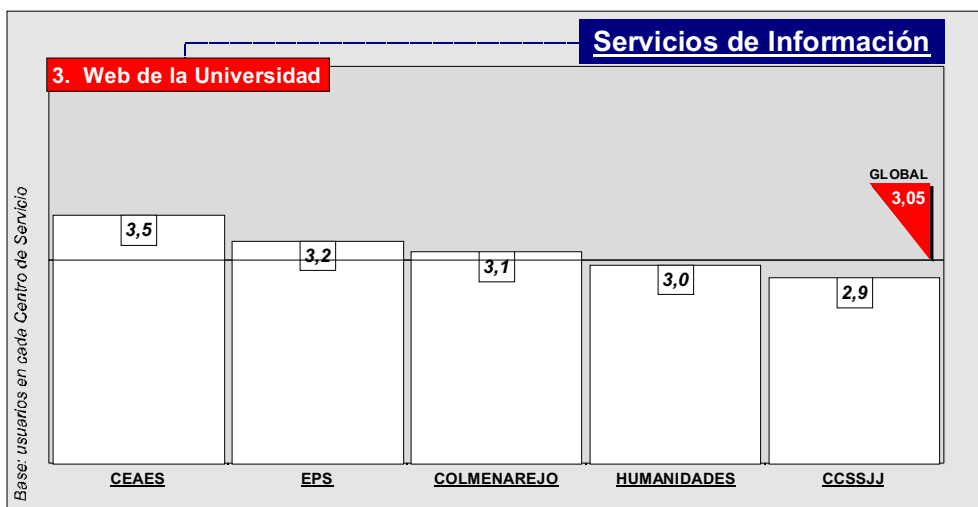
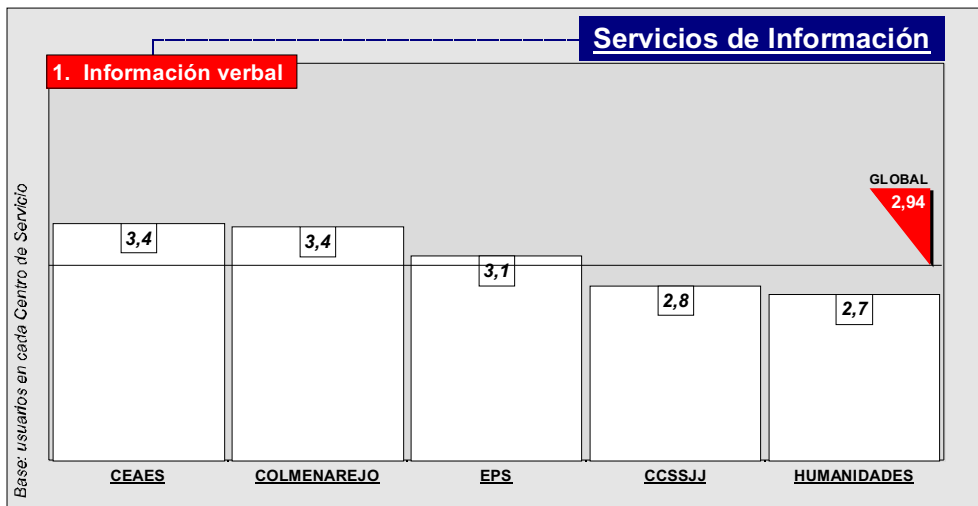
	SAT.GLOBAL	Información en Web	Folletos/Guías	Localización calificaciones	Información Verbal	Información en Impresos	Tablones de anuncios	Puntualidad calificaciones
2002-2003	2,96	3,05	3,00	2,97	2,94	2,92	2,76	2,34
2001-2002	3,08	3,35	3,10	2,97	3,15	3,04	2,90	2,40
Tendencia								

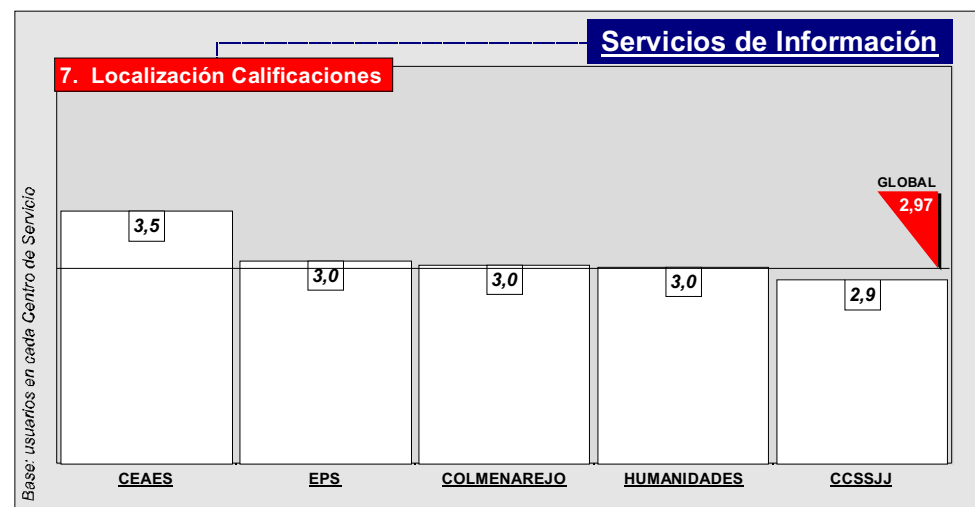
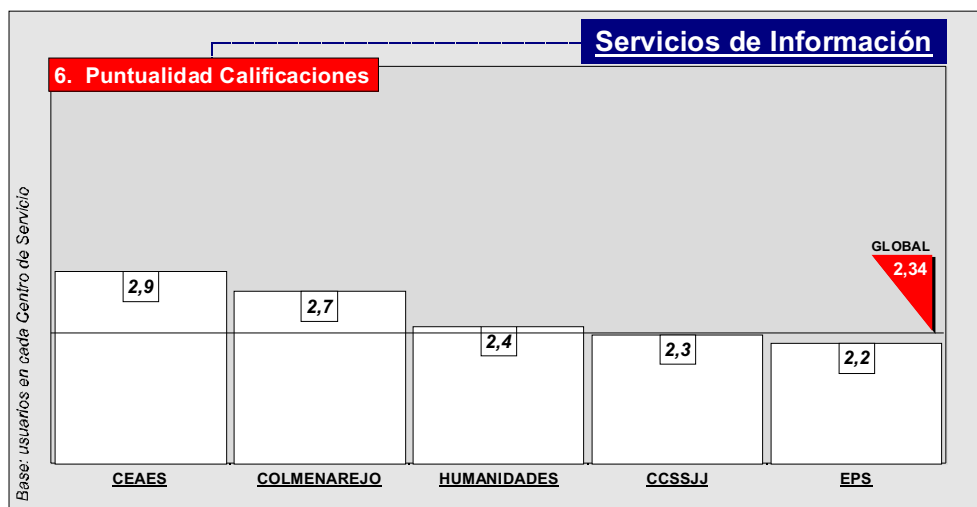
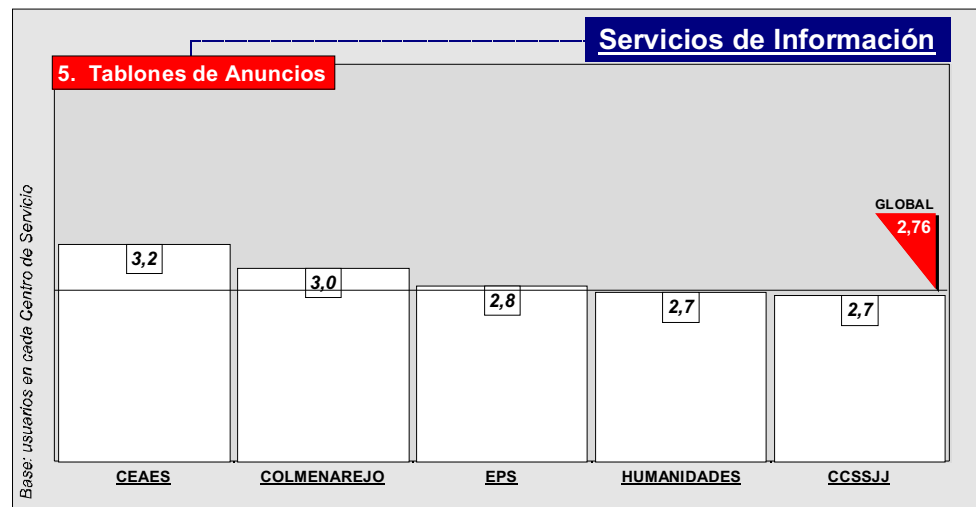












7.8d

Servicios Administrativos

Becas

■ Utilización

- Frecuencia: 32%

■ Indicadores generales

- Satisfacción: 3,07

Indicadores por Centro de Servicio

■ Satisfacción:

- CC.SS.JJ.: 3,02
- Humanidades: 3,07
- E.P.S.: 2,98
- Colmenarejo: 3,56

■ Destaca(n) positivamente

- Trato personal

■ Destaca(n) negativamente

- Información existente

Colectivos MÁS satisfechos

■ Centro

- Colmenarejo

■ Tipo de estudios

- Dipl / Ing.Téc.

■ Curso

- 1º

■ Sexo

- Mujer

Colectivos MENOS satisfechos

■ Centro

- E.P.S.
- CC.SS.JJ.

■ Tipo de estudios

- Lic / Ing.Sup.

■ Curso

- 4º a 6º

■ Sexo

- Hombre

	SAT.GLOBAL	Trato Becarios	Trato Funcionarios	Competencia Becarios	Competencia Funcionarios	Información
2002-2003	3,07	3,16	3,11	3,09	3,03	2,71
2001-2002	3,24	3,38	3,38	3,28	3,27	2,79
Tendencia						

