



**Universidad Carlos III de Madrid**  
**Calidad percibida en los**  
**servicios universitarios**  
**P.D.I. Curso 2005-2006**  
***Informe de Resultados***  
**(versión electrónica)**

*Madrid, febrero 2006*

## ÍNDICE

<b>1. Antecedentes, metodología y operativa</b> .....	<b>1</b>
1.1. Antecedentes .....	1
1.2 Metodología .....	3
1.3 Operativa .....	4
1.4 Muestra obtenidas .....	5
<b>2. Utilización de los servicios</b> .....	<b>9</b>
<b>3. Resultados generales</b> .....	<b>13</b>
3.1 Valoración general (de carácter cualitativo) .....	13
3.2 Satisfacción global con los servicios .....	14
3.3 Indicadores transversales (gama de servicios, personal y responsables) .....	19
3.4 Percepción de evolución de la calidad de los servicios .....	21
3.5 Incidentes críticos .....	22
<b>4. Análisis de los resultados por Servicio</b> .....	<b>25</b>
4.1 Biblioteca .....	25
4.2 Oficina de Transferencia de los Resultados de la Investigación-OTRI ..	28
4.3 Campus Global .....	31
4.4 Aula Global .....	33
4.5 Informática y Comunicaciones .....	35
4.6 Mantenimiento, Equipamientos y Espacios compartidos .....	37
4.7 Otros servicios externos .....	40
4.8 Reprografía .....	42
4.9 Conserjería .....	44
4.10 Servicio de Información Juvenil y Actividades-SIJA .....	46
4.11 Cafetería / Restaurante .....	49
4.12 Secretaría de Departamento / Área .....	52
4.13 Servicios Administrativos .....	55
<b>Anexo 1: Fichas de servicio</b> .....	<b>57</b>
<b>Anexo 2: Cuestionario</b> .....	<b>74</b>

## **1. Antecedentes, Metodología y Operativa**

### **1.1 Antecedentes**

El presente documento constituye el Informe de Resultados de la encuesta de Calidad Percibida en los Servicios Universitarios por el Personal Docente e Investigador correspondiente al Curso 2005-2006. Se trata de la sexta investigación de estas características llevada a cabo sobre este colectivo universitario; durante el curso 1999-2000, fue desarrollada una investigación cualitativa, la cual -además del valor investigador en sí- permitió desarrollar un cuestionario validado y estable. El estudio ha tenido -y sigue teniendo- una periodicidad bianual.

A partir de la valoración de los resultados obtenidos durante las dos anteriores oleadas (2000-2001 y 2003-2004), durante el presente curso, 2005-2006, se acometió, de manera conjunta con los responsables de los servicios, una revisión en profundidad de los contenidos del cuestionario utilizado; esta revisión tuvo en cuenta básicamente las necesidades percibidas por los responsables de los servicios, además de tener en consideración los cambios organizativos y de gestión que durante los últimos cinco años han venido produciéndose.

Como consecuencia, el cuestionario utilizado en esta ocasión (y que se incluye como Anexo nº 3 de este Informe de Resultados), aun sustentándose en el mismo enfoque que los dos anteriores, contiene bastantes novedades: básicamente, una mayor sistematización de los contenidos (reduciendo en una mejor comparabilidad *transversal* o entre servicios); mejor convertibilidad entre los indicadores y la información necesaria para la gestión en el nivel de Servicio (expresada por sus responsables); simplificación, básicamente mediante la eliminación de indicadores que, sin aportar valor a los servicios de cara a sus políticas de mejora, convertían el cuestionario en una tarea demasiado fatigosa para los encuestados; finalmente, una mejor organización de los servicios, más coincidente con las responsabilidades de gestión.

Naturalmente, esta tarea revisora tiene sus contrapartidas negativas: algunos usuarios del Informe echarán de menos la posibilidad de seguimiento de indicadores concretos; la potenciación de la capacidad de análisis *transversal* se traduce inevitablemente en un cierto deterioro del análisis *longitudinal* (es decir, del seguimiento en el tiempo). Aun así, pensamos que esta revisión ha sido positiva; el objetivo de este Estudio es aportar a los responsables directos de los servicios, y a los órganos directivos que los controlan, indicadores fiabes, relevantes, útiles y suficientes para establecer políticas de mejora dirigidas a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus usuarios, la comunidad universitaria. Y pensamos que

el proceso de revisión ha significado, en fin, no sólo una mejora del instrumento de medida (cuestionario) y de la operativa de campo (proceso de encuesta), sino también un mejor ajuste entre sistemas de información y necesidades de gestión.

Por otro lado, en este plazo de casi tres años que ha transcurrido entre la anterior oleada (realizada en mayo de 2003) y la presente han tenido lugar otros cambios organizativos. El principal -añadiendo mayor complejidad al análisis de los datos- ha sido el importante cambio en los sistemas de clasificación del personal docente e investigador: de cinco categorías de personal (Catedrático, Profesor Titular, Profesor Visitante, Ayudante y Asociado), hemos pasado a siete: Catedrático, Profesor Titular, Profesor Visitante, Contratado doctor, Ayudante doctor, Ayudante, Asociado y Becario.

Ello aporta, sin duda, mayor fragmentación en una de las variables básicas de análisis que, como se verá al describir y analizar los resultados, se ha traducido en (a) una mayor variabilidad en los resultados, que dificulta la comparación longitudinal y hasta la transversal ; (b) una mayor dificultad operativa, ya que hay que obtener muestras significativas de cada colectivo; y (c) una cierta dificultad interpretativa de los resultados.

Y es que la pertenencia a las diferentes categorías profesionales se ha mostrado históricamente como uno de los más importantes *predictores* de satisfacción con los servicios: la diferente *posición organizacional* (que implica diferente capacidad de decisión y acceso a los recursos, especificidades en las relaciones verticales y horizontales dentro de la organización, etc.) explica en buena medida la actitud frente a los servicios (de hecho, frente a la organización es su conjunto), las necesidades y expectativas y, en definitiva, las valoraciones realizadas<sup>1</sup>.

Al analizar la calidad percibida de los servicios, sean del tipo que sean, los investigadores distinguimos (aunque no siempre seamos capaces de diferenciarlas y menos aún objetivarlas) entre variables *endógenas* y *exógenas*: las primeras son atribuibles al *objeto* investigado (los servicios universitarios, en este caso), mientras que las segundas hacen referencia a cualidades o características de los *sujetos* investigados y que intervienen en sus valoraciones, ya que sus necesidades, expectativas, actitudes y conductas están muy directamente influidas por su *posición organizacional* y personal.

La categoría profesional es una de esas variables *exógenas* que condicionan las valoraciones; por eso, denominamos a esta variable como *predictor de satisfacción*. En esta oleada, nos encontramos con una base profesional mucho más fragmentada que en anteriores y ello dificulta sobremanera el manejo de esta

---

<sup>1</sup> Como veremos al analizar los resultados, sin embargo, estas diferencias entre colectivos se van difuminando poco a poco con el paso del tiempo, sugiriendo quizás la existencia de un proceso de homogeneización de las percepciones, actitudes y experiencias de uso.

variable. A partir de los datos analizados (que podremos ver en los apartados de análisis del Informe), nuestra sugerencia es agrupar estas siete categorías en un grupo más reducido y manejable.

Dado que, según el proyecto cuatrienal aprobado, la próxima investigación será de tipo cualitativo, confiamos en que sea posible una clasificación más manejable que nos permita controlar el efecto de esta variable exógena, ya que el objetivo básico de la investigación es conocer y cuantificar la calidad del servicio y su efecto sobre la satisfacción de sus usuarios y no, por el contrario, conocer y cuantificar (aunque sí, controlar) el impacto que este tipo de variables exógenas tienen a la hora de moldear y condicionar las evaluaciones de la calidad del servicio.

## **1.2 Metodología**

La entrevista se realiza mediante un cuestionario autoadministrado asistido, estructurado y cerrado. Los cuestionarios son entregados y recogidos personalmente -cuando ello es posible- siguiendo un plan de cuotas por centro y categoría profesional, con control también de la variable sexo.

El cuestionario (Anexo nº 3) consta de cuatro partes:

- Datos de clasificación.
- Utilización de los servicios, con una escala auto-posicionada (No usuario, Usuario esporádico, Usuario frecuente y Gran usuario). En el caso de los servicios con centros diferenciados (Biblioteca, Reprografía y Cafetería / Restaurante) se solicita información sobre el centro de servicio preferentemente utilizado.
- Valoraciones, en una escala de intervalo de 1 a 5 con etiquetas (Muy insatisfecho, Insatisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho / Sin opinión definida, Satisfecho, Muy satisfecho). En el caso de las preguntas sobre evolución percibida de la calidad del servicio esta escala es: Bastante a peor, Algo a peor, Más o menos igual / Sin opinión definida, Algo a mejor, Bastante a mejor.
- Incidentes críticos: revisa la ocurrencia de determinadas incidencias en la prestación del servicio; estos incidentes críticos (con alto impacto percibido en el deterioro de la calidad del servicio y/o en la relación usuario-proveedor) fueron aislados durante la investigación cualitativa previa y depurados, según su frecuencia, en el primer estudio cuantitativo, reduciéndose de 14 a 9.

El núcleo central del cuestionario -las valoraciones de los servicios- incluyen, con carácter general, una serie de indicadores específicos (atributos de calidad) y dos indicadores generales (satisfacción global con el servicio y percepción de evolución de la calidad durante los dos últimos años). Se han chequeado 12 servicios siguiendo este esquema, más otros cinco servicios de menor entidad, todos ellos con proveedor

externo (Seguridad y vigilancia, Mensajería, Suministros de oficina, Tienda / Librería y Agencia de viajes), para los cuales únicamente se solicitó una valoración general.

Para garantizar la calidad de la encuesta se han revisado, en el momento de la recogida y por parte del supervisor de campo, un total de 76 cuestionarios (16%). Posteriormente y con carácter previo a la grabación, todos los cuestionarios han sido chequeados, descartándose un total de 11 en los que faltaban datos de clasificación esenciales o en los que el número de indicadores no contestados superaba el 25%.

Los resultados han sido grabados y tabulados con el programa Barbwin 6.0; las tablas generales de resultados se han ofrecido en fichero (pdf) aparte.

### **1.3 Operativa**

La operativa, al igual que en las dos anteriores oleadas (2001 y 2003), ha consistido en la entrega personalizada de los cuestionarios al personal docente e investigador en sus propios despachos; la entrega se ha intentado siempre que fuera personal, si bien ello no ha sido posible en numerosas ocasiones, especialmente entre determinadas categorías de personal. En estos casos, se han utilizado las secretarías departamentales o -en último extremo- los casilleros personales de la Conserjería.

Se han entregado 1.138 cuestionarios, de los cuales aproximadamente un 60% ha sido personalmente. La tasa de cuestionario devueltos (475 sobre 1.138) ha sido del 42%, sin duda muy baja y que describe bien las dificultades inherentes a los trabajos de campos de este estudio: casi seis de cada 10 profesores contactados no ha entregado cumplimentado el cuestionario.

La recogida de los cuestionarios ha garantizado en todo momento la confidencialidad de la información. El personal encuestado ha tenido la posibilidad de entregarlo en mano al personal de Eryba o, bien, depositarlo en la secretaría del Departamento o Área para su recogida. La personalización de la entrega, necesaria para respetar el plan de cuotas por centro, categoría y sexo, no ha implicado en ningún momento personalización necesaria de la recepción.

El equipo de campo estuvo compuesto por cuatro personas, más una supervisora de campo, repartidos en los tres campus: Getafe, Leganés y Colmenarejo.

Los trabajos de campo se han realizado en tres fases: (a) entre los días 22 de noviembre y 2 de diciembre de 2005 se entregaron los cuestionarios y se recogió personalmente el 85% de ellos; (b) el día 19 de diciembre se realizó una nueva recogida; (c) sin embargo, los problemas -a los que luego haremos

referencia- en la cumplimentación de ciertas cuotas de categoría recomendaron realizar un aviso de refuerzo -vía electrónica- y una nueva recogida en las secretarías y conserjerías el día 11 de enero de 2006 (fecha en la que, por cierto, se recogió casi el 10% del total de cuestionarios válidos obtenidos, un total de 41). De esta manera, los trabajos de campo se prolongaron en realidad entre los días 22-11-2005 y 11-1-2006.

No ha existido incidencia alguna reseñable.

En cuanto a la colaboración del personal, como viene sucediendo, varía mucho según las diferentes categorías y centros. Además de los problemas de localización (que afectan, sobre todo, al profesorado Asociado), es cierto que unos centros / categorías vienen colaborando sistemáticamente más que otros.

#### 1.4 Muestras obtenidas

El objetivo mínimo (contratado) de encuestas era 400; sin embargo, el objetivo deseable se estableció en 450 cuestionarios válidos. Ello posibilitaba un error máximo, para el total de la muestra obtenida, inferior al  $\pm 4\%$ .

La muestra finalmente obtenida fue de 464 encuestas, con error máximo para el conjunto de la muestra de un  $\pm 3,89\%$  (en condiciones de equiprobabilidad,  $p = q = 50\%$  y para un nivel de confianza del 95,5%).

La distribución de la muestra, en relación con el universo de P.D.I., es la siguiente:

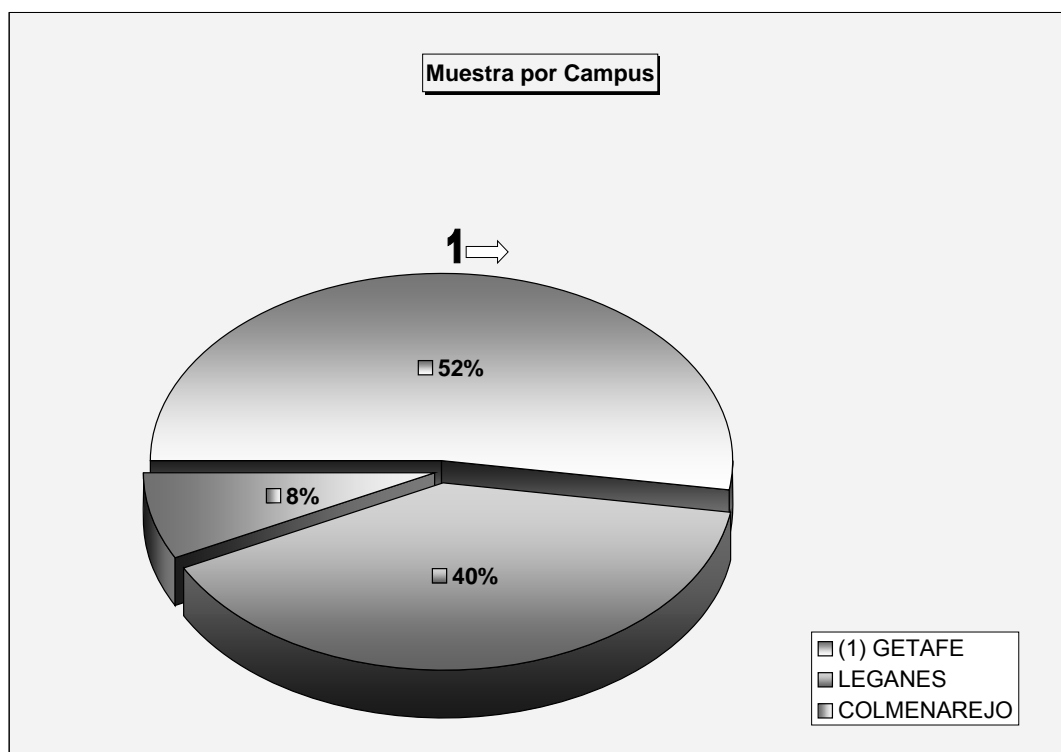
Centro ► Categoría ▼	Ciencias Sociales y Jurídicas		Humanidades		Escuela Politécnica Superior		TOTAL	
	Universo	Muestra	Universo	Muestra	Universo	Muestra	Universo	Muestra
Catedrático	2,9%	3,2%	1,0%	0,9%	2,5%	2,2%	6,4%	6,3%
Titular	8,3%	11,2%	2,8%	3,9%	9,2%	11,9%	20,3%	26,9%
Visitante	4,5%	7,1	0,1%	0,0%	2,1%	3,4%	6,7%	10,6
Contratado Dr.	0,5%	0,6%	0,3%	0,9%	0,8%	2,8%	1,6%	4,3%
Ayudante Dr.	1,9%	3,4%	1,7%	1,9%	1,9%	3,4%	5,5%	8,8%
Ayudante	3,9%	6,3%	1,4%	1,7%	8,7%	10,8%	14,0%	18,8%
Asociado	16,4%	7,8%	4,0%	1,9%	13,3%	4,1%	33,7%	13,8%
Becario	4,8%	3,7%	0,7%	3,2%	6,1%	3,7%	11,6%	10,6%
TOTAL	43,2%	43,3%	12,0%	14,4%	44,6	42,2%	100,0%	100,0%

Como puede apreciarse, el profesorado Asociado está claramente sub-representado en la muestra. Ello es debido a la especial dificultad en contactar con un personal con horarios muy reducidos de presencia física en los campus; esta situación, que no es nueva, sí se ha presentado de forma más aguda que en otras ocasiones, por lo que parece evidente que habrá que pensar en métodos alternativos y más eficaces de contacto con este colectivo.

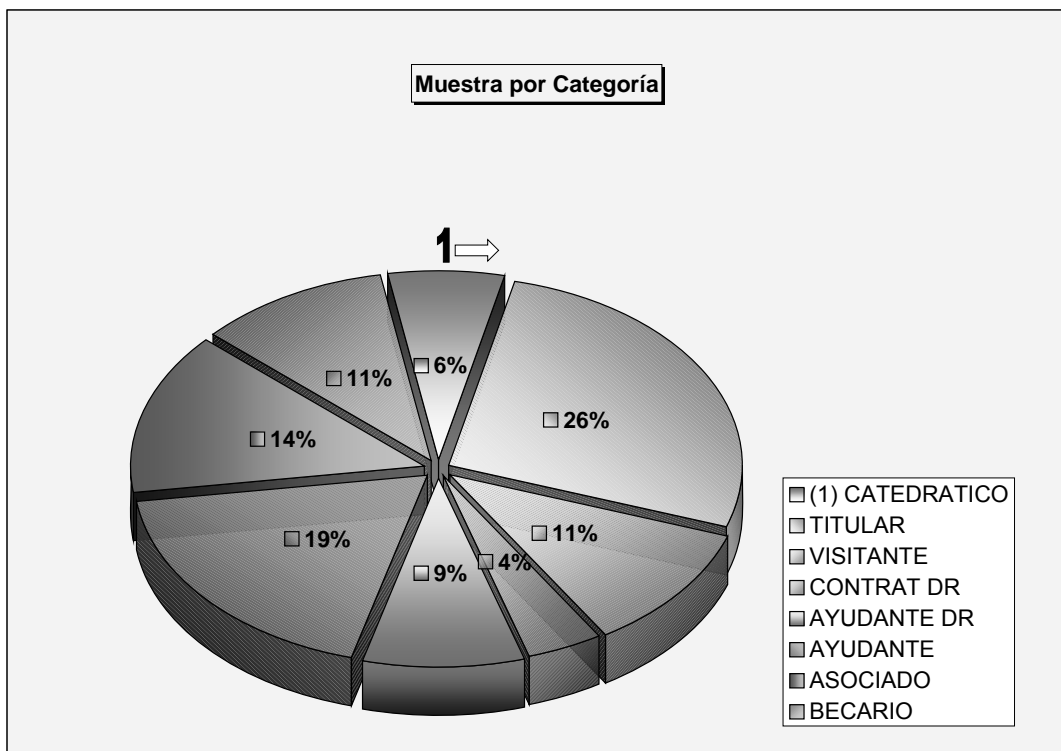
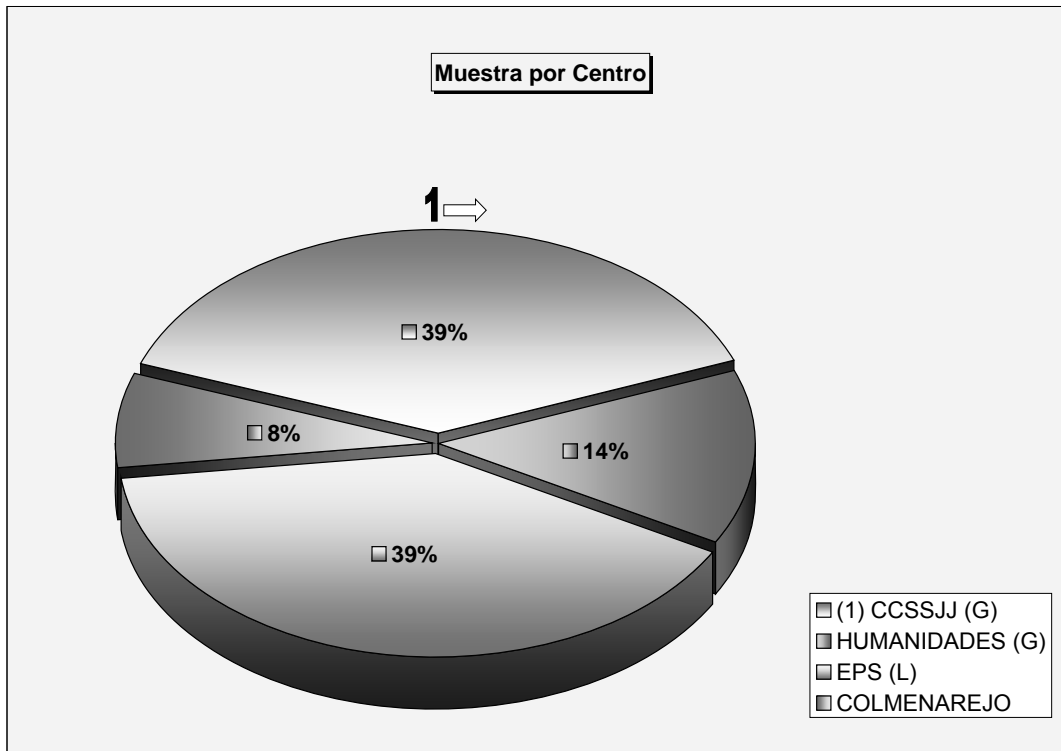
Por lo demás, la muestra está bastante equilibrada, en relación al universo, con respecto al resto de categorías (cuyos porcentajes aumentan debido al “reparto” de las cuotas no cubiertas por el profesorado asociado) y también con respecto a los centros.

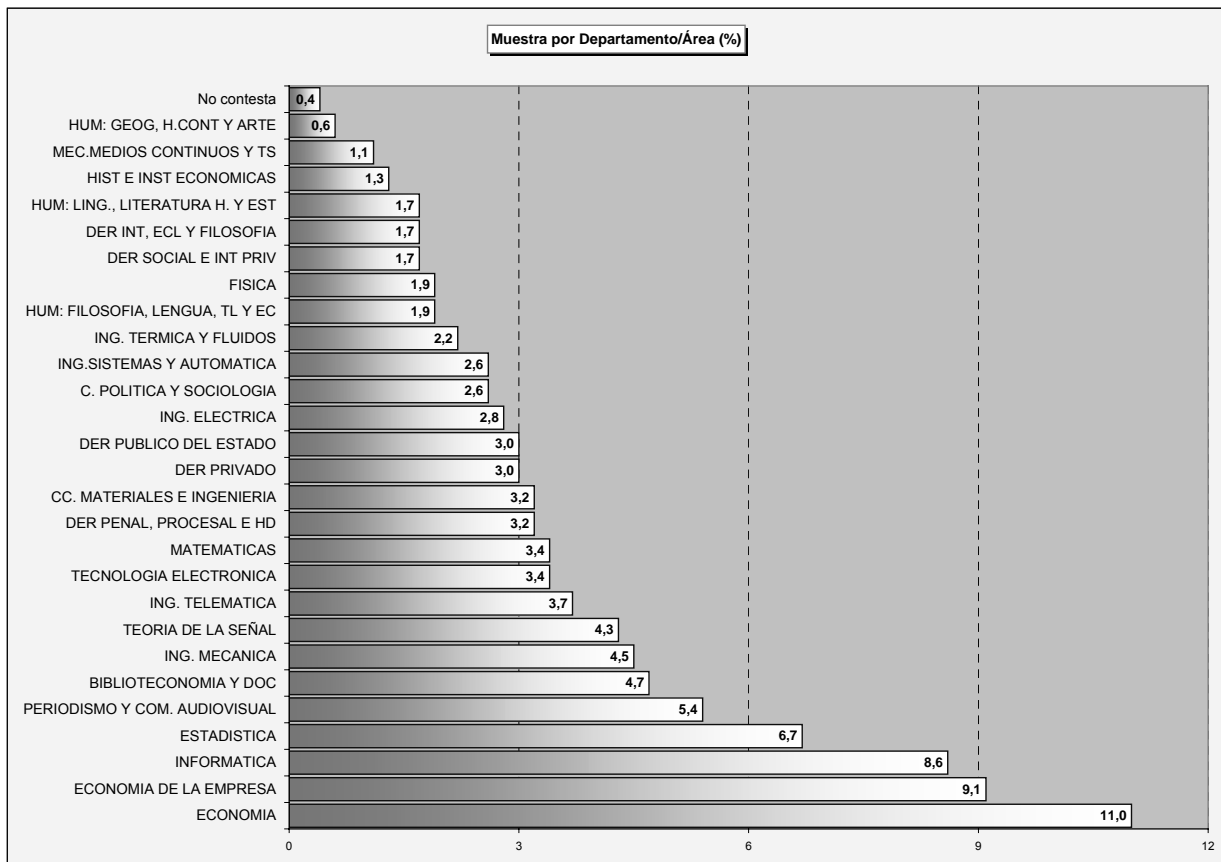
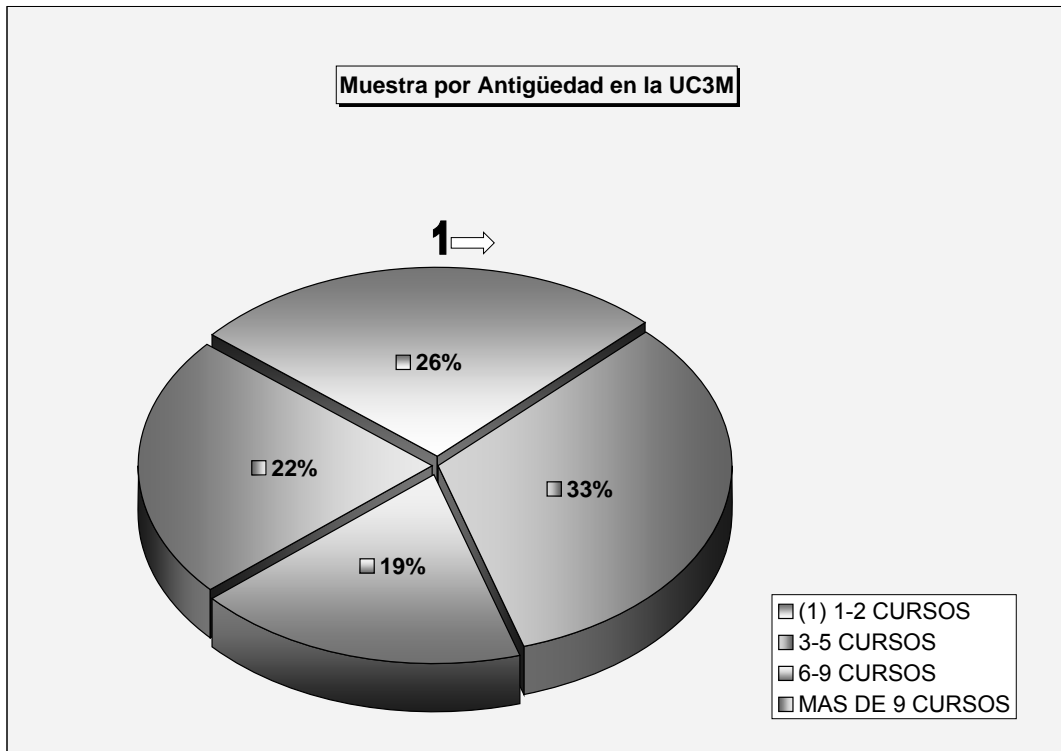
Hay que aclarar que las tareas de encuesta también se han realizado en el Campus de Colmenarejo, siendo mucho más difícil determinar el universo de P.D.I. debido a que con frecuencia comparten su tiempo de presencia física entre este Campus y el otros que les corresponda según su centro.

En definitiva, las muestra obtenidas quedan representadas en los siguientes gráficos:







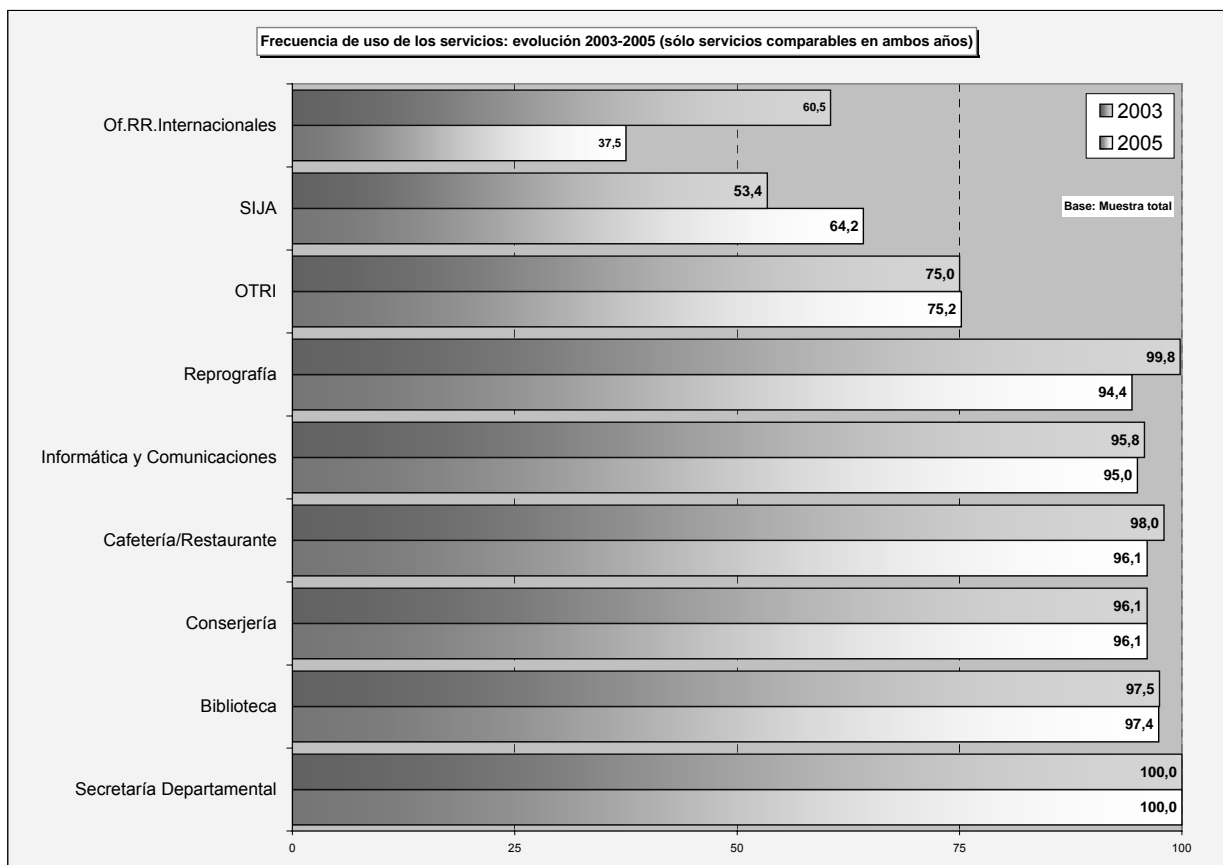


## 2. Utilización de los servicios

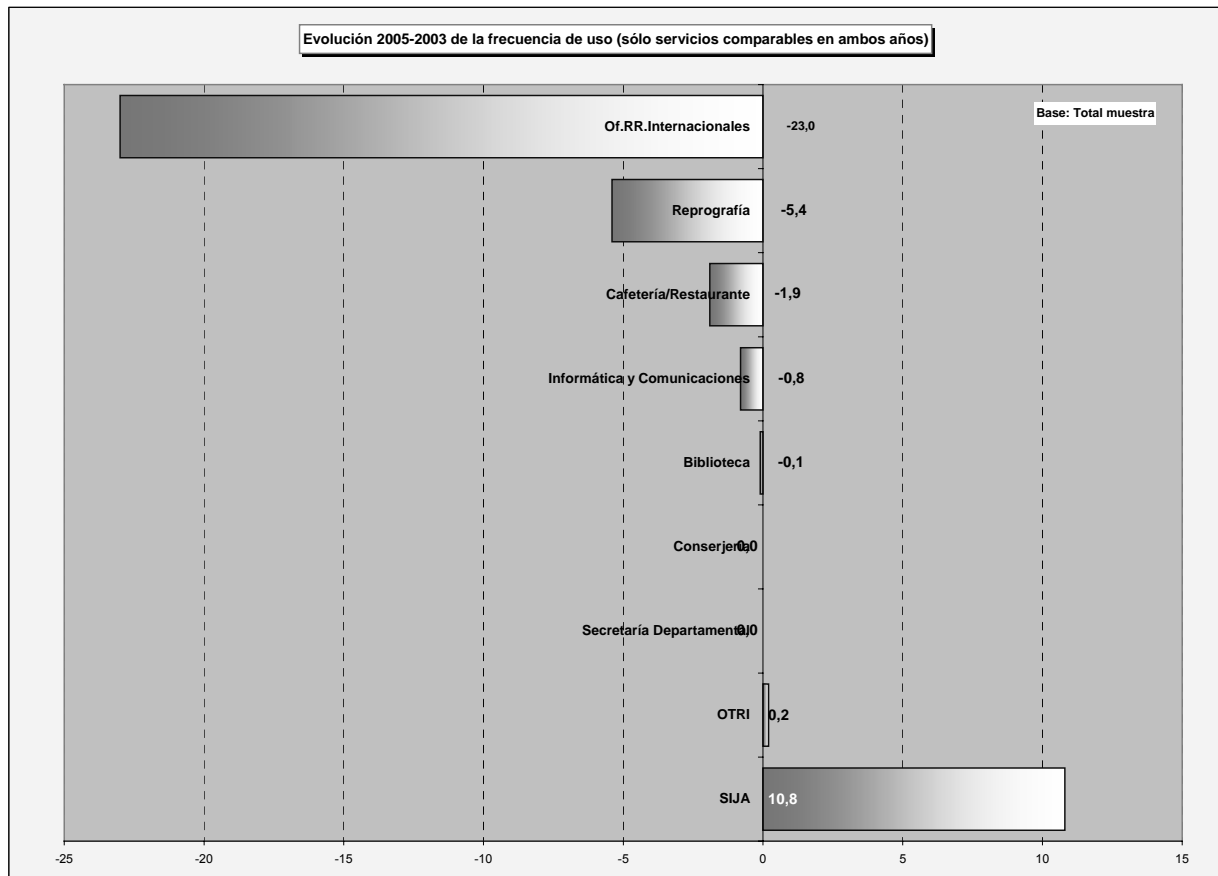
Es evidente, a la vista de los datos, que se ha producido una disminución relevante en las tasas de utilización de los servicios. Para analizarla, utilizamos dos indicadores básicos:

- Frecuencia, medida como porcentaje del total de entrevistados que afirman utilizar los diferentes servicios
- Intensidad, medida como el porcentaje de los usuarios de cada servicio que se consideran “grandes usuarios”

Aunque, debido a las diferentes bases de análisis (y a que el 100% de los entrevistados son usuarios), es imposible ofrecer un indicador de conjunto sobre la frecuencia de uso de los servicios, viendo los siguientes gráficos resulta evidente una clara disminución en la frecuencia de uso<sup>2</sup>:

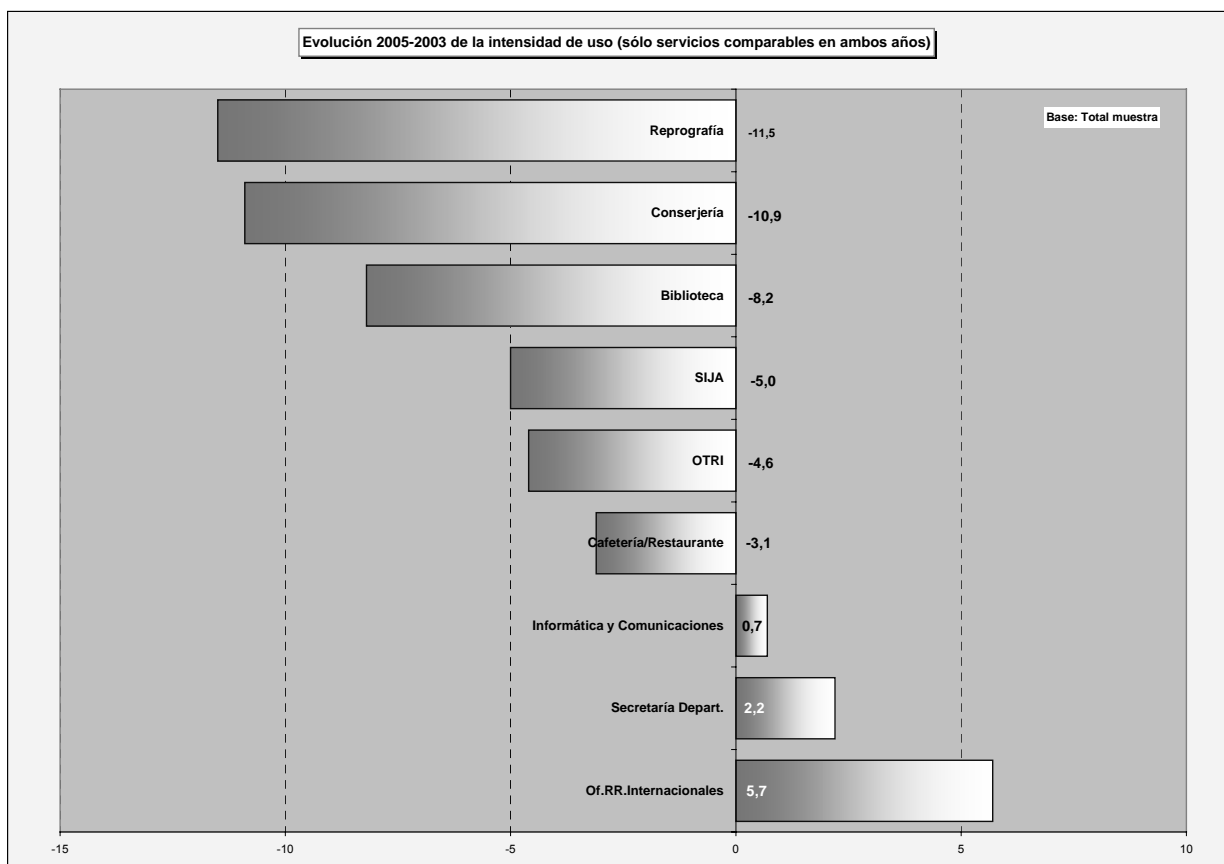
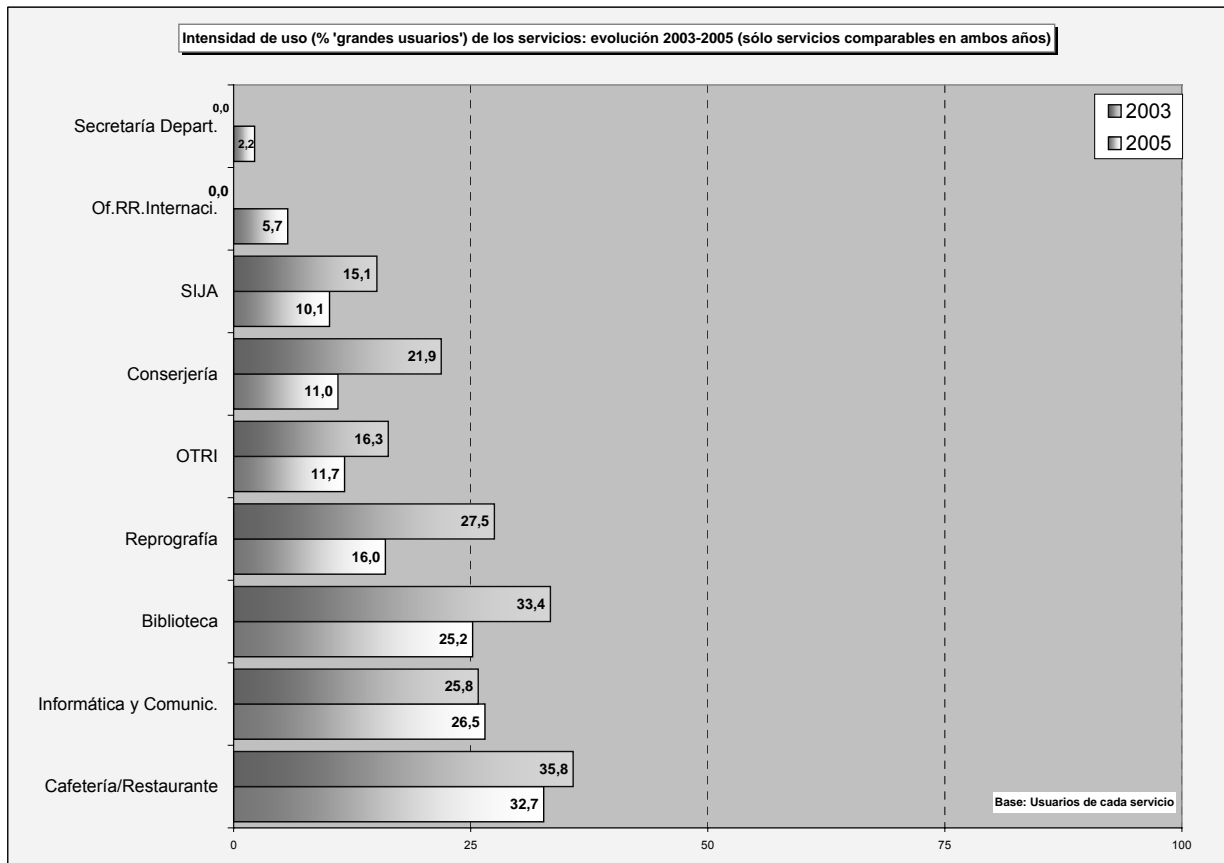


<sup>2</sup> En los gráficos, generalmente, los valores aparecen con un solo decimal para facilitar la revisión y porque diferencias de centésimas no son significativas debido a los niveles de error muestral manejados. Sin embargo, las barras o columnas sí son representadas a partir de los valores con dos decimales. De ahí que en algunas ocasiones dos barras o columnas con un mismo valor (visualizado) puedan aparecer con diferente longitud.



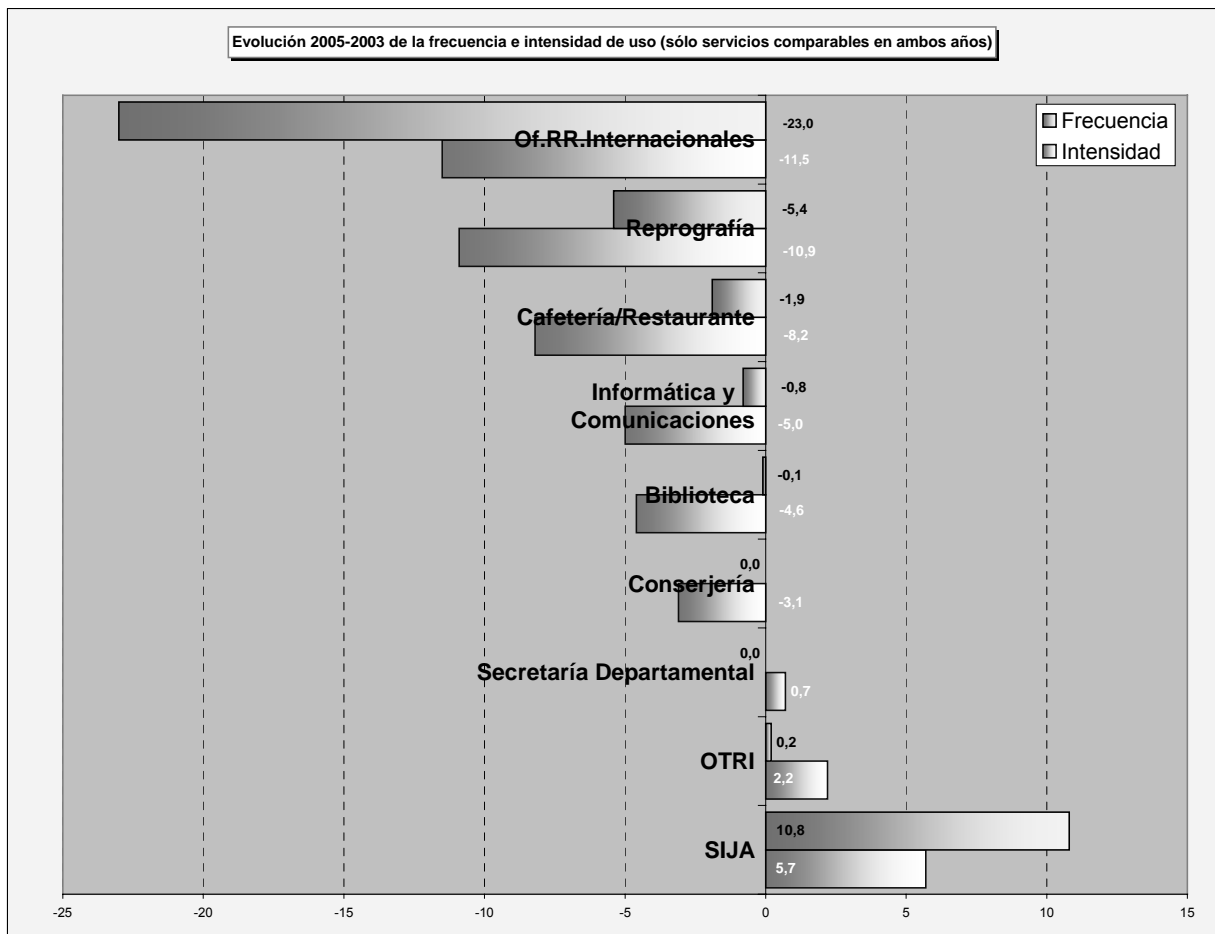
Como puede verse, en comparación con la anterior oleada (2003) sólo un servicio (S.I.J.A.) aumenta de manera significativa su tasa de utilización; otros cinco servicios se mantienen más o menos estables; y otros tres (Oficina de Relaciones Internacionales–O.R.I., Reprografía y, en menor medida, Cafetería-Restaurante) disminuyen su frecuencia de uso.

Si consideramos ahora la “intensidad de uso” (porcentaje de usuarios que se declaran ‘grandes usuarios’ del servicio), la disminución que se produce es aún más intensa:



Seis de los servicios para los que es posible la comparación con la anterior oleada ven disminuir su intensidad de uso, algunos de ellos en tasa realmente altas; únicamente tres (Informática y Comunicaciones, Secretarías Departamentales / de Área y la O.R.I.) la incrementan.

Y, en conjunto, tenemos la siguiente panorámica:



Únicamente el S.I.J.A. aumenta su base de utilización en ambas variables, con más y mejores usuarios. Por el contrario, cuatro de ellos ven reducirse simultáneamente esta doble base de utilización.

### **3. Resultados generales**

#### **3.1 Valoración general (de carácter cualitativo)**

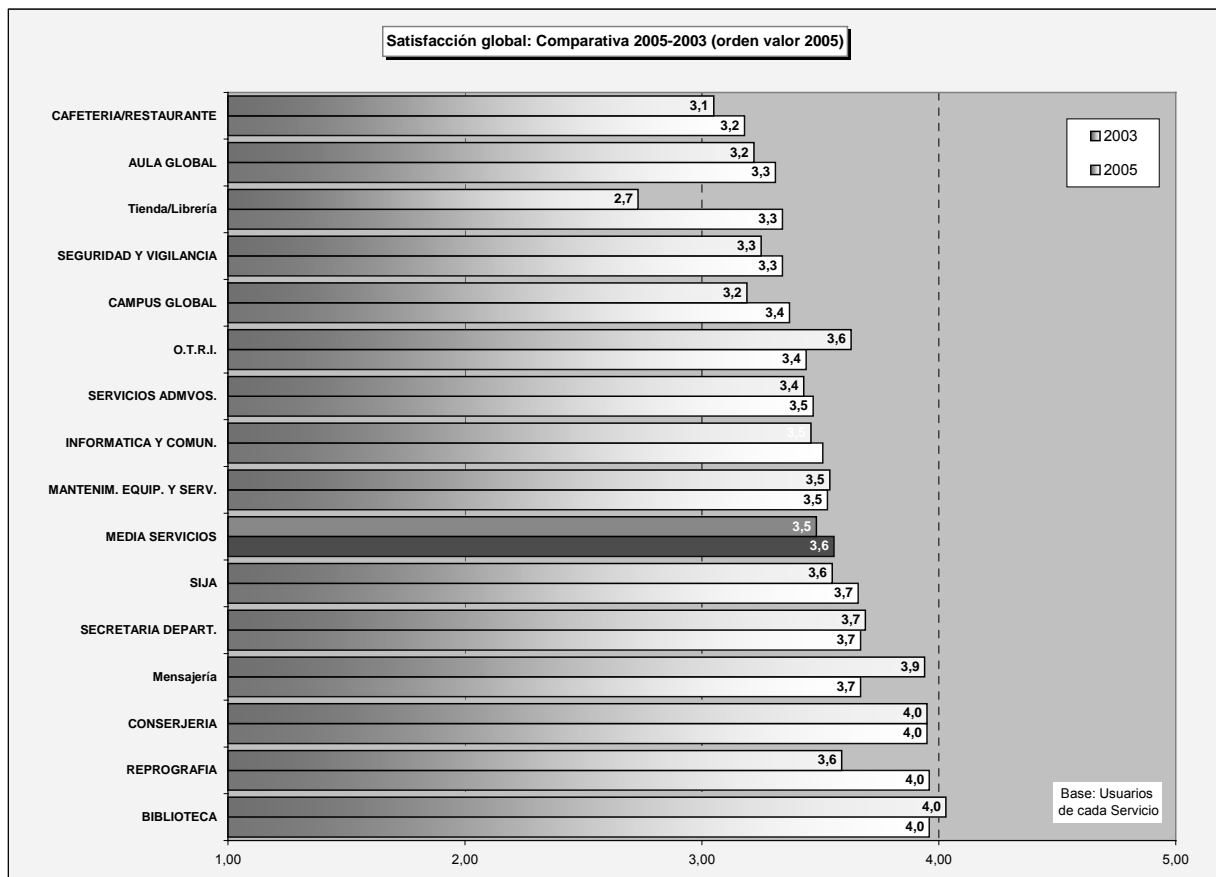
- Los servicios han perdido bastante “cuota de mercado”: tiende a utilizarse algo menos y, cuando se utilizan, tiende a hacerse de manera menos intensa. En algunos casos, ello tendrá que ver con “competidores externos” por ejemplo, Cafetería / Restaurante; en otros, con una autosuficiencia cada vez mayor (por ejemplo, Reprografía, una vez consolidado Aula Global); y en otros, finalmente, porque son prescindibles (Tienda / Librería).
- Aunque se produce una ligera mejora, en conjunto, los servicios tradicionalmente mejor valorados muestran un cierto *agotamiento*, traducido en la incapacidad de obtener mejoras e incluso de mantenerse en las posiciones históricas. En nuestra opinión, no se debe a que se haya alcanzado una *saturación técnica* (excelencia en el servicio que, en este caso, se situaría en torno a los 4,20 puntos en la escala de 1 a 5), sino básicamente a diferencias en la calidad percibida en los diferentes centros de servicio: mientras unos se desempeñan cercanos a la excelencia, otros obtienen valores mucho más discretos que lastran la valoración global. De ahí que sea siempre importante el análisis por centros de servicio. Y en otras ocasiones, es fácil analizar los puntos débiles que también impiden esas posiciones *de excelencia*.
- La noticia más positiva es que los servicios históricamente peor valorados son los que en esta ocasión muestran una tendencia más positiva y explican en su casi totalidad la pequeña mejora general. Por un lado, parece lógico, ya que tienen mucha más holgura para crecer desde posiciones en calidad de servicio bastante pobres; pero, por otro lado, no siempre ha sido así. Si ello se debe a factores organizativos (cambios en contratos o mejoras en instalaciones, por ejemplo) o a estímulos hacia la mejora por parte de las estructuras directivas, sólo puede analizarse, en cada caso concreto, por los propios responsables de los servicios (conjuntamente con los proveedores internos o externos de cada servicio).
- Como consecuencia de lo anterior (los *mejores* no mejoran, pero los *peores* sí lo hacen), el rango entre el servicio mejor valorado y el peor se ha reducido de 1,3 puntos a 0,8, lo que expresa una mayor homogeneidad, sin tantos servicios *descolgados* en positivo o en negativo. Mientras ello se vaya produciendo con una mejora global, aunque sea discreta como en esta oleada, esta homogeneización tiene un significado positivo; pero se debería estar alerta contra el posible efecto perverso de que la homogeneización produzca en torno a valores mediocres, ya que los servicios universitarios de *La Carlos III* tienen vocación de excelencia y así deben percibirlo unos usuarios siempre *insaciables* en términos de calidad.
- Finalmente, diremos que esta homogeneización también se percibe en el hecho de que los principales *predictores exógenos de calidad* (Categoría profesional y Antigüedad) empiezan a explicar cada vez menos la variabilidad en los resultados, que deben atribuirse a factores *endógenos*, relacionados con atributos de los servicios (objeto evaluado) y no de sus usuarios (sujetos evaluadores).

- En nuestra opinión cualitativa, creemos que todo lo anteriormente resumido indica que por fin se está produciendo una *despolitización* de los servicios universitarios, como interfaz de comunicación y relación entre la Administración Universitaria y la comunidad universitaria; si bien este fenómeno siempre ha sido más intenso entre el colectivo estudiantil, la investigación cualitativa evidenció que esta politización o ideologización de los servicios, entre el P.D.I., era un condicionante de primer orden.

### 3.2 Satisfacción global con los servicios

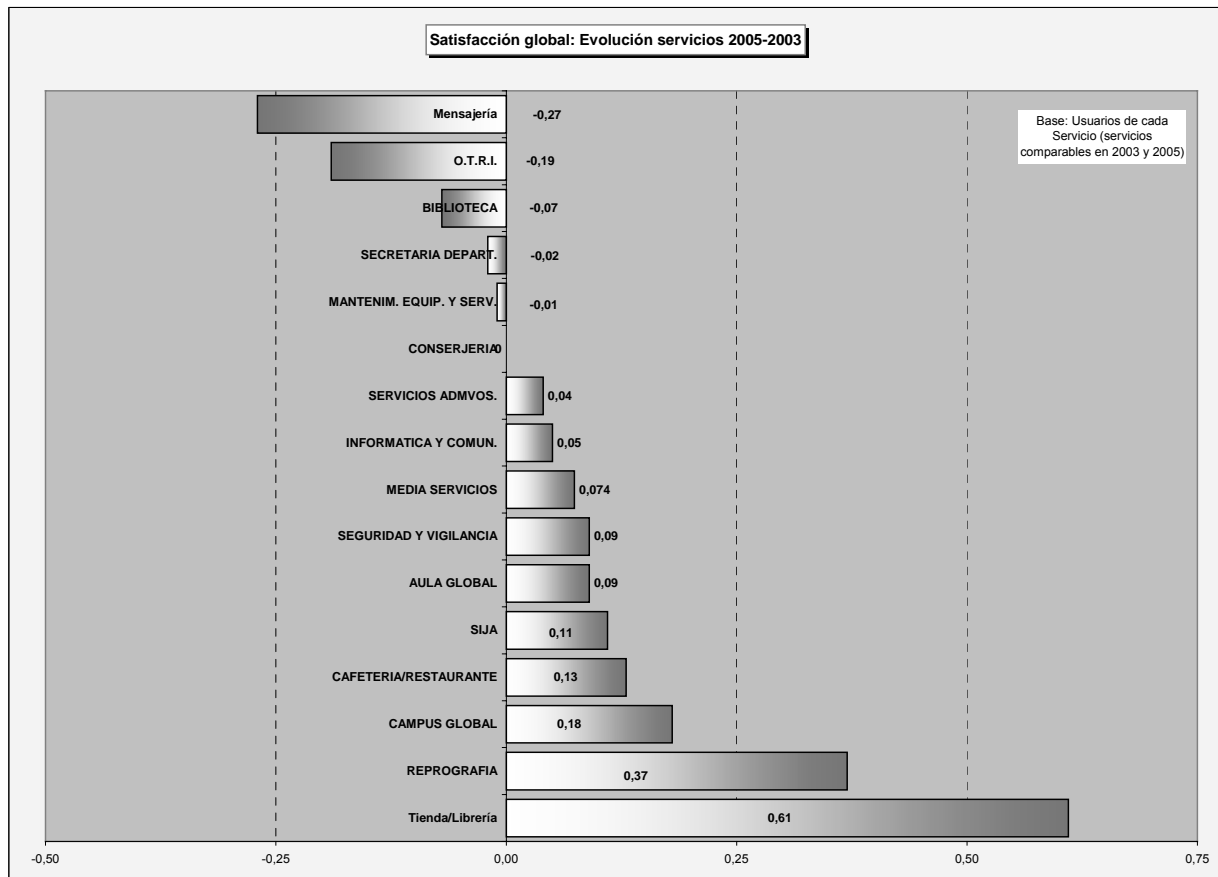
Calculado como media aritmética del conjunto de los servicios evaluados -no utilizamos una valoración autoexpresada de satisfacción con el conjunto de los servicios-, la satisfacción general del P.D.I. con los servicios universitarios ha experimentado una ligera mejoría (de 3,50 a 3,57 en una escala de 1 a 5; 0,07 puntos en términos absolutos; 2% en términos porcentuales).

Como puede verse en los dos siguientes gráficos, todos los servicios que en 2003 fueron valorados por debajo de la media mejoran su posición; y, con la excepción de Reprografía y en menor grado el S.I.J.A., todos los servicios valorados en 2003 por encima de la media o mantienen, o -generalmente- empeoran algo su valoración. De esta manera, un rango de distancia entre servicios que en 2003 era de 1,3 puntos (de 2,7 a 4,0) se reduce a 0,8 puntos (de 3,2 a 4,0).





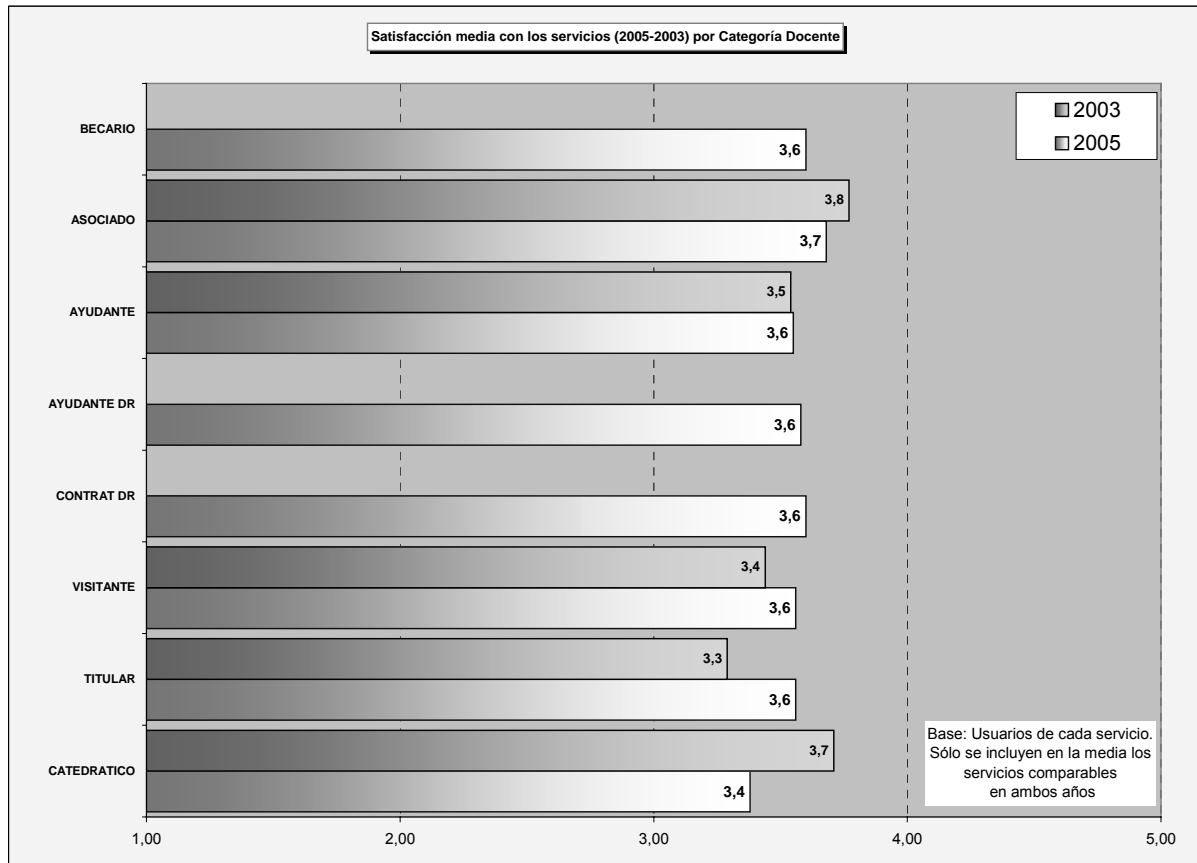
En definitiva, el saldo de cada servicio queda de la siguiente manera:



Esta reducción en el rango de las valoraciones, dado que no se produce a costa del deterioro de las valoraciones más altas, sino de una clara mejora en las valoraciones más bajas, es sin duda una buena noticia; en resumen y como tendencia, mientras las mejores valoraciones se mantienen -o si ceden tiende a no ser de manera demasiado relevante- los servicios peor valorados tiende a mejorar, en algunos casos de manera muy significativa.

Por otro lado, las orientaciones que hemos venido sugiriendo durante estos años se han centrado más en tratar de estimular mejoras importantes en los servicios claramente más deficitarios que en obtener mejoras marginales en los tradicionalmente mejor valorados, especialmente en aquellos que están próximos a la “saturación” en términos de calidad percibida. Ello no obsta para señalar que, sin duda y como veremos en el análisis singularizado, en éstos también existe margen para la mejora.

Como ya hemos indicado anteriormente, existen variables *exógenas* que influyen en las valoraciones; las variables que hemos controlado son la Categoría docente y la Antigüedad en la Universidad Carlos III<sup>3</sup>. Analizamos en primer lugar la variable Categoría:



Al igual que sucedía en la anterior oleada, los profesores Asociados presentan la mayor tasa de satisfacción general con los servicios, ello a pesar de que -o tal vez precisamente por ello- sus niveles de utilización y especialmente de intensidad de uso son sensiblemente menores.

También podemos apreciar que el rango que encontramos en 2003 (3,3 a 3,8 = 0,5) se ha cerrado notablemente en 2005 (3,4 a 3,7 = 0,3). Ello indica claramente que esta variable exógena tiende a perder importancia como *predictor* de satisfacción, indicándonos al tiempo que no parecen precisas políticas específicas dirigidas a colectivos profesionales concretos, al menos con carácter general. En conclusión, la categoría profesional ya no posee el carácter explicativo del fenómeno de la satisfacción con los servicio que tuvo anteriormente.

Estos similares niveles de satisfacción nos han recomendado, por otro lado, no ponderar los resultados para corregir el desequilibrio producido por la escasa participación del profesorado Asociado.

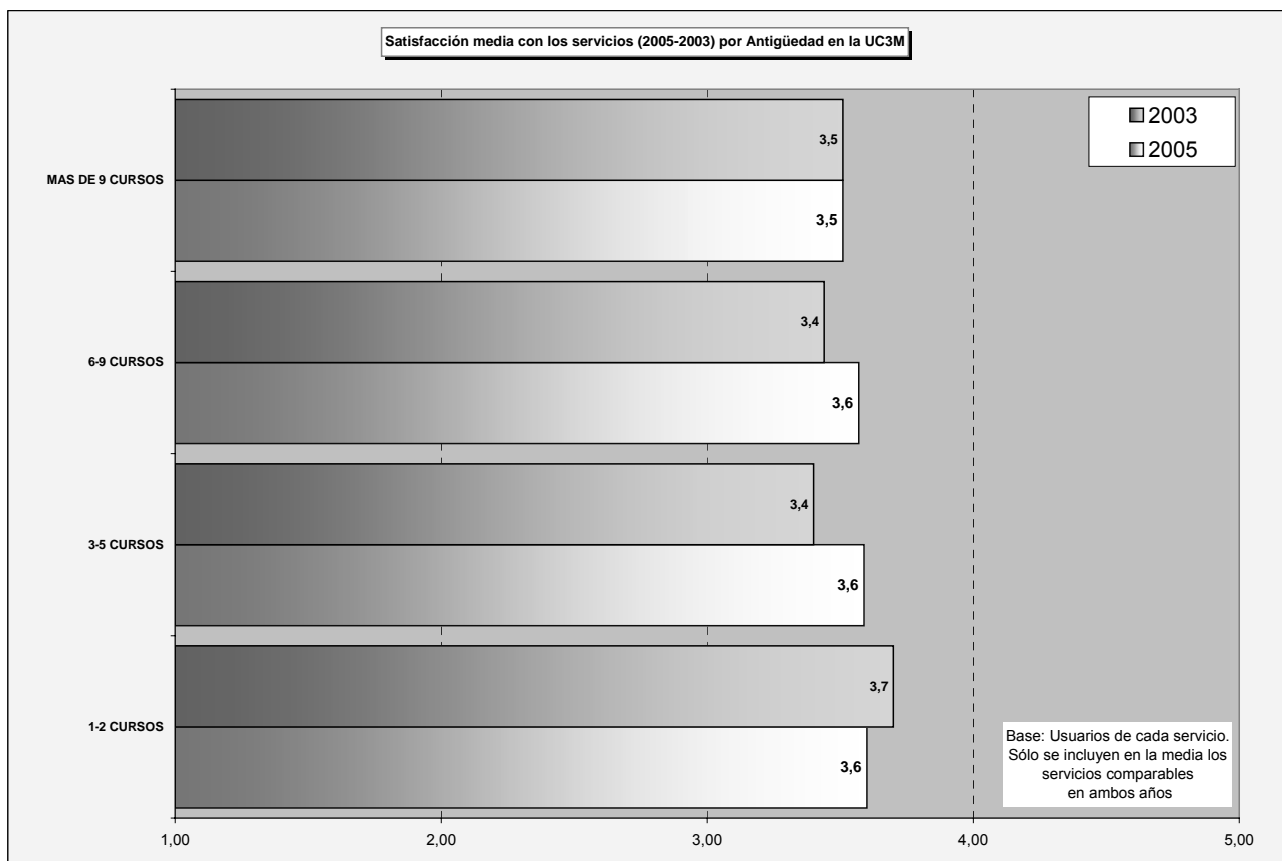
<sup>3</sup> La variable Centro no la incluimos con variable exógena (a pesar de que sin duda el centro de pertenencia moldea también actitudes, expectativas y conductas), dado que, exceptuando los servicios que poseen instalaciones específicas (Biblioteca, Reprografía y Cafetería/Restaurante), el Centro es el centro de servicio de la mayor parte de ellos.

Una tercera observación es el cambio experimentado por las categorías de personal funcionario (Catedráticos y Titulares), ya que han invertido sus posiciones: en 2003, el colectivo profesional más crítico fueron los profesores titulares, siendo los catedráticos uno de los más satisfechos; en 2005, son los catedráticos el colectivo más crítico y los titulares uno de los más satisfechos.

Finalmente, en cuanto a las categorías de P.D.I. nuevas, no chequeadas en 2003 (Contratado Doctor, Ayudante Doctor y Becario), su nivel medio de satisfacción es similar, en la media del conjunto del P.D.I.

Al analizar la variable Antigüedad, observamos también una cierta reducción del rango, que en 2003 era de 3,4 a 3,7 (+0,3) y en 2005 apenas es de una décima (3,5 a 3,6).

Es decir, que el nivel medio de satisfacción con los servicios tiende también a igualarse entre los diferentes grupos de Antigüedad. Los resultados gráficos son los siguientes:



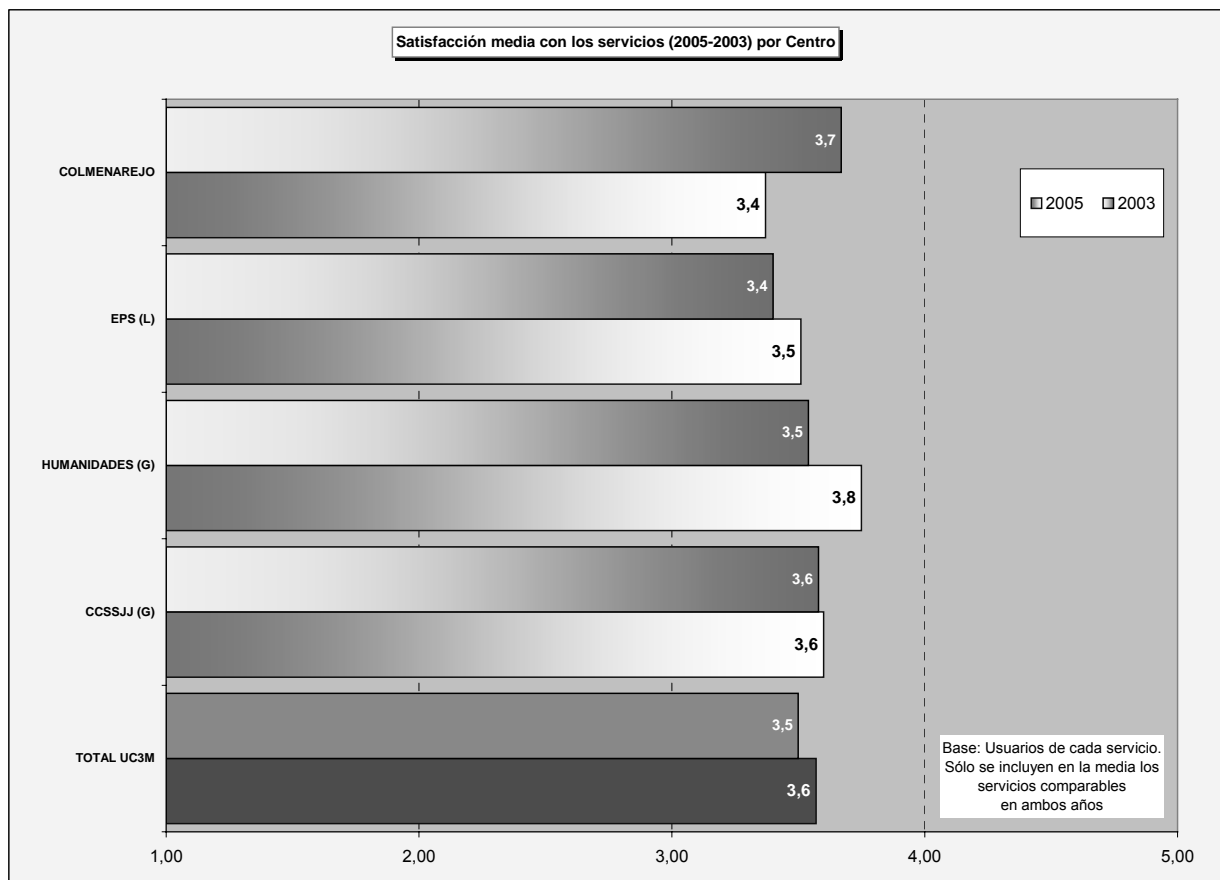
Analizamos, finalmente, el Centro docente; para ello, aunque todo el P.D.I. del campus de Colmenarejo está adscrito a uno de los tres centros existentes (Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas; Facultad de Humanidades; Escuela Politécnica Superior), dado el ámbito en el que tratamos de evaluar los servicios universitarios creamos un “centro de servicio” específico con este Campus, independientemente del Centro al que estén adscritos las entrevistados. Aunque es difícil establecer el universo del Campus de Colmenarejo

(ya que muchos de sus docentes comparten sus tareas docentes, investigadoras y organizativas con otros centros en los campus de Getafe o Leganés, dependiendo del Centro al que pertenecen), cabe resaltar que, si en 2003 se realizaron 22 encuestas en este Campus, esta año han sido 35, lo que nos permite una base más sólida de evaluación.

Lo que más llama la atención es, precisamente, el cambio producido en el Campus de Colmenarejo. En 2003, este centro fue el que mejores valoraciones concedió a sus servicios; por el contrario, en 2005 se invierte por completo la situación y pasa a ser el centro más insatisfecho. Su media de valoraciones pasó de 3,67 a 3,37 (mientras que, como ya hemos comentado, la media general para el conjunto de la UC3M mejoró ligeramente).

No menos notable es el cambio en las valoraciones de Humanidades, que ha pasado de un valor muy similar a la media global a destacarse claramente como el Centro con mayor satisfacción media (y también, como veremos más adelante, en casi todos los servicios).

La representación gráfica de los valores de cada centro, en 2003 y 2005, es la siguiente:



### **3.3 Indicadores 'transversales' (gama de servicios, personal y responsables)**

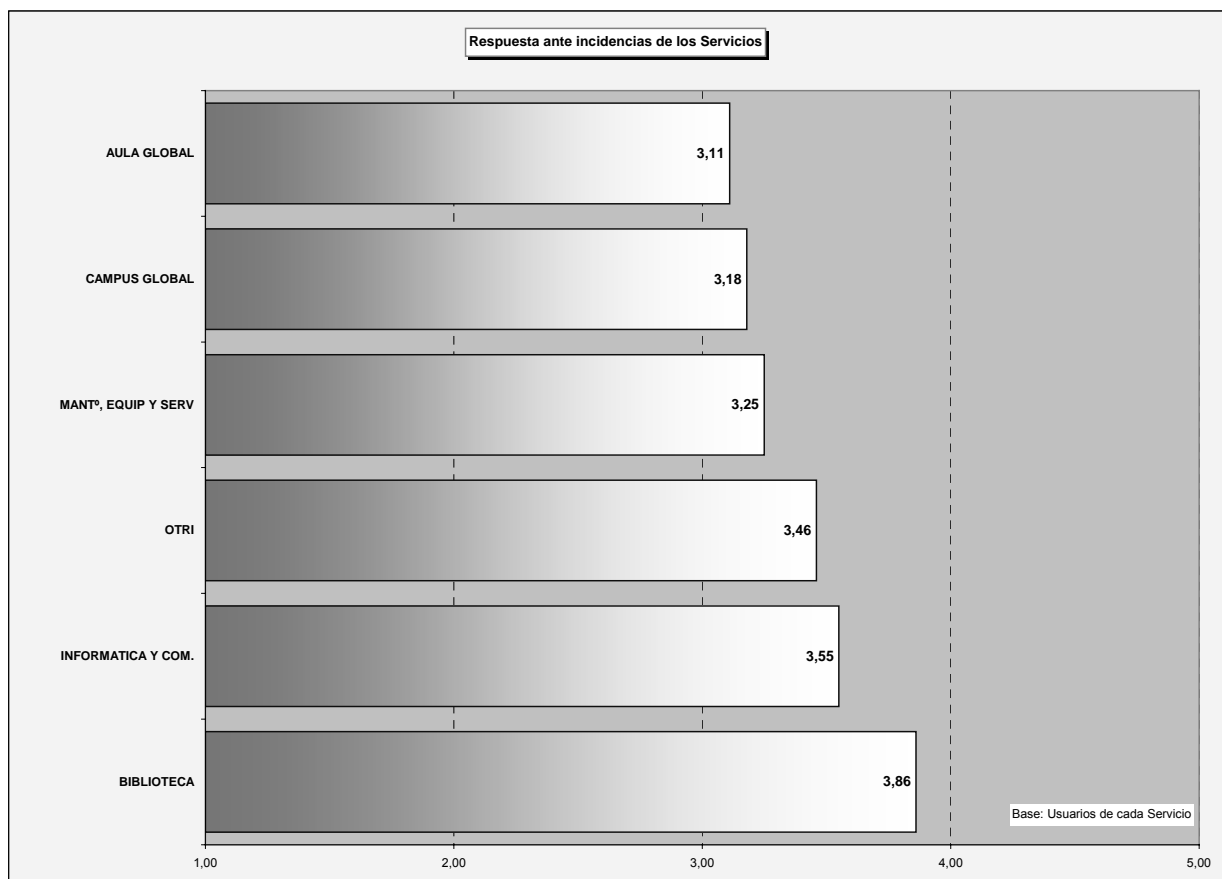
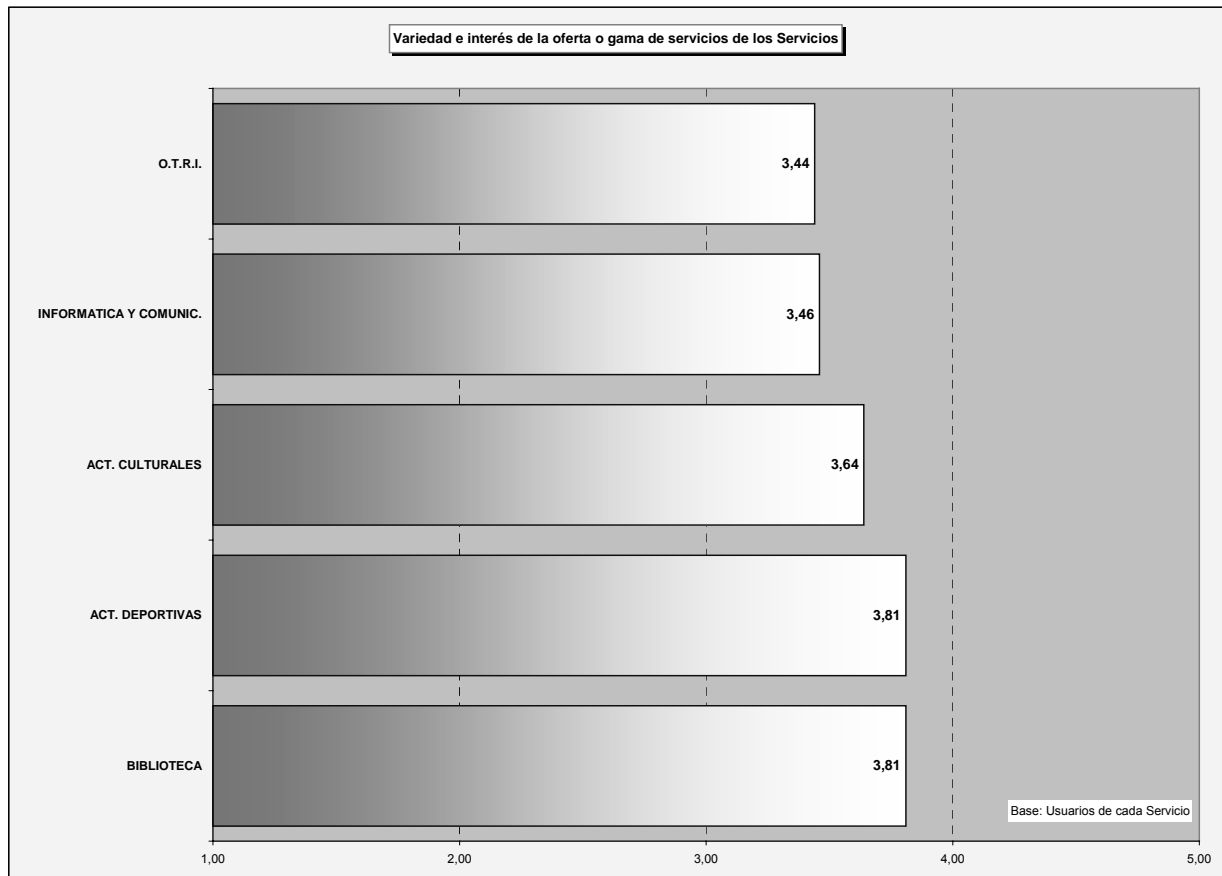
Las políticas de mejora de los servicios tienen cuatro ejes básicos:

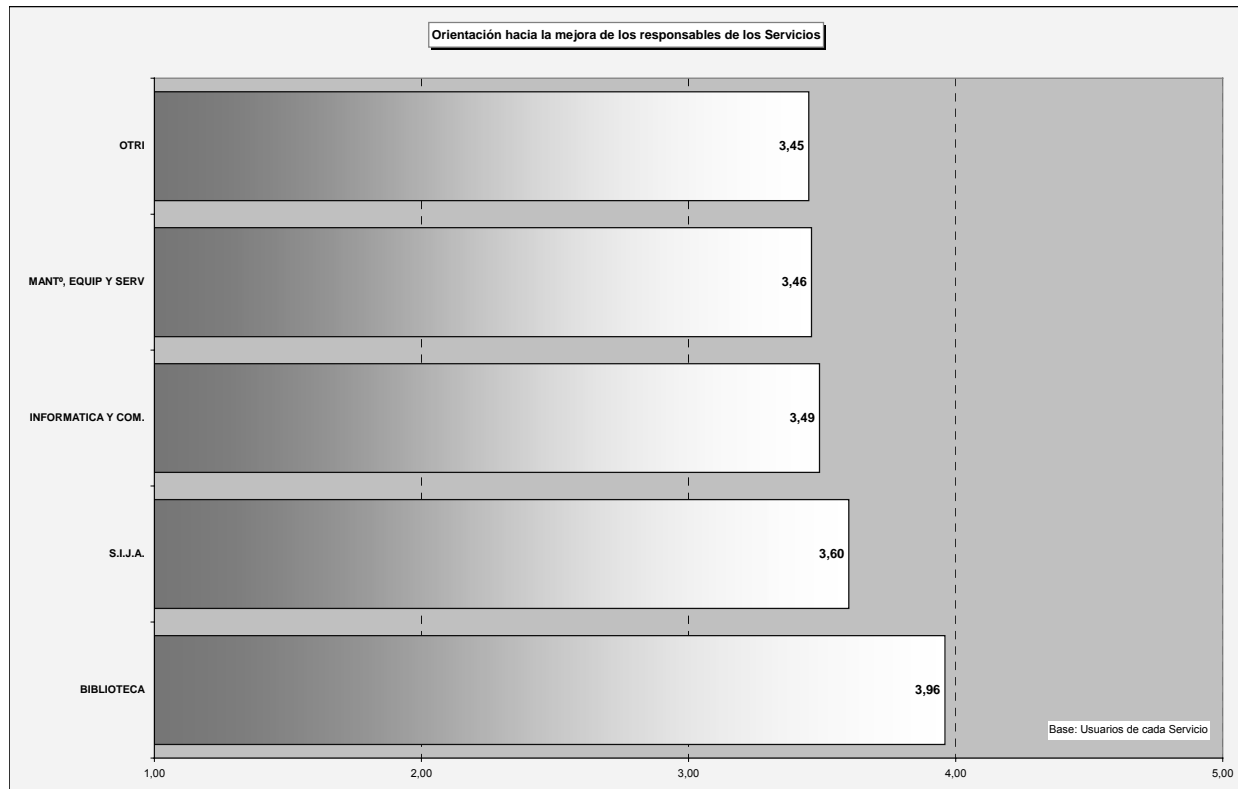
- Las instalaciones y recursos de que están dotados los servicios
- La gama de servicios ofertada para satisfacer las necesidades y expectativas del usuario
- El personal que atiende o presta el servicio e interacciona con el usuario
- La dirección, encargada de planificar, dotar, gestionar, evaluar y mejorar los servicios.

Las instalaciones y recursos, en general, dependen escasamente de los gestores y provisosores del servicio, muy especialmente en entornos públicos. Ello no quiere decir que no evaluemos, cuando parezca procedente y/o los responsables muestren interés en conocer la opinión de los usuarios. Sin embargo, nuestro modelo conceptual se orienta más hacia aquellos ámbitos de servicio más directamente gestionables y mejorables por los responsables y el personal de cada servicio. Por ello, los aspectos de instalaciones y recursos, cuando se incluyen, tienen un tratamiento específico para cada servicio, muy personalizado y por tanto poco homogéneo y comparable.

Para los otros tres ejes de las políticas de calidad se han incluido, con mayor o menor generalización, indicadores específicos: Variedad e interés de la gama/oferta de servicios; Orientación de servicio del personal; Respuesta ante incidencias o problemas; y Orientación hacia la mejora de los responsables.

Para los correspondientes servicios incluidos en cada caso, ofrecemos una representación gráfica transversal de estos indicadores:



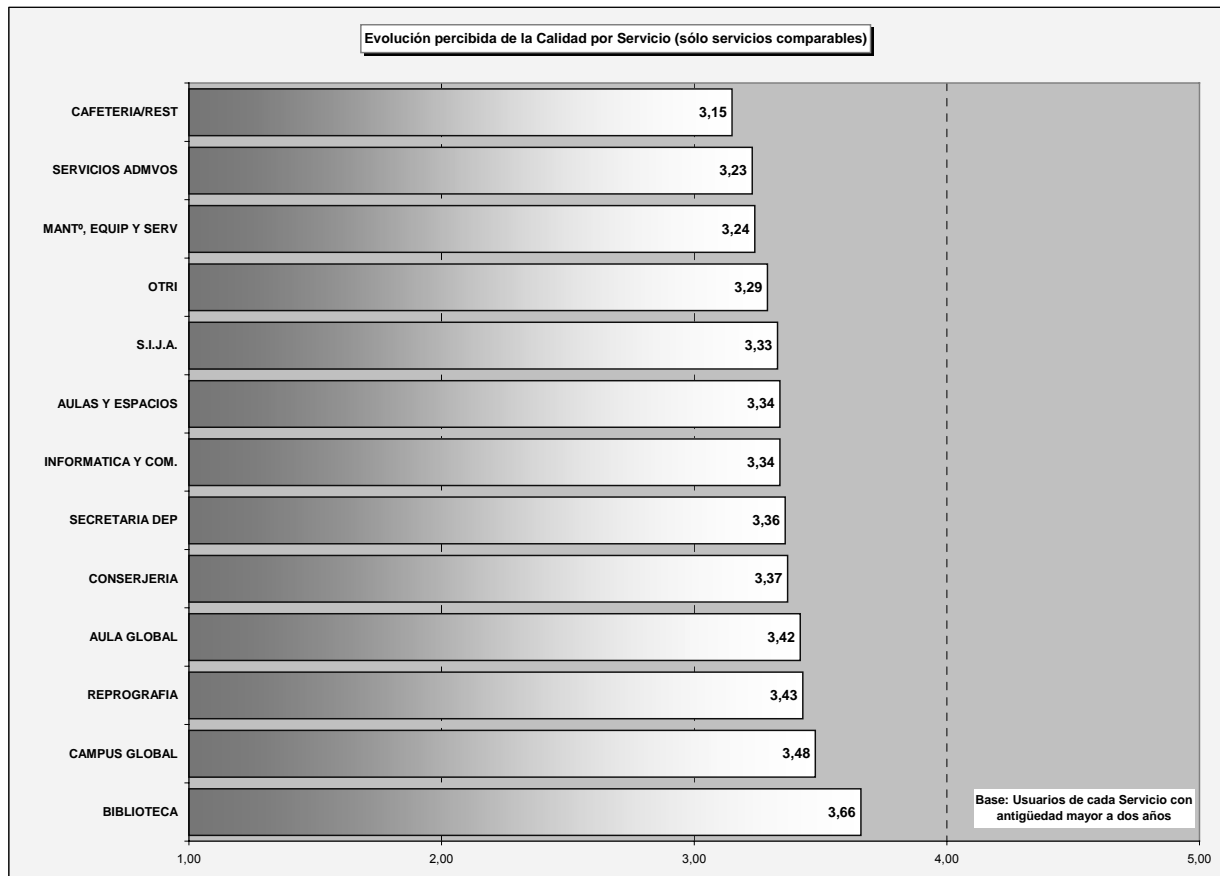


Estos resultados, que ofrecemos aquí agrupados transversalmente (comparando los servicios) serán analizados en el informe detallado por Servicio.

### **3.4 Percepción de evolución de la calidad de los servicios**

La percepción que tienen los usuarios con respecto a la evolución en un período relativamente largo de tiempo (dos años) constituye un indicador importante, ya que permite situar a los servicios en un doble ámbito: cómo están actualmente y cómo han venido mejorando / empeorando.

Los resultados gráficos son los siguientes:



### 3.5 Incidentes críticos

Definimos los incidentes críticos como incidencias o problemas ocurridos durante la utilización del servicio que, por su impacto cualitativo tienen una gran repercusión en la consideración que los evaluadores tienen acerca del servicio. Estos incidentes fueron aislados durante la fase cualitativa de la investigación y depurados tras la primera aplicación cuantitativa.

Para permitir una mejor revisión de las tablas, recogemos en texto las etiquetas completas de cada informe crítico (en los gráficos se hace referencia al Servicio responsable):

- Biblioteca: “Ha necesitado algún material existente en los fondos de la Biblioteca y no ha podido acceder a él durante días por estar en préstamo”
- Informática y Comunicaciones: “Una ‘caída’ no programada de la Red Informática le ha hecho tener que repetir trabajos ya realizados o ha producido daños o deficiencias en procesos en curso”
- Centro de Atención y Soporte [CASO]: “Ha resultado imposible contactar telefónicamente con el Centro de Atención y Soporte [CASO] para comunicar alguna incidencia o reclamar alguna tarea o reparación pendiente”



- Aulas: “Ha resultado imposible reservar un aula docente adecuada para la fecha y hora en que se necesitaba”
- Conserjería: “Tras intentar localizar, sin éxito, a un conserje, ha optado por realizar personalmente el encargo, buscar ayuda de terceros o dejarlo sin realizar”
- Seguridad y Vigilancia: “Ha necesitado localizar al servicio de Seguridad para entrar / salir del Campus o sus instalaciones en horarios poco habituales y le ha resultado difícil o le ha llevado mucho tiempo”
- Cafetería: “Ha protestado por / ha rechazado algún producto por su deficiente calidad, aspecto, temperatura... en Cafetería”
- Secretaría departamental: “Ha encontrado cerrada la Secretaría del Departamento (o Área) dentro del horario de funcionamiento”
- Servicios Administrativos: “Algún pago (dietas, conferencias, proyectos...) se ha demorado sensiblemente por encima del plazo previsto”

Para analizar los incidentes críticos, utilizamos dos indicadores: frecuencia e intensidad; recordaremos que en el cuestionario existe la posibilidad de marcar, para cada incidente, “nunca”, “1-2 veces” o “más veces” durante el curso. La frecuencia viene definida como el porcentaje de entrevistados que declaran haber sufrido la incidencia alguna vez durante el curso (suma de “1-2 veces” y “más veces”); la intensidad la definimos como el porcentaje de respuestas “más veces”.

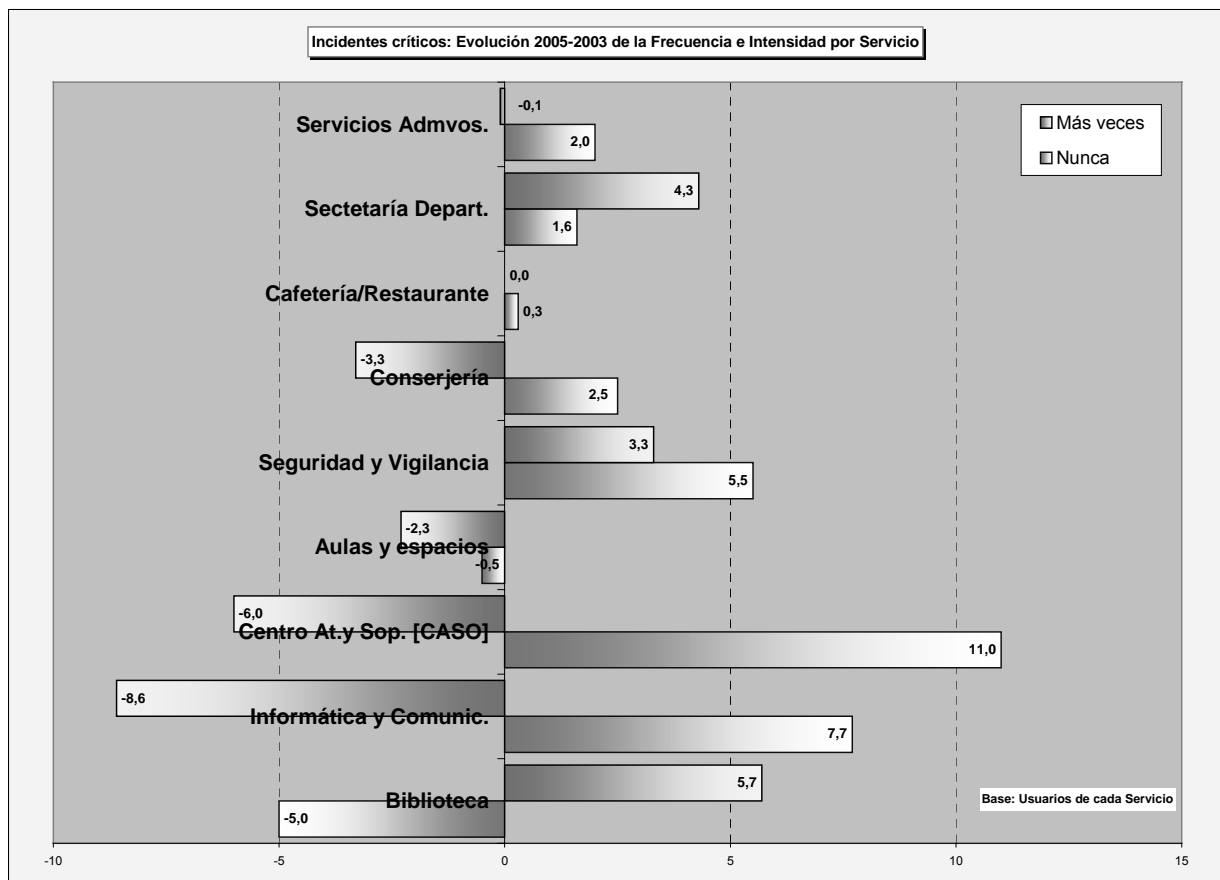
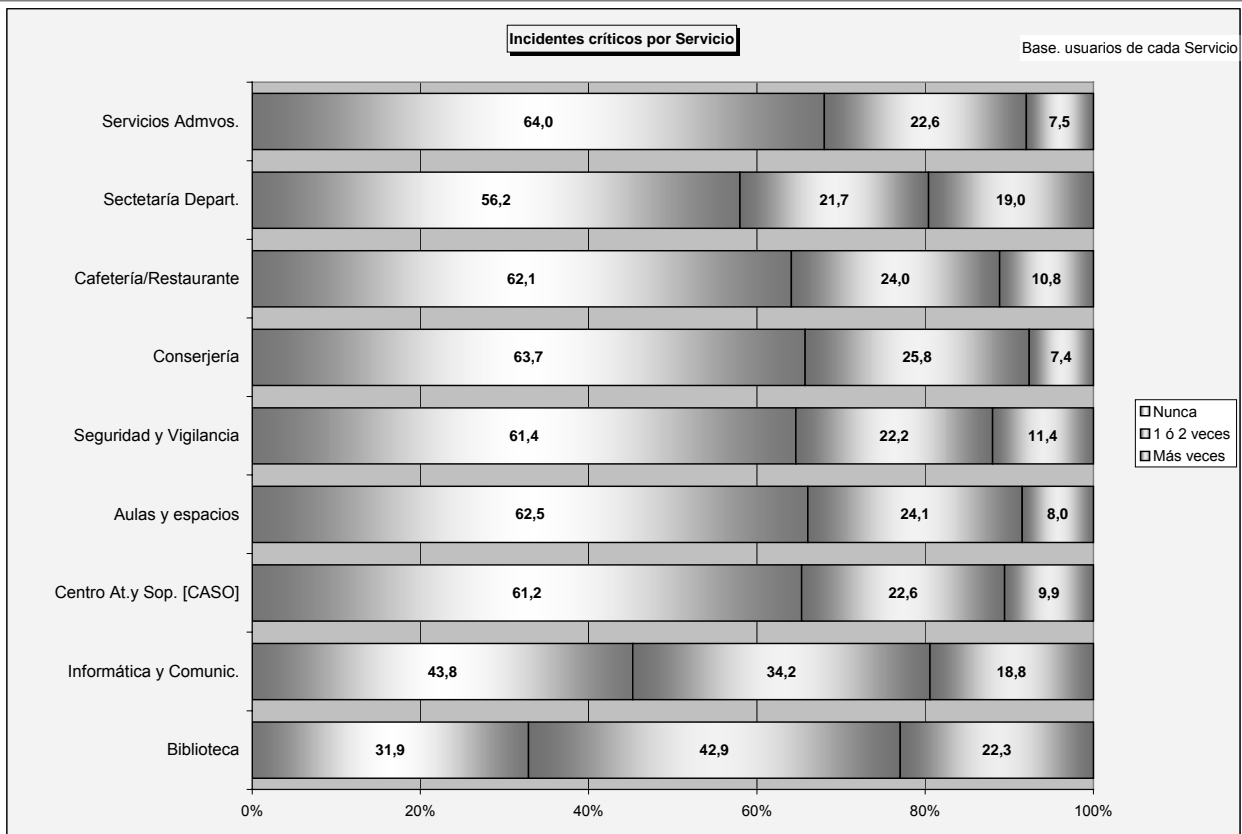
Como veremos a continuación en los resultados gráficos<sup>4</sup>, los servicios con mayor porcentaje de usuarios que han sufrido alguna incidencia (frecuencia) son Biblioteca (65%) e Informática y Comunicaciones (53%); el resto de los servicios obtienen valores bastante similares (entre 33% y 41%). En cuanto a intensidad (porcentaje de respuestas “más veces”), Biblioteca y las Secretarías de Departamento / Área son quienes obtienen un valor relativamente alto (22% y 19%, respectivamente).

Por lo que respecta a la evolución, únicamente Biblioteca ha aumentando la frecuencia e intensidad de los incidentes críticos. Por el contrario, el CASO e Informática y Comunicaciones han mejorado de manera muy eficaz, ya que no sólo aumenta de manera importante el porcentaje de encuestados a quienes nunca les ha sucedido en un año el incidente crítico, sino que además reducen entre 6 y 9 puntos la frecuencia de encuestados a quienes les ha sucedido con mayor frecuencia. Conserjería también muestra, aunque más moderadamente, una buena evolución en ambos sentidos. Cafetería, aunque se mantiene estable en la frecuencia, mejora moderadamente en la intensidad; algo similar sucede con Aulas. El resto de los servicios, con evoluciones siempre moderadas, presentan datos mixtos (un indicador mejora; el otro, empeora).

Ofrecemos los resultados gráficos:

---

<sup>4</sup> Los valores no suman 100, dado que se han eliminado los Ns/Nc.



## **4. Análisis de los resultados por Servicio**

Haremos a continuación un sucinto análisis de los resultados obtenidos por los diferentes servicios chequeados, siguiendo el mismo orden que aparece en el cuestionario. A continuación de los comentarios, aportamos un resumen gráfico de cada uno de ellos.

### **4.1 Biblioteca**

Su valoración general desciende ligeramente (algo menos de una décima), pero sigue manteniéndose como el servicio mejor valorado, este año *ex aequo* con Reprografía. Es el único servicio en el que la actuación directiva ('orientación hacia la mejora de los responsables') obtiene mejor valoración que la del personal ('orientación de servicio del personal'). Otra característica notable de este servicio es que el indicador "satisfacción global autoexpresada" (que tiende a obtener puntuaciones más o menos en torno a la media del conjunto de los indicadores de los servicios) es el segundo indicador mejor valorado (de 10), lo que indica lo que solemos denominar "efecto recompensa": se tiende a "perdonar" las imperfecciones.

A pesar de obtener la misma valoración que reprografía, sigue manteniéndose como *buque-insignia* de los Servicios Universitarios, ya que es líder en Gama de servicios ofertados, Capacidad de respuesta ante incidencias, Orientación hacia la mejora de los responsables y Evolución de la calidad del servicio.

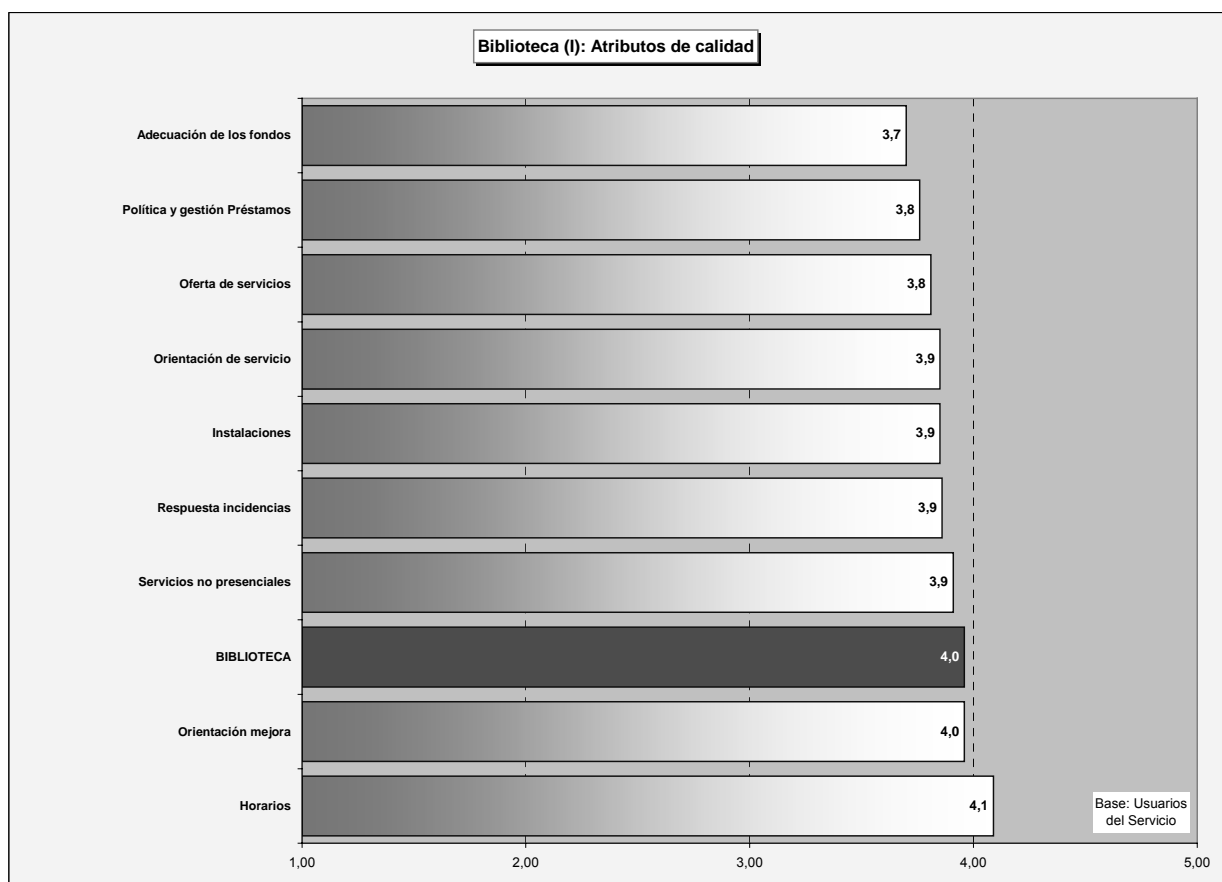
Únicamente puede resultar preocupante que, siempre en términos relativos, el desempeño del personal que atiende el servicio obtiene una valoración más discreta, siendo superada en este indicador por otros dos servicios: Conserjería y Reprografía. Además, este indicador ocupa una posición también discreta dentro del conjunto de indicadores chequeados del servicio: sexta posición, de nueve indicadores. Entendemos que, dentro de la política de excelencia que siempre ha caracterizado al servicio de Biblioteca, sería recomendable tratar de actuar en términos de mejora sobre el personal prestador del servicio.

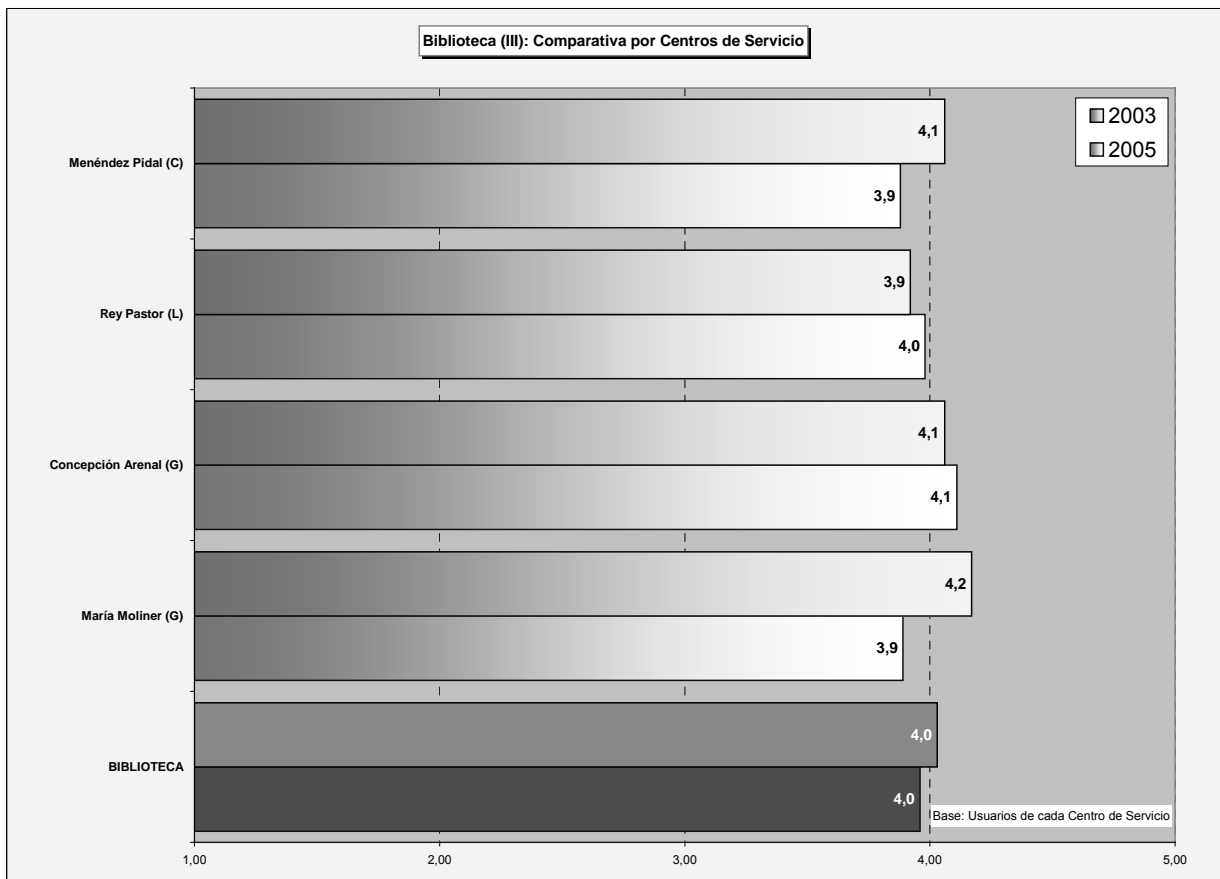
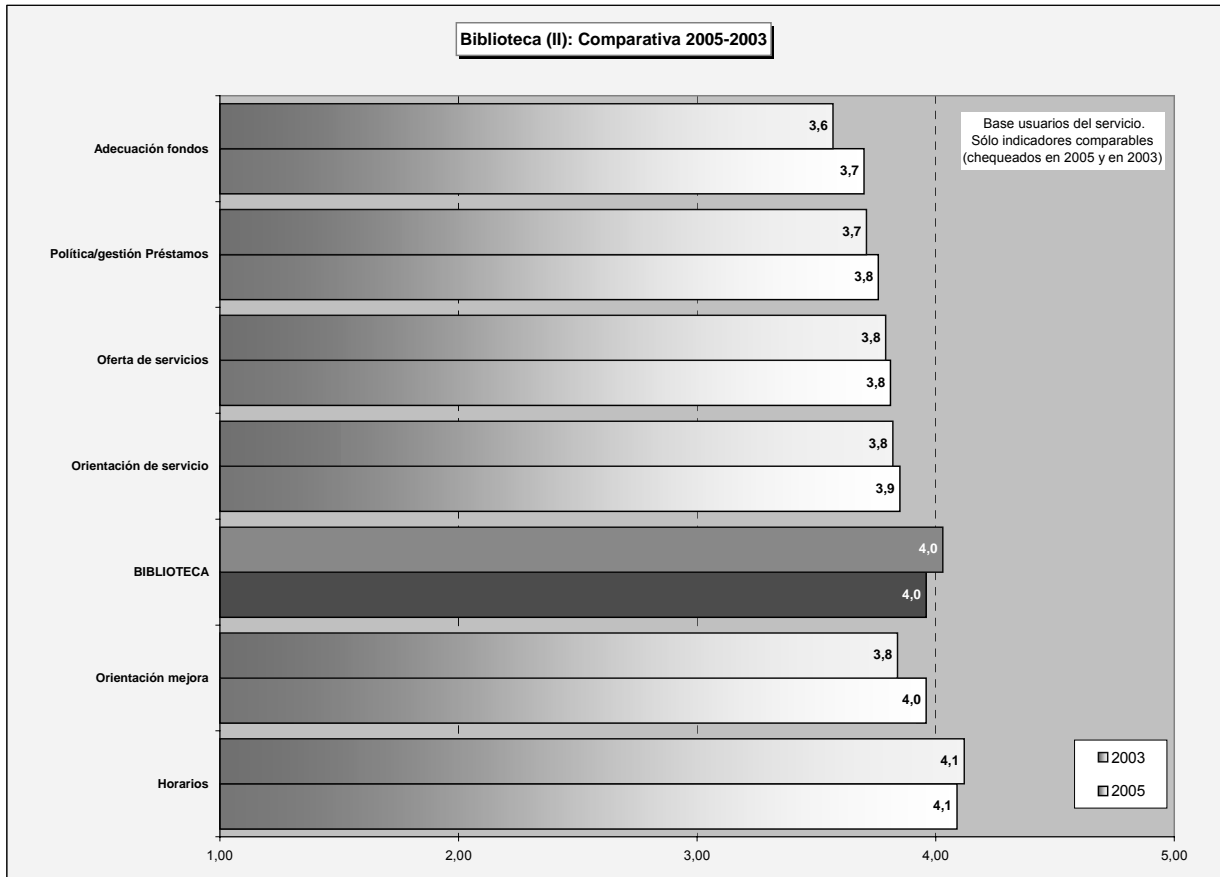
Los horarios de apertura -aun experimentando una muy leve caída- siguen siendo el principal punto fuerte del servicio (junto con la actuación directiva, ya comentada). Los tres nuevos atributos chequeados este año (Servicios no presenciales, Respuesta ante incidencias e Instalaciones) obtienen valoraciones bastante buenas.

Finalmente, destacamos que el principal punto débil del Servicio (los fondos documentales), aunque continúan siendo el atributo peor valorado, ha experimentado una sensible mejoría que hace que ya no aparezca como claramente descolgado del resto de los indicadores.

En cuanto a los centros de servicio, el ligero descenso en la valoración global es atribuible a las valoraciones sensiblemente peores de María Moliner y Menéndez Pidal, que pierden respectivamente, tres y dos décimas de punto. De hecho, *María Moliner*, que en 2003 encabezó el ranking de centros de servicio cae hasta prácticamente la última plaza. Por el contrario, la sólida posición de Concepción Arenal y Rey Pastor, que mantienen su alta puntuación, evitan que la ligera caída producida en el conjunto del servicio sea mayor.

La representación gráfica de los resultados del Servicio es la siguiente:





#### **4.2 Oficina de Transferencia de los Resultados de la Investigación – O.T.R.I.**

Es uno de los pocos servicios que experimenta un claro retroceso y, además, en los cuatro centros; pierde casi dos décimas (de 3,63 a 3,44). Se sitúa ahora incluso por debajo de la valoración del curso 2000-2001 (3,50). Ha pasado, de estar cómodamente situada en el tercio superior del ranking de servicios, a estar ligeramente por debajo de la media general.

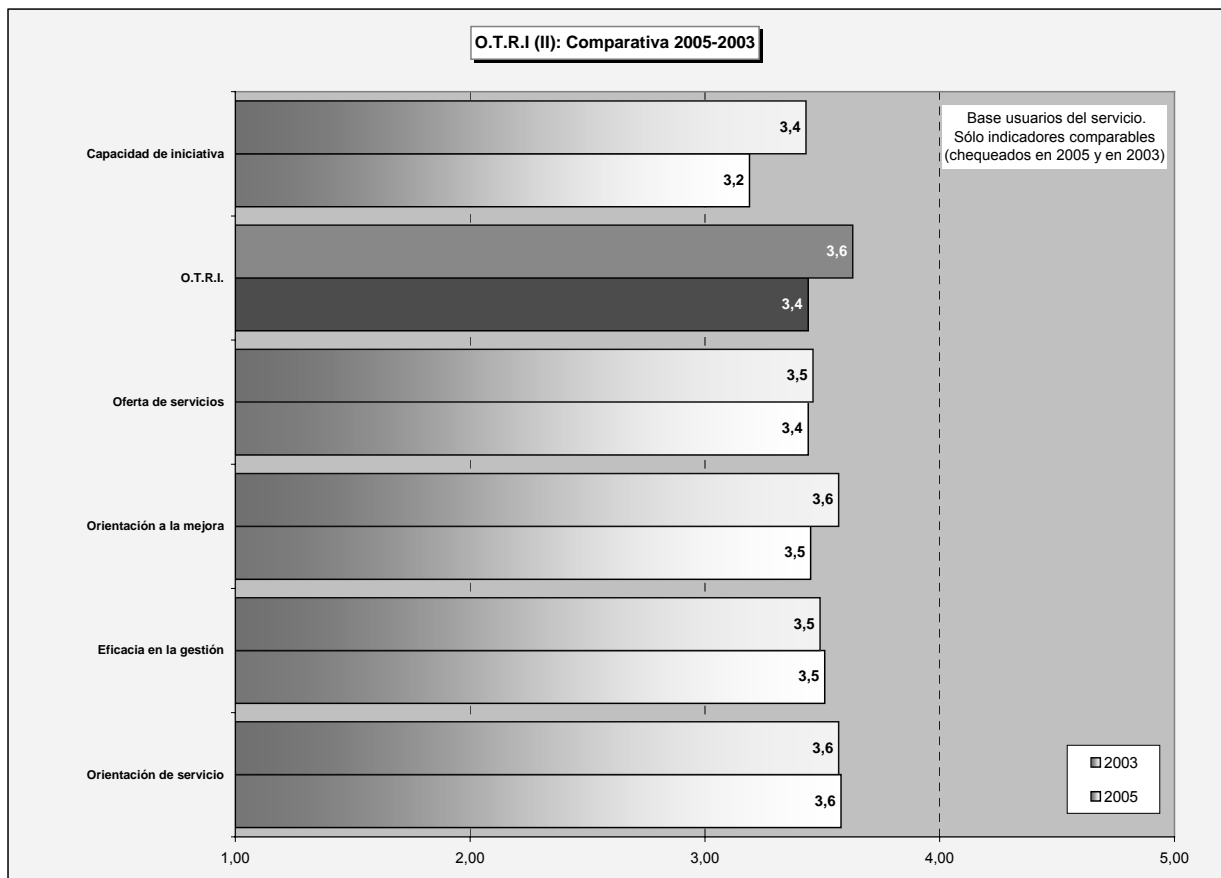
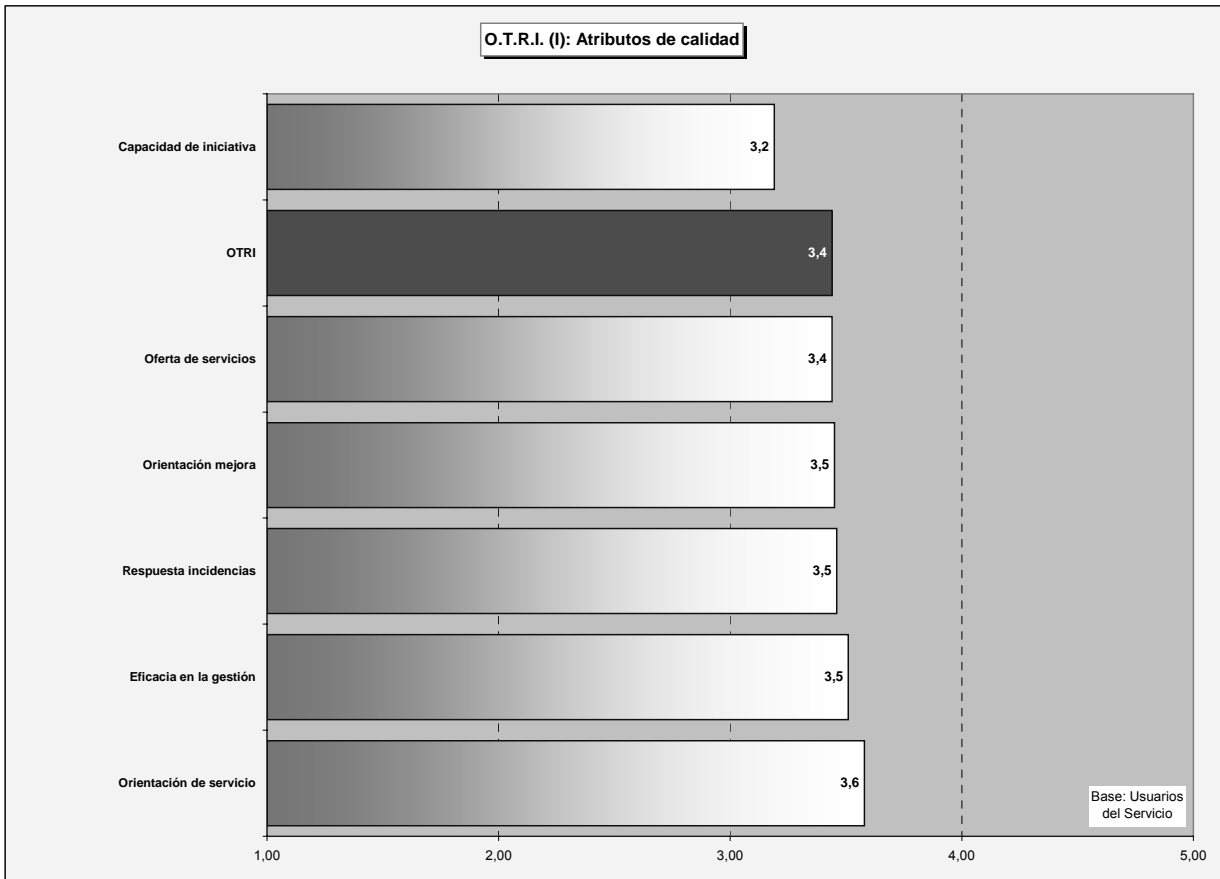
Si bien el descenso más grande se produce en Colmenarejo, dada la escasa base de respuesta de este Centro podemos señalar a las valoraciones del P.D.I. de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas como causante cuantitativamente más importante de esa caída en las valoraciones; únicamente es en la Escuela Politécnica Superior donde la situación, aun con ligera tendencia a la baja, es más estable.

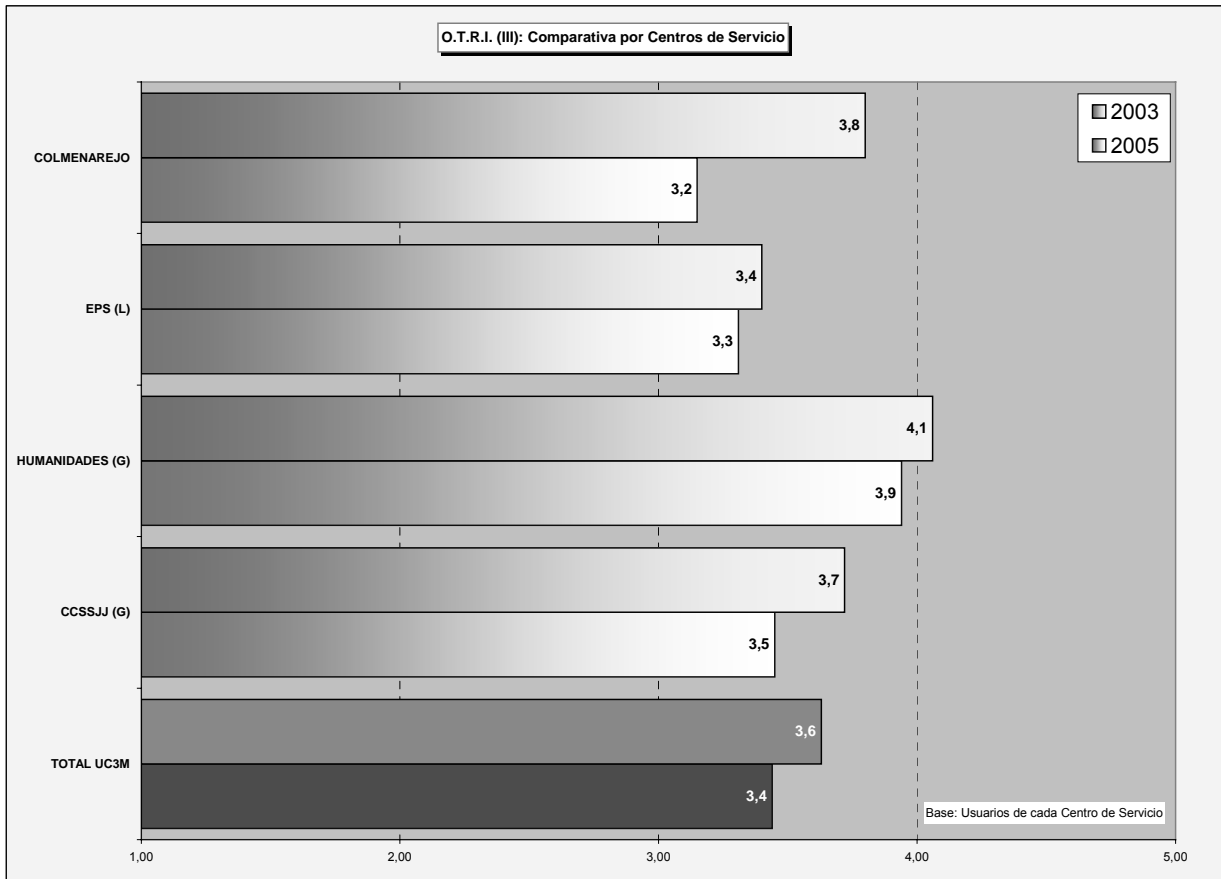
El comportamiento de los indicadores específicos, sin ser precisamente bueno (tres indicadores estables y uno que empeora), no es tan malo como el del indicador general; por eso, merece alguna atención más detallada. El hecho más significativo es que la valoración global del servicio obtiene valores más bajos que cuatro de los cinco indicadores específicos, como puede verse en el primer gráfico que sigue a estos comentarios. La única explicación razonable (y estadísticamente corroborada) es que el indicador “Capacidad de iniciativa”, que es claramente el peor valorado de todos, condiciona como ningún otro la valoración global -negativa- que se realiza del servicio. Y ello, además, es totalmente congruente con los resultados del estudio cualitativo: el P.D.I. tiende a reprochar a la O.T.R.I. que actúe ‘a demanda’, sin adoptar iniciativas que abran mercados a los desarrollos investigadores.

En definitiva, los indicadores que se mantienen estables (a pesar de la caída de la valoración global; por tanto, pueden considerarse resultados comparativamente positivos, ya que no se ven arrastrados en la caída) son la Oferta de servicios, la Orientación de servicio del personal y la Eficacia en la gestión. Y los indicadores que se deterioran tienen que ver directamente con la orientación directiva del servicio, esté ésta en el nivel que corresponda: Orientación hacia la mejora de los responsables y Capacidad de iniciativa.

Finalmente, las valoraciones más críticas corresponden a las categorías situadas más en el vértice de la jerarquía profesional: Catedráticos, Profesores Titulares y Profesores Visitantes. Por el contrario, las mejores valoraciones se producen entre Ayudantes, Asociados y Becarios.

A continuación, el resumen gráfico de resultados:







### **4.3 Campus global**

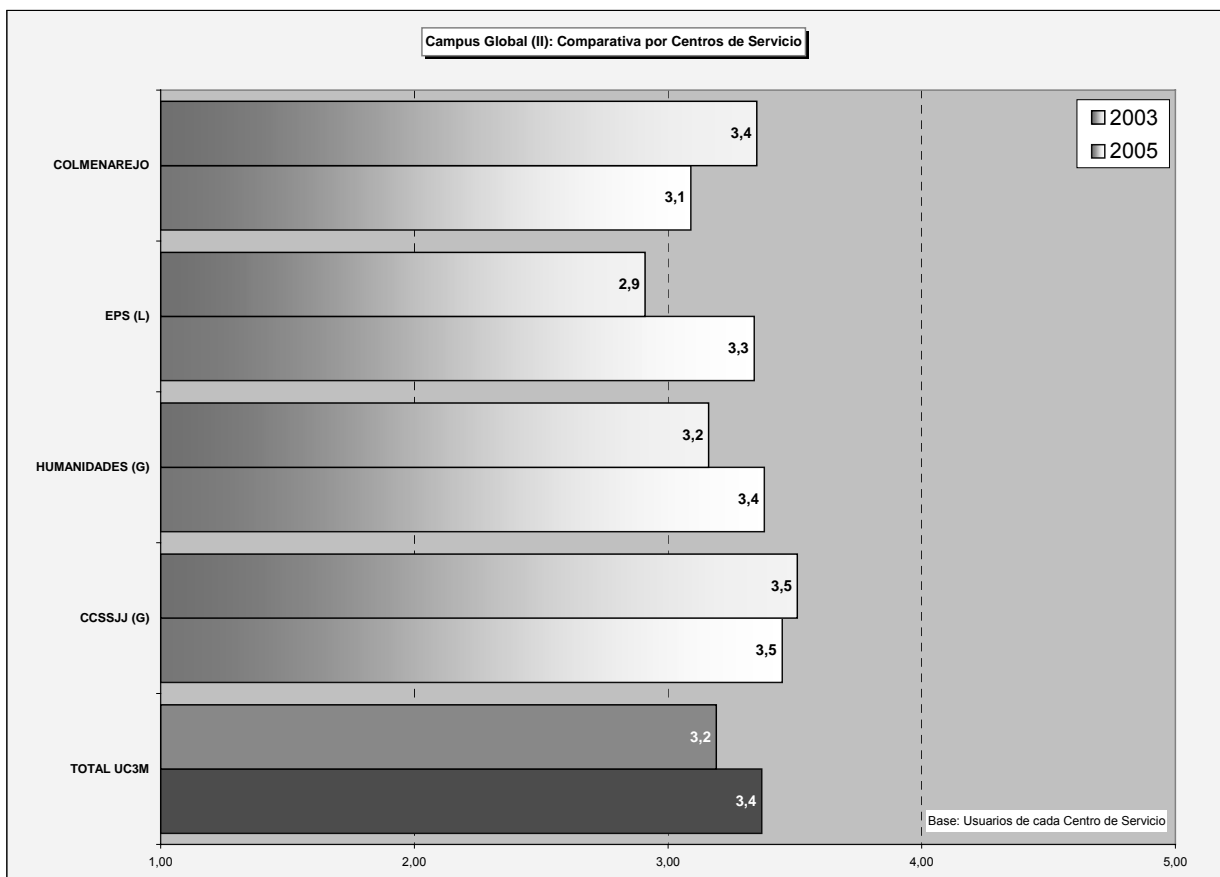
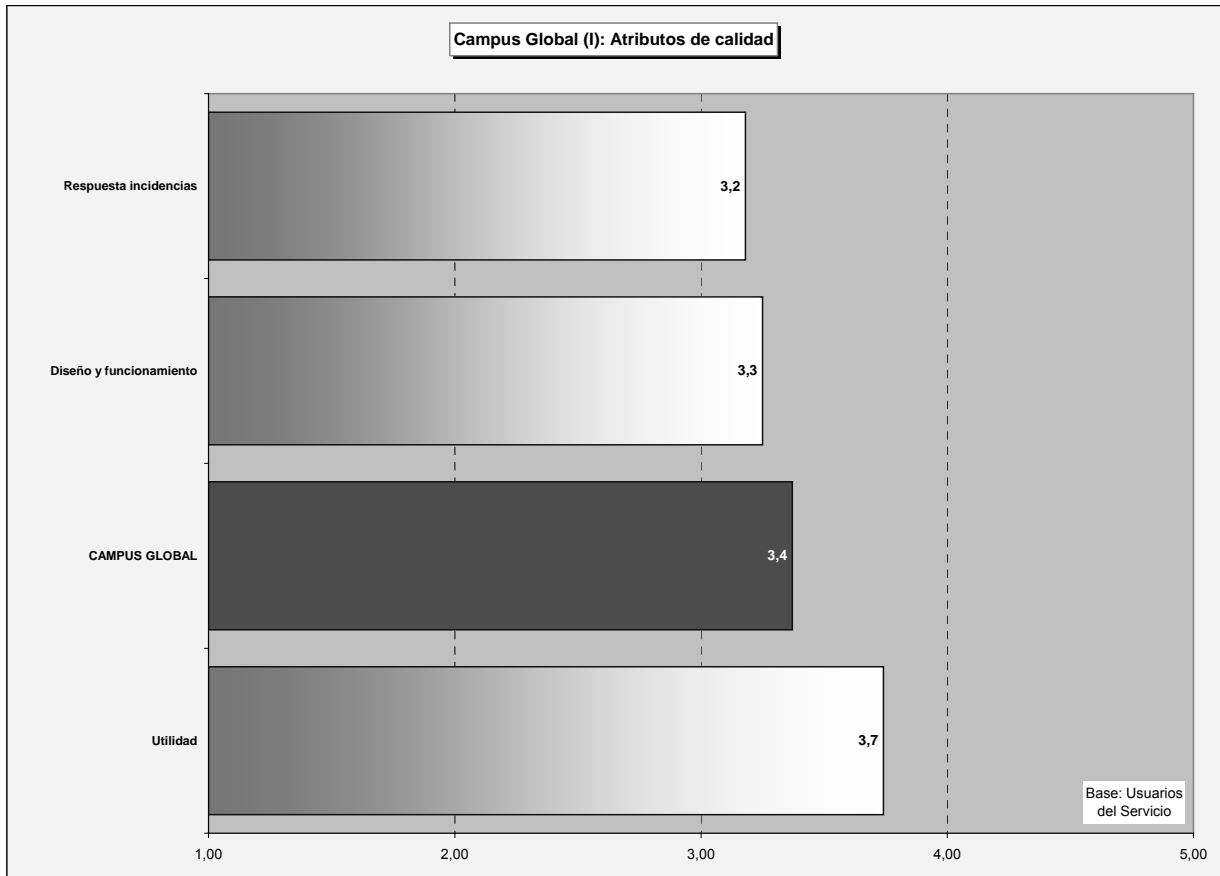
Obtiene un valor bastante discreto, si bien experimenta una fuerte mejora desde valores realmente muy precarios en 2003. Su valoración media en 2005 ha sido de 3,37 (frente a 3,19 en 2003). Los indicadores-atributos específicos no fueron incluidos en la anterior oleada, por lo que carecemos de comparación longitudinal, de ahí que el análisis sea forzosamente más pobre.

Campus Global es un servicio considerado muy útil (su valoración es 3,74, en la zona alta de todos los indicadores de servicio). Ello tiene que ver con el hecho de que cubre necesidades experimentadas por el P.D.I. y que antes de su implementación y consolidación no estaban cubiertas. Sin embargo, los encuestados distan mucho de estar satisfechos con el diseño general del servicio (3,25) y, ya en el plano de la gestión, con la capacidad de resolución de incidencias (3,18).

Las valoraciones de los centros en los campus de Leganés y Getafe es bastante pareja (con valores entre 3,45 (CC.SS.JJ.) y 3,33 (E.P.S.); hay que destacar la importante mejora en la valoración experimentada en Leganés, con una subida de casi medio punto. En el campus de Colmenarejo, la valoración es sensiblemente más baja (3,09), si bien pensamos que esta situación está influida por condicionamientos de carácter más general, como hemos señalado en el capítulo anterior. Catedráticos y profesores Titulares son los colectivos más críticos, así como el personal con mayor antigüedad en la UC3M.

En definitiva, un servicio que vino a cubrir una carencia importante de la comunidad universitaria, pero que probablemente necesita de un mayor *feed-back* con sus usuarios para resolver problemas de diseño (posiblemente, limitaciones percibidas) y mayor soporte a los usuarios.

Resumen gráfico (no incluimos la evolución de los indicadores por haber sido incorporados en 2005 al cuestionario):

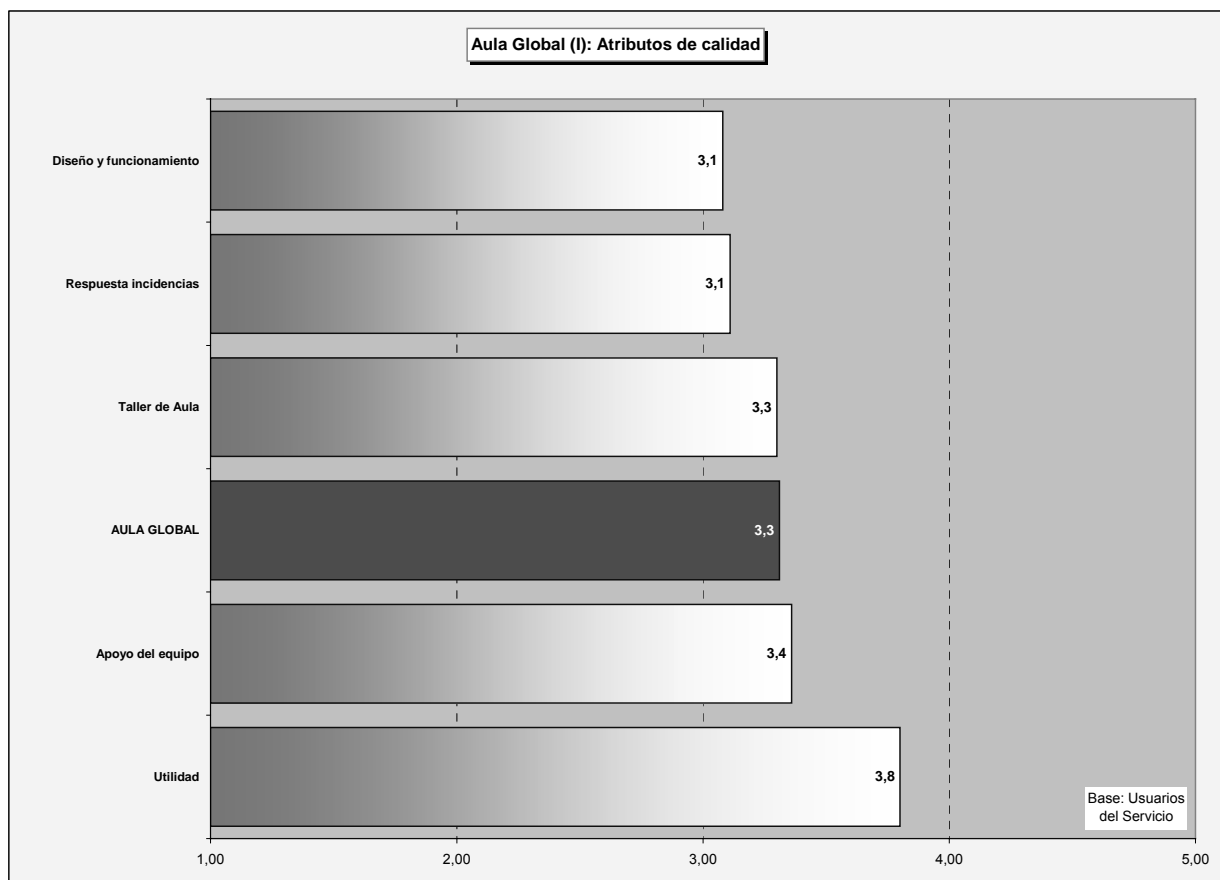


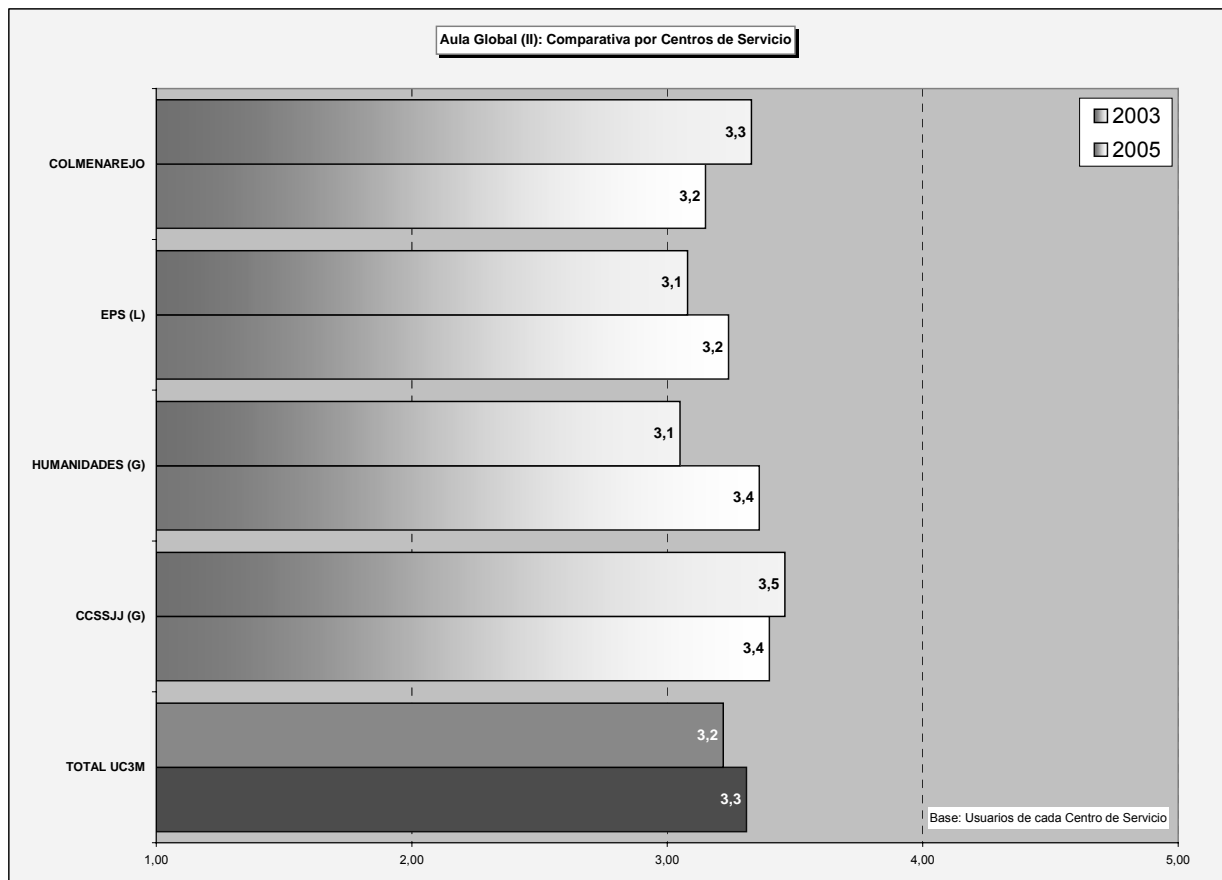
#### 4.4 Aula Global

Su situación es perfectamente equiparable a la de *Campus Global*: (a) valoración muy discreta, pero mejorando con respecto a 2003; (b) mejor valoración de la Utilidad del sistema (aún mayor que en el caso de *Campus Global*, 3,86), que de los aspectos de gestión; (c) Catedráticos y profesores Titulares, junto con el personal con mayor antigüedad, son los colectivos más críticos; (d) Ciencias Sociales y Jurídicas los que más aprecian el servicio y Colmenarejo, los que menos.

La Capacidad de respuesta ante incidencias y el Diseño general del servicio obtienen valoraciones bastante bajas, mientras que el Apoyo del equipo supera la media de valoración general del servicio.

El nuevo servicio *Taller de Aula* -compartida su gestión, según hemos creído entender, con Biblioteca- obtiene aún una valoración discreta.



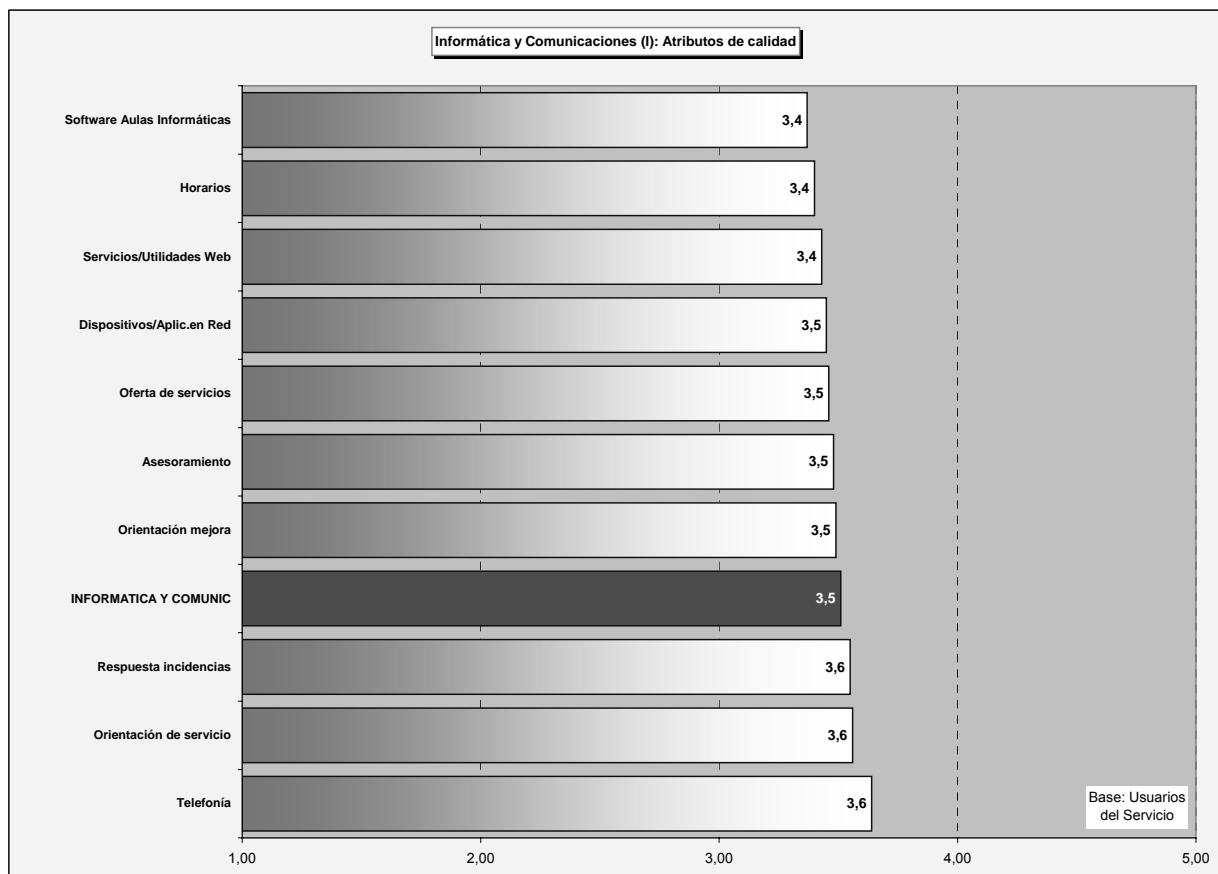


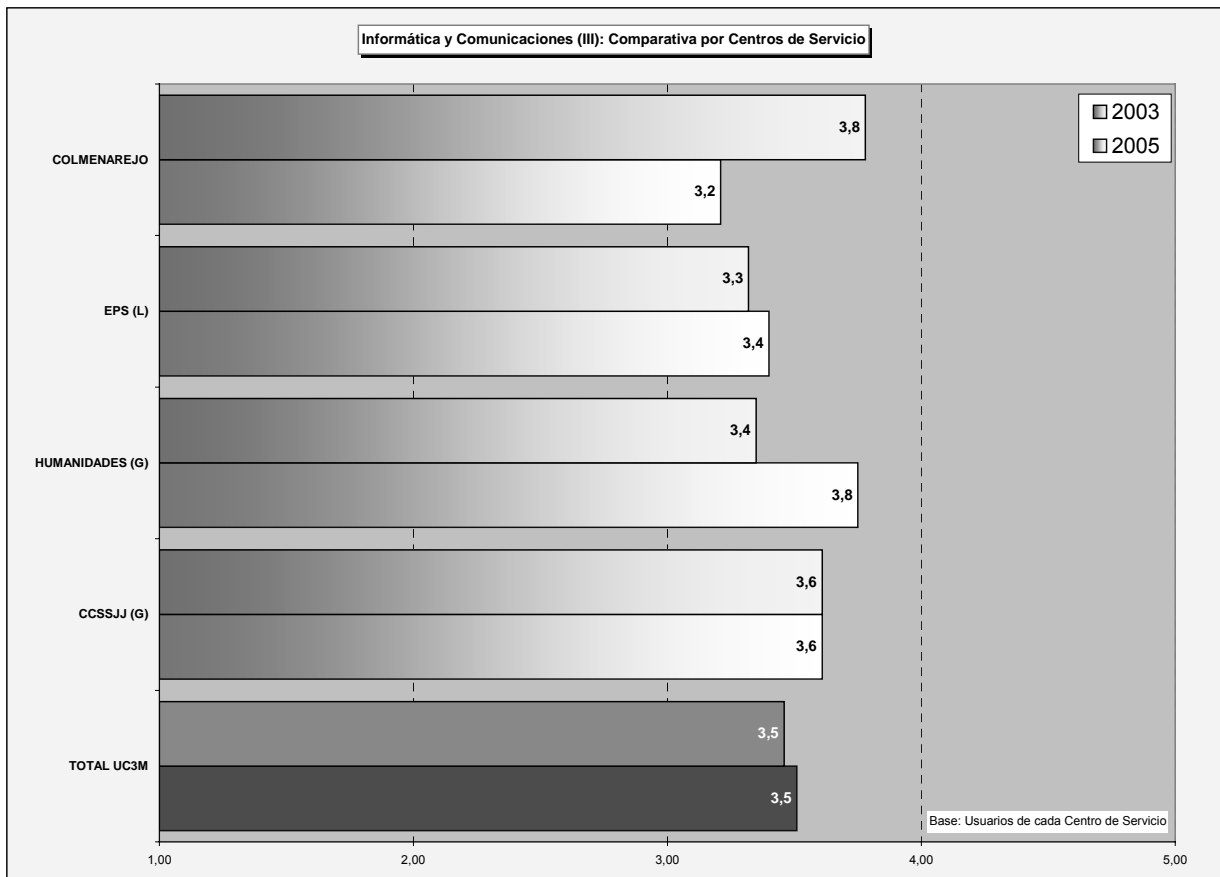
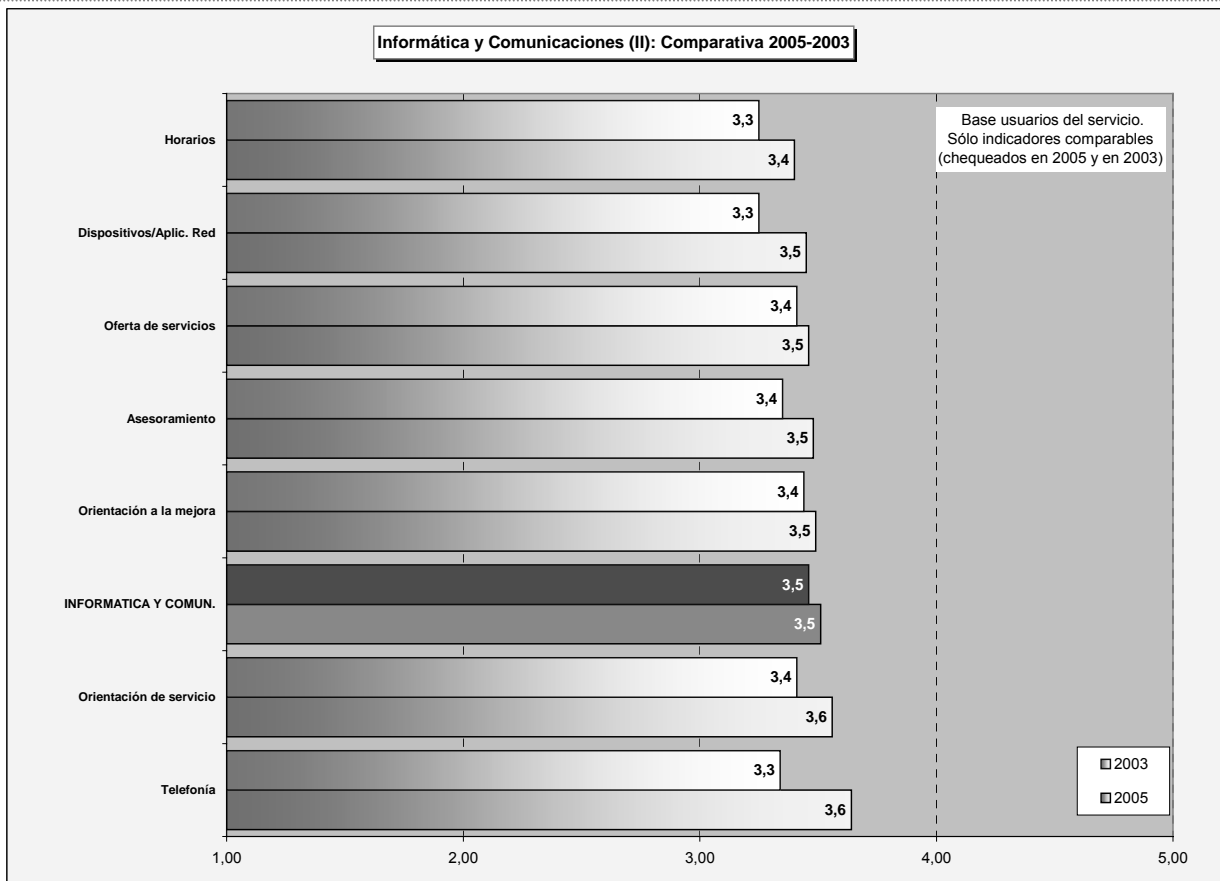
#### 4.5 Informática y Comunicaciones

Se trata de un servicio al que parece costarle extraordinariamente ir mejorando sus valoraciones; aun así, va mejorando lenta, pero consistentemente en las dos últimas oleadas. Se ha situado en la *zona templada* del ranking de servicios, tanto en 2003, como en 2005.

Contratan vivamente el deterioro significativo experimentado en el campus de Colmenarejo (-0,6 puntos) y la importante mejoría de la Facultad de Humanidades (+0,4). Ciencias Sociales y Jurídicas y la Escuela Politécnica Superior se mantienen estables.

El factor humano es claramente mejor valorado que los aspectos organizativos y los recursos técnicos; la Oferta o gama de servicios (3,46), los Dispositivos y aplicaciones en red (3,45), los Servicios y utilidades web (3,43) y el Software existente en las Aulas Informáticas (3,37), al tiempo que los horarios de asistencia (3,40), reciben valoraciones por debajo de la media. Por el contrario, la Orientación de servicio de su personal (3,56) y la Capacidad de respuesta ante incidencias (3,55) -además de la Telefonía (3,64)- merecen mejores valoraciones. De los siete indicadores comparables, cinco mejoran y sólo dos (Orientación de servicio del personal y Oferta / gama de servicios) empeoran, si bien muy ligeramente.





#### **4.6 Mantenimiento, Equipamientos y Espacios compartidos**

Dentro de este servicio se incluyen dos grandes bloques: Mantenimiento, Equipamientos y Servicios, por un lado, y Aulas y espacios compartidos, por otro. Si bien las responsabilidades recaen sobre la Administración del Campus, no son éstas las únicas, por lo que ha resultado complicado clasificar este amplio grupo de servicios.

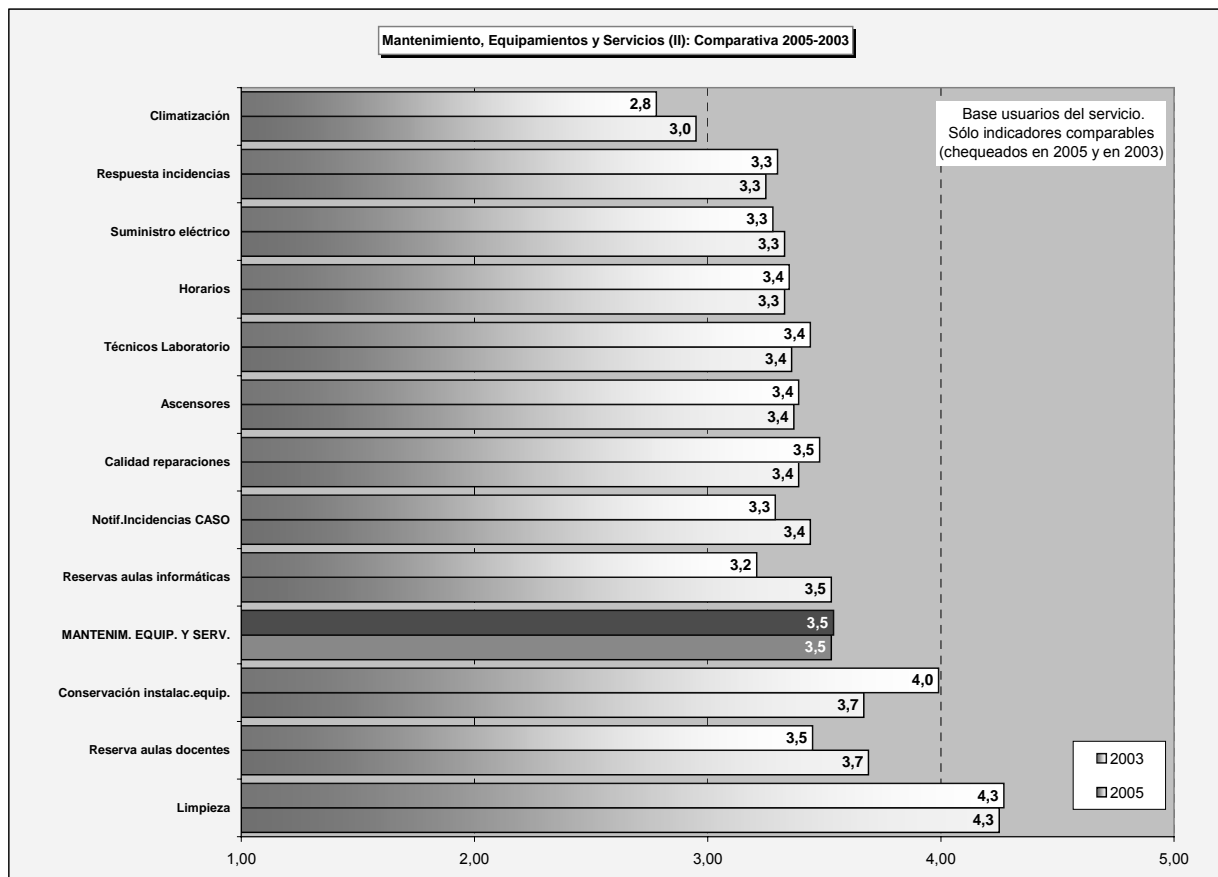
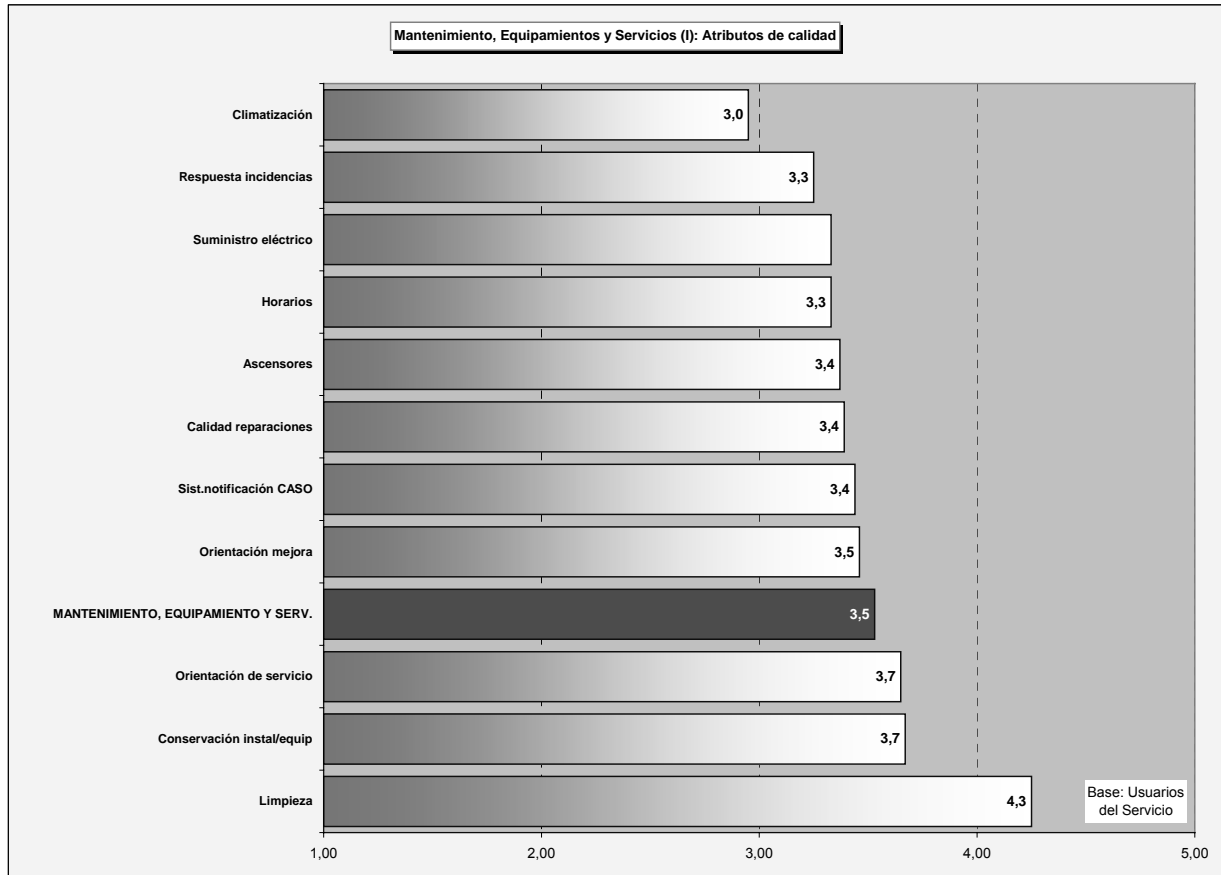
En conjunto, el servicio se mantiene estable con respecto a 2003. El aspecto que más mejora es el Centro de Atención y Soporte-CASO (compartido con Informática y Comunicaciones), nuevo esquema operativo para la gestión de la notificación de incidencias; obtiene una valoración de 3,44 (en la *zona templada*), pero en 2003 el antiguo sistema de notificación obtenía una valoración aún más baja (3,29).

Sólo mejora la valoración en la Facultad de Humanidades (aunque de manera importante, +0,34), mientras que en los demás centros se produce una bajada bastante ligera. Los Becarios y profesores Asociados son los colectivos más satisfechos, coincidiendo con el personal con menor antigüedad; cuanto mayor antigüedad va teniendo el P.D.I., va decreciendo el indicador de satisfacción global con el servicio.

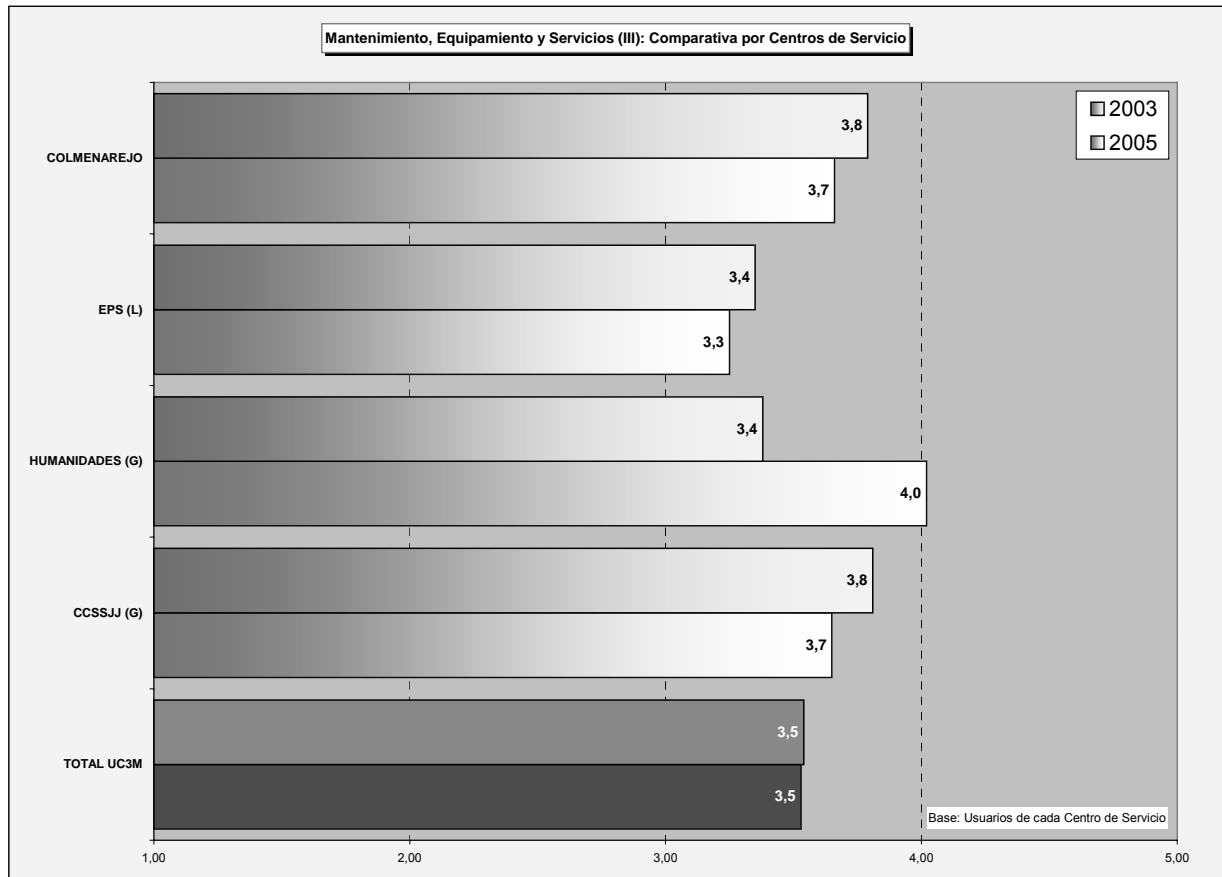
Los servicios de Limpieza -que siguen siendo los mejor valorados de todos los servicios- se mantienen prácticamente estables, aunque en 2003 habían experimentado una ligera pérdida con respecto a 2001; y la Climatización -que sigue siendo el indicador con valor más bajo de todos- presenta una ligera mejora. Del resto de los servicios, la Conservación de las instalaciones continúa una tendencia decreciente (4,07 en 2001; 3,99 en 2003; 3,67 en 2005; es decir, una pérdida total de 0,4 puntos en estas tres oleadas).

La Orientación de servicio del personal alcanza una valoración (3,65) sensiblemente superior a la Orientación hacia la mejora de los responsables (3,46).

En cuanto a Aulas y espacios compartidos, el otro ámbito de servicio incluido bajo esta rúbrica, los resultados son en general bastante buenos. El Sistema de reserva de aulas, tanto docentes (+0,25), como sobre todo informáticas (+0,32), mejora notablemente. Aunque no podemos conocer su evolución, por tratarse de indicadores nuevos, el equipamiento de las Aulas Docentes (3,79), que obtiene una excelente puntuación, es mejor valorado que el de las Aulas Informáticas (3,52). La Gestión de talleres y laboratorios, incluyendo el papel del apoyo de los Técnicos de Laboratorio, obtiene resultados bastante inferiores a la media (3,37 y 3,36, respectivamente). El Aparcamiento del Campus sufre una fuerte caída de 0,58 puntos, pasando de 3,82 a 3,24 (el indicador que más se deteriora de todos los incluidos en 2005).



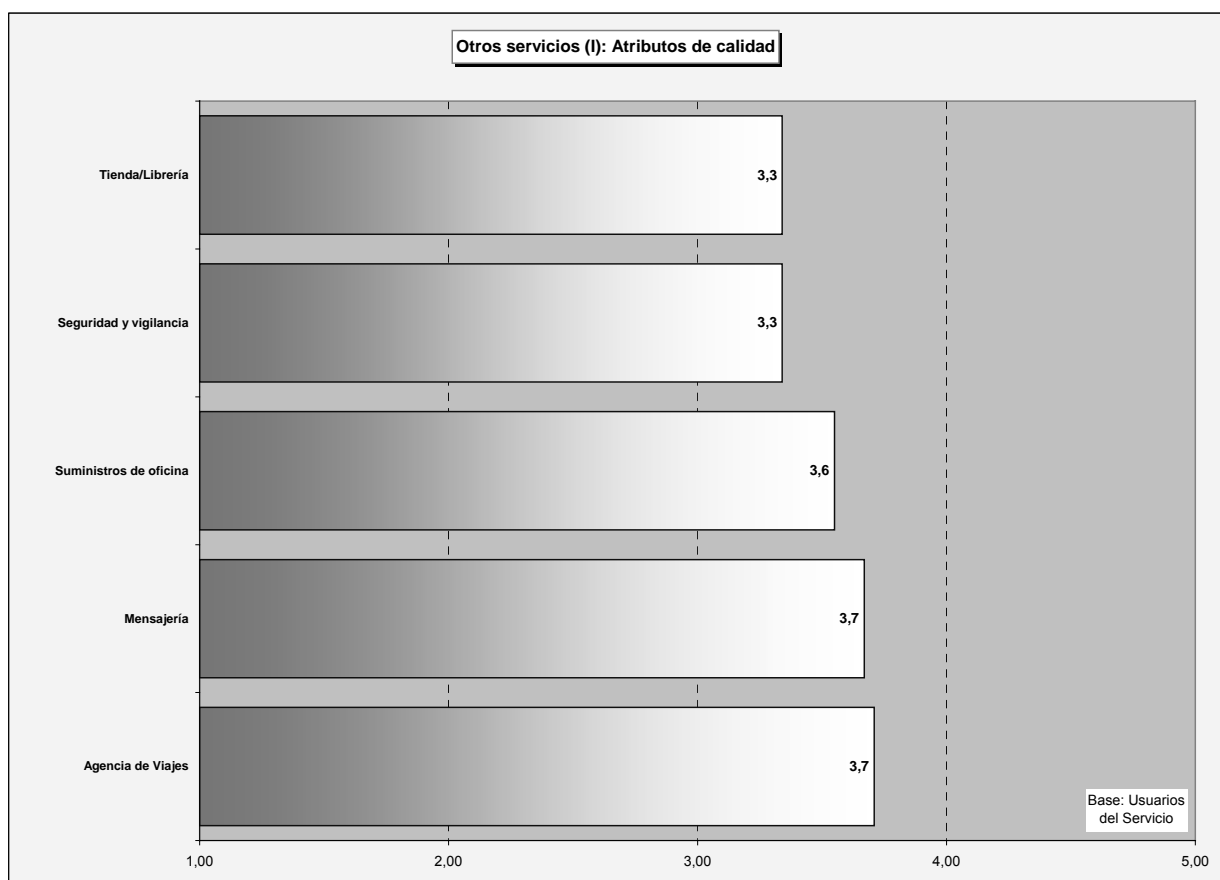


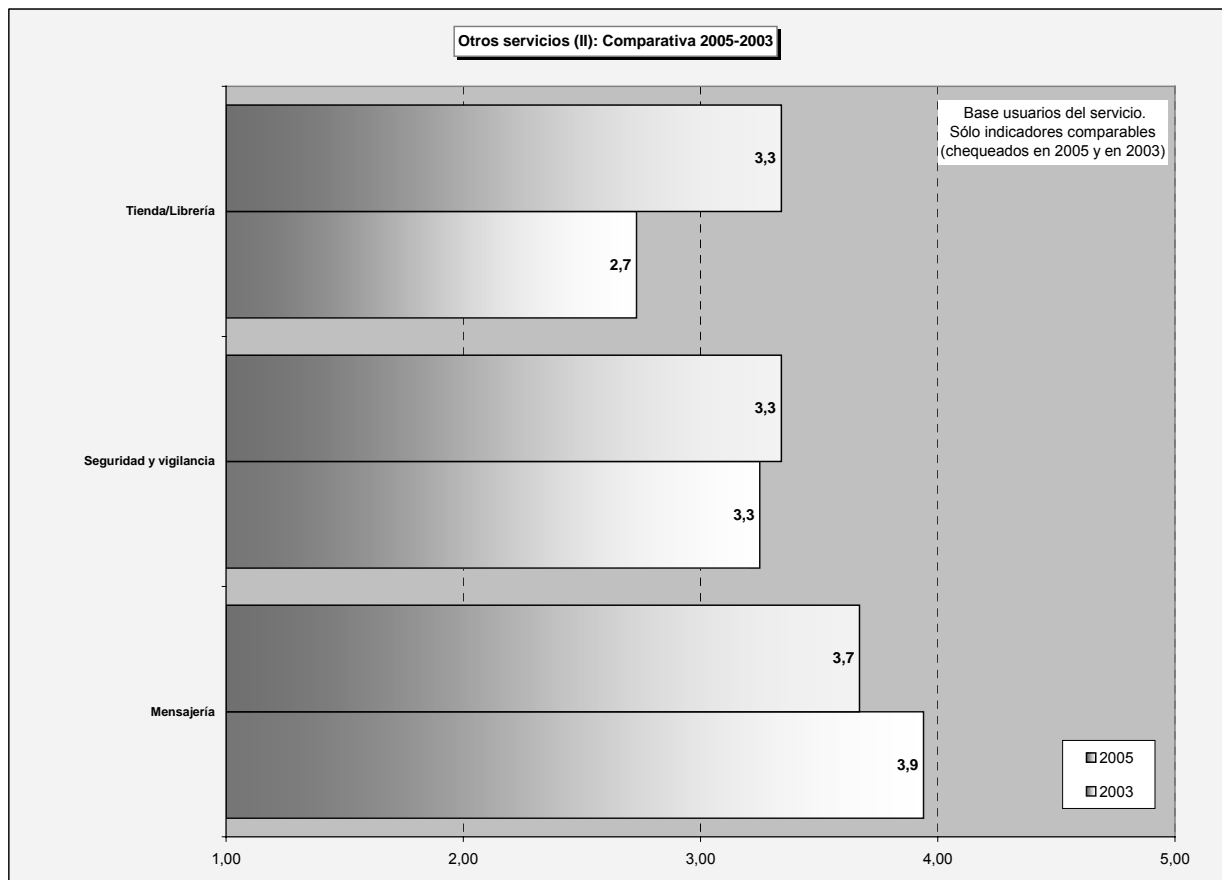


#### 4.7 Otros servicios externos

Bajo este epígrafe ubicamos cinco servicios ‘menores’, todos ellos con proveedores externos, para los cuales solamente chequeamos en el cuestionario su valoración global. Tres de los servicios pueden ser comparados con la anterior oleada: Mensajería, que sufre una importante bajada (de 3,94 en 2003 a 3,67 en 2005), si bien el cambio de ubicación en el cuestionario (anteriormente quedaba encuadrado dentro de Conserjería) puede haber afectado a su valoración por ausencia del *efecto de halo benefactor* que supone Conserjería, uno de los servicios mejor valorados tradicionalmente y también en esta oleada; Seguridad y vigilancia (anteriormente encuadrado en Mantenimiento), que presenta una ligera subida (de 3,25 a 3,34); y la Tienda/Librería, que parece por fin descolgarse de la zona más baja del ranking, ya que sube, desde 2,73 en 2003 (y 2,36 en 2001), hasta 3,34 en la actual oleada. Es el servicio que mayor mejora presenta de todos.

La Agencia de viajes, hasta ahora no valorada, obtiene una puntuación muy apreciable (3,71), mientras que el otro servicio nuevo, Suministros de oficina se sitúa en torno a la media general (3,55).

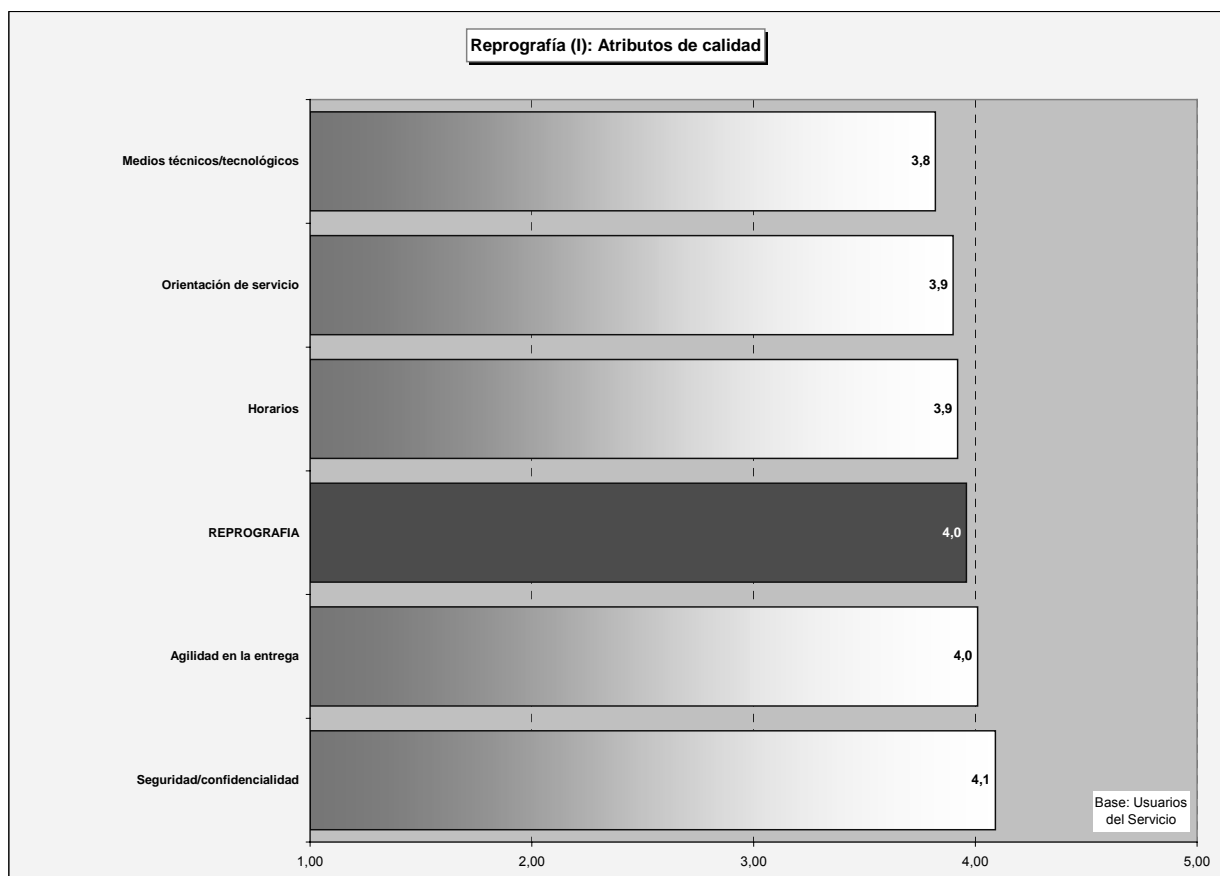


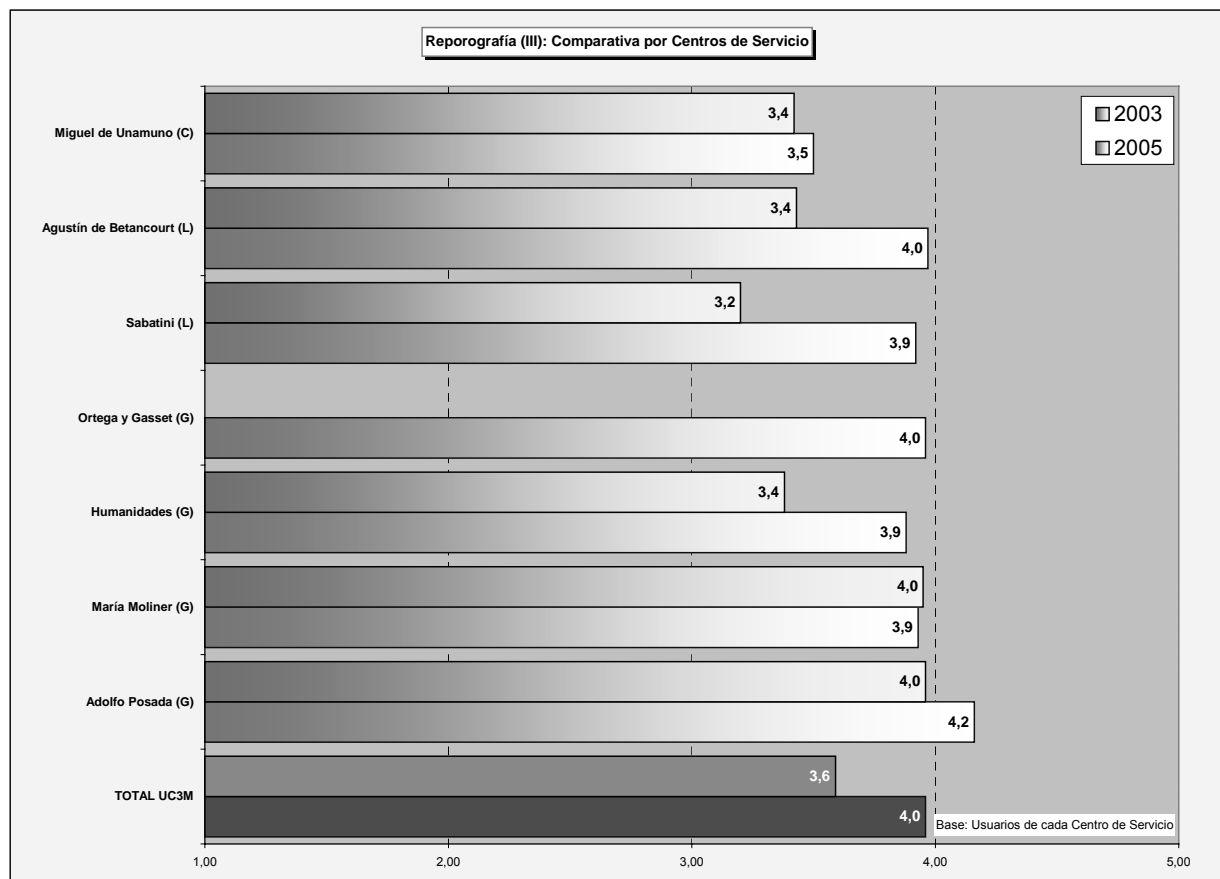
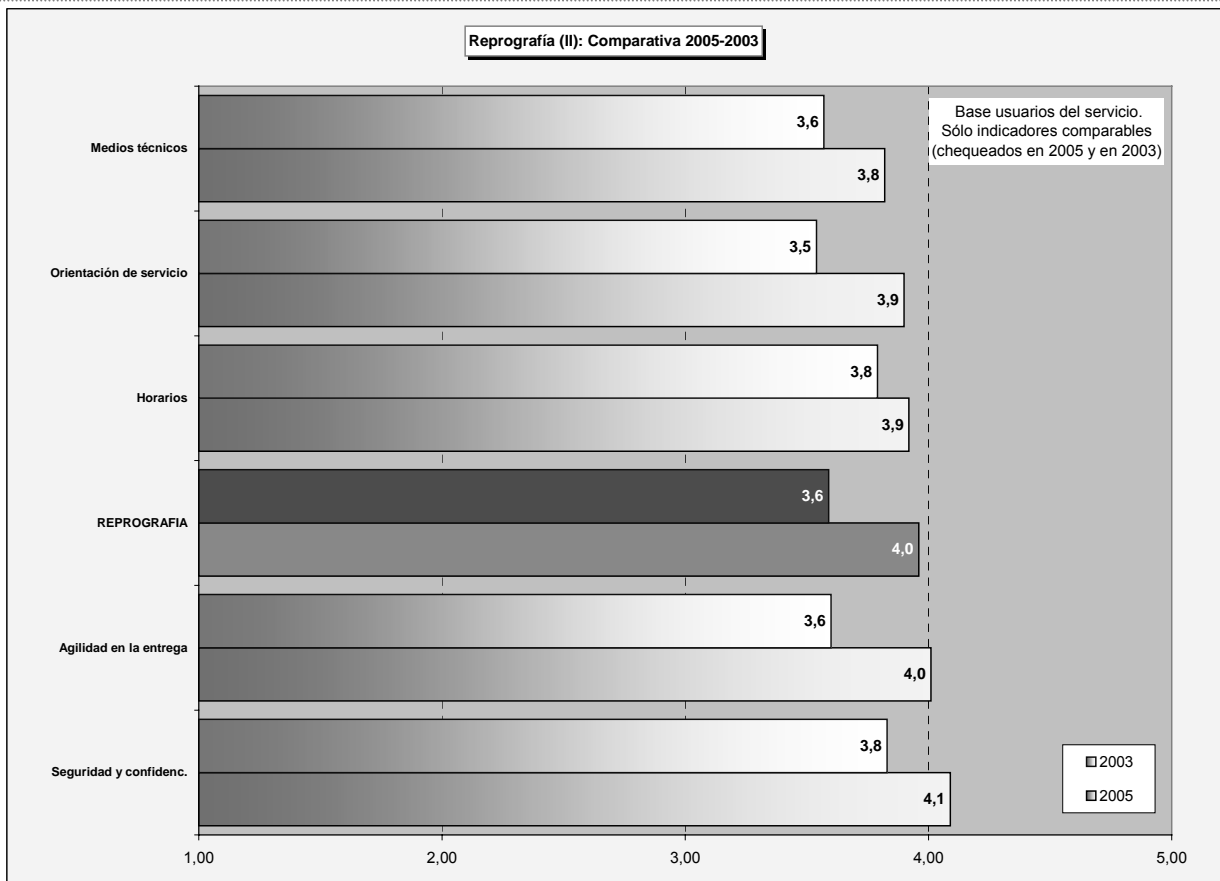


#### 4.8 Reprografía

El servicio de Reprografía es, en esta oleada, el verdadero *servicio estrella*, ya que experimenta una considerable mejora (la más importante de todas, si excluimos la Tienda / Librería), desde 3,59 en 2003 hasta 3,96 en 2005 (una subida, pues, de casi cuatro décimas, más de un 10%). Sin duda, Reprografía es un servicio muy bien valorado por el Personal Docente e Investigador (contrasta, por cierto, con la muy negativa valoración que vienen realizando los estudiantes). Esta importante mejora tiene lugar en cuatro de los Centros de Servicio: *Sabatini (+0,72)* y *Agustín de Betancourt (+0,54)*, ambos en Leganés; y *Concepción Arenal (+0,50)* y *Adolfo Posada (+0,20)*, en Getafe. *María Moliner (Getafe)* y *Miguel de Unamuno (Colmenarejo)* se mantienen prácticamente estables. El nuevo Centro de Destino (*Ortega y Gasset, en Getafe*) obtiene una magnífica valoración (3,96).

En cuanto a los indicadores, todos ellos experimentan una importante subida; los aspectos operativos (Seguridad / confidencialidad y Agilidad en la entrega) son los que mejores valoraciones obtienen, aunque hasta los aspectos valorados por debajo de la media del Servicio (Medios técnicos / tecnológicos, Orientación de servicio del personal y Horarios) obtienen una magnífica puntuación. A la vista de los datos, las importantes mejoras en Agilidad en la entrega de los trabajos y Orientación de servicio del personal explican en buena medida esta importante mejora en las valoraciones generales del Servicio.



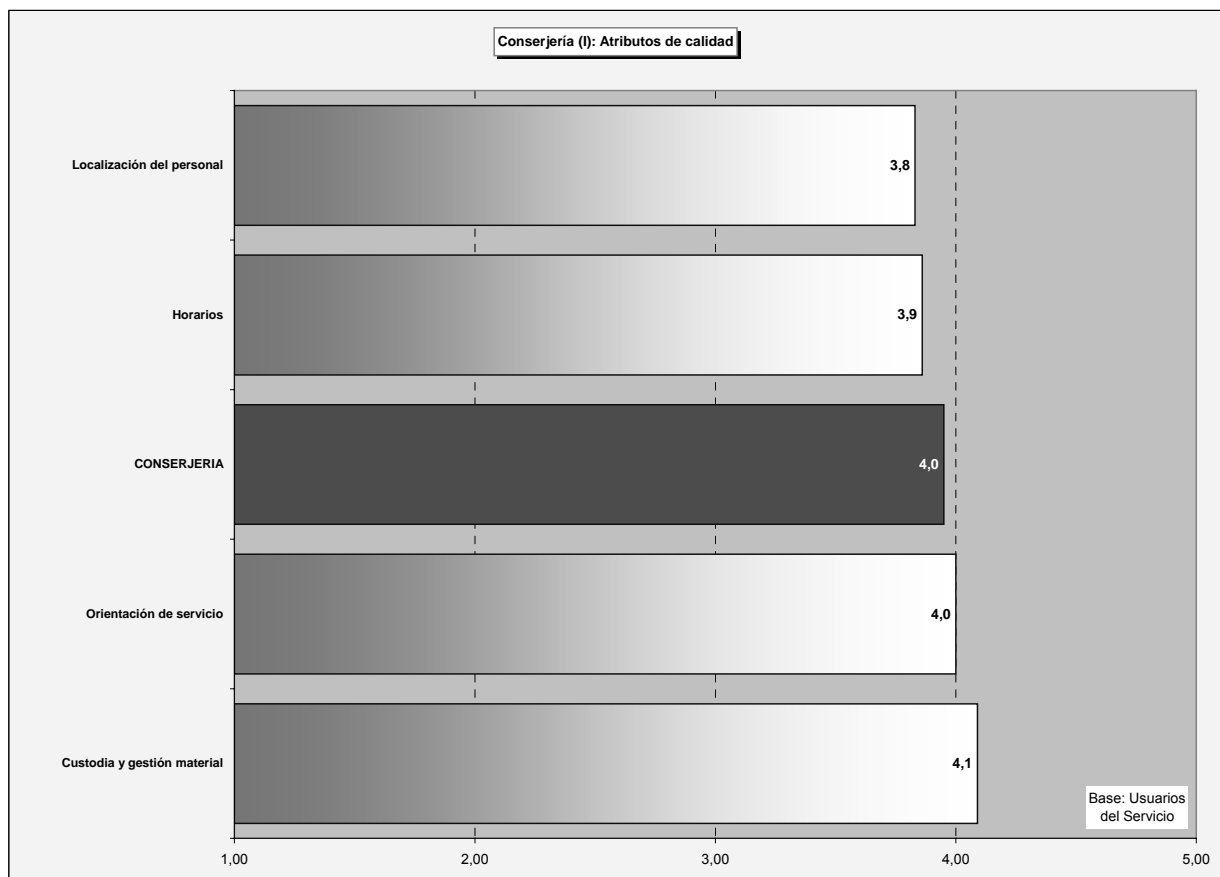


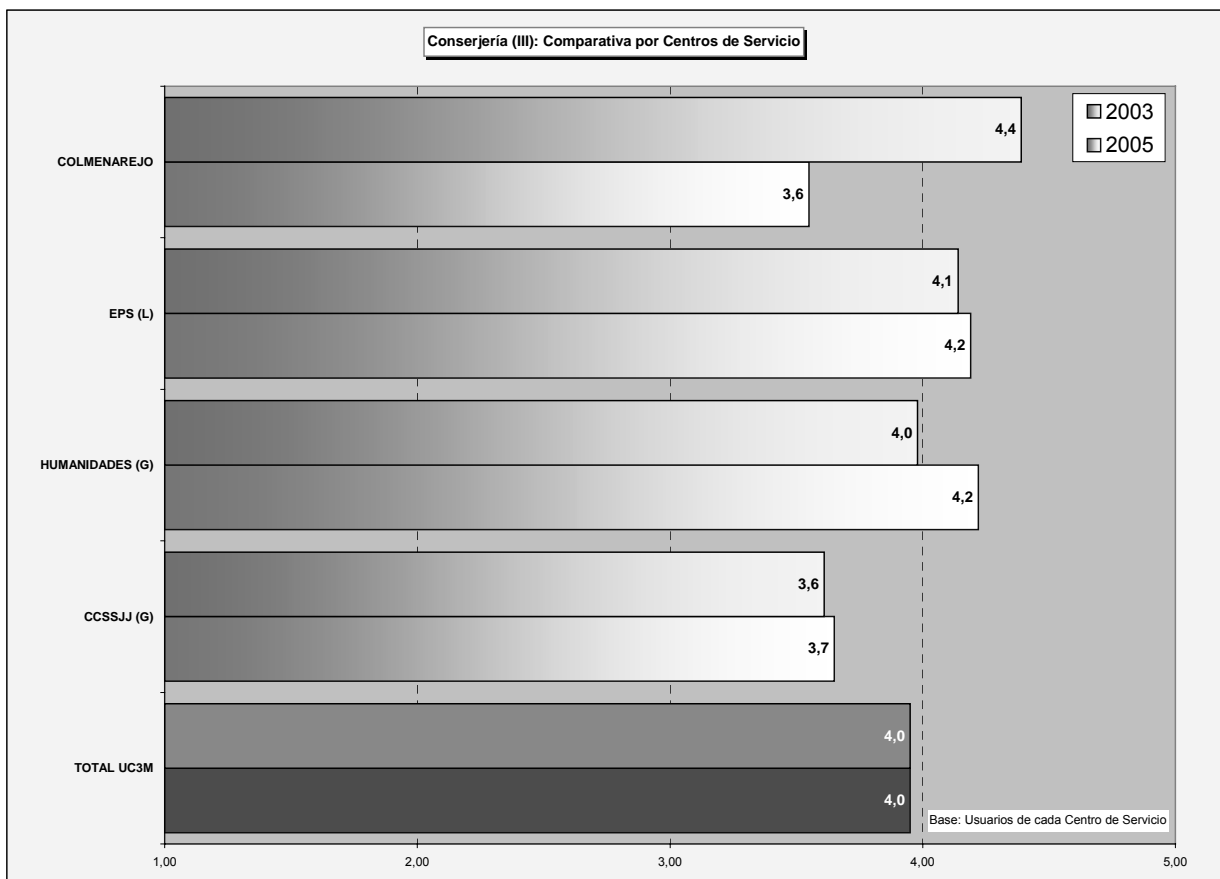
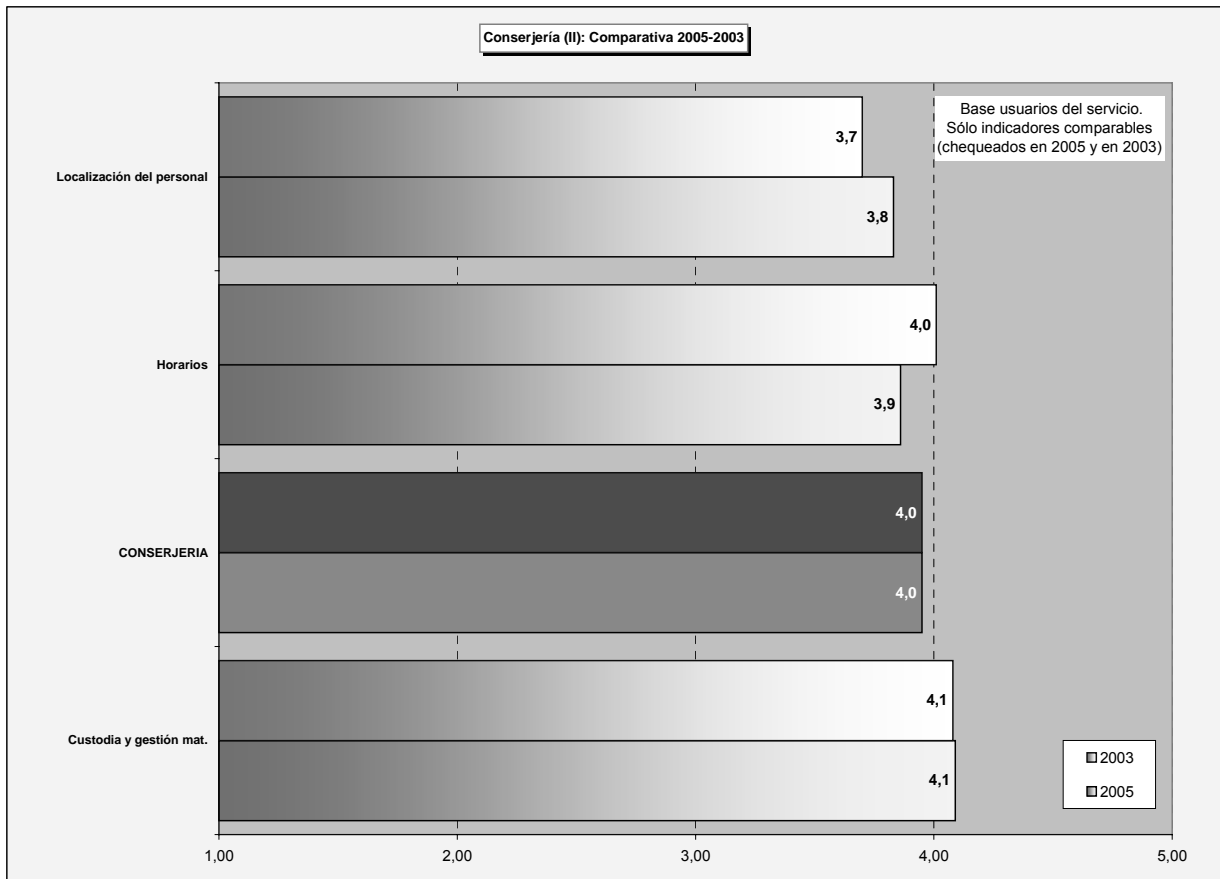
#### 4.9 Consejería

Se trata de otro de los servicios magníficamente valorados por el P.D.I. desde que realizamos la medición de los niveles de calidad en la UC3M. En esta oleada, el Servicio repite valoración (3,95). Es el servicio líder en el indicador Orientación de servicio del personal.

Por centros, las mejores valoraciones son obtenidas en la Facultad de Humanidades (4,22) y la Escuela Politécnica Superior (4,19). El Campus de Colmenarejo, sin embargo, experimenta una importante caída de casi un punto (-0,84) y se sitúa en valores comparativamente muy bajos (3,55).

La Gestión y custodia del material (4,09) y la Orientación de servicio del personal (4,00) son los indicadores mejor valorados.





#### **4.10 Servicio de Información Juvenil y Actividades (S.I.J.A.)**

En términos globales, el S.I.J.A. muestra una evolución muy positiva: 3,49 en 2001; 3,55 en 2003; 3,66 en 2005. Pero existe una notable diferencia: mientras en el período 2001-2003 la mejora se sustentó en las Actividades culturales, en el período 2003-2005 son las Actividades deportivas las que experimentan una subida más importante.

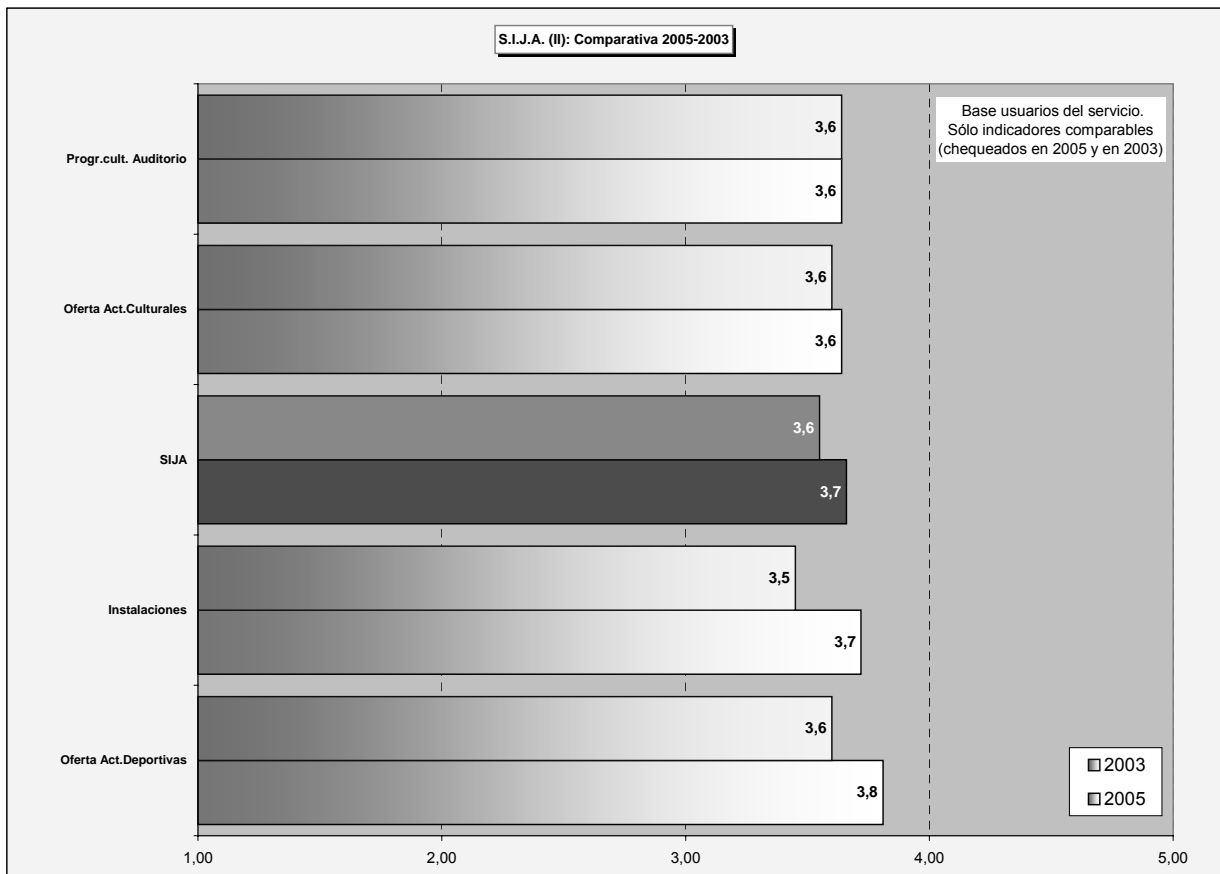
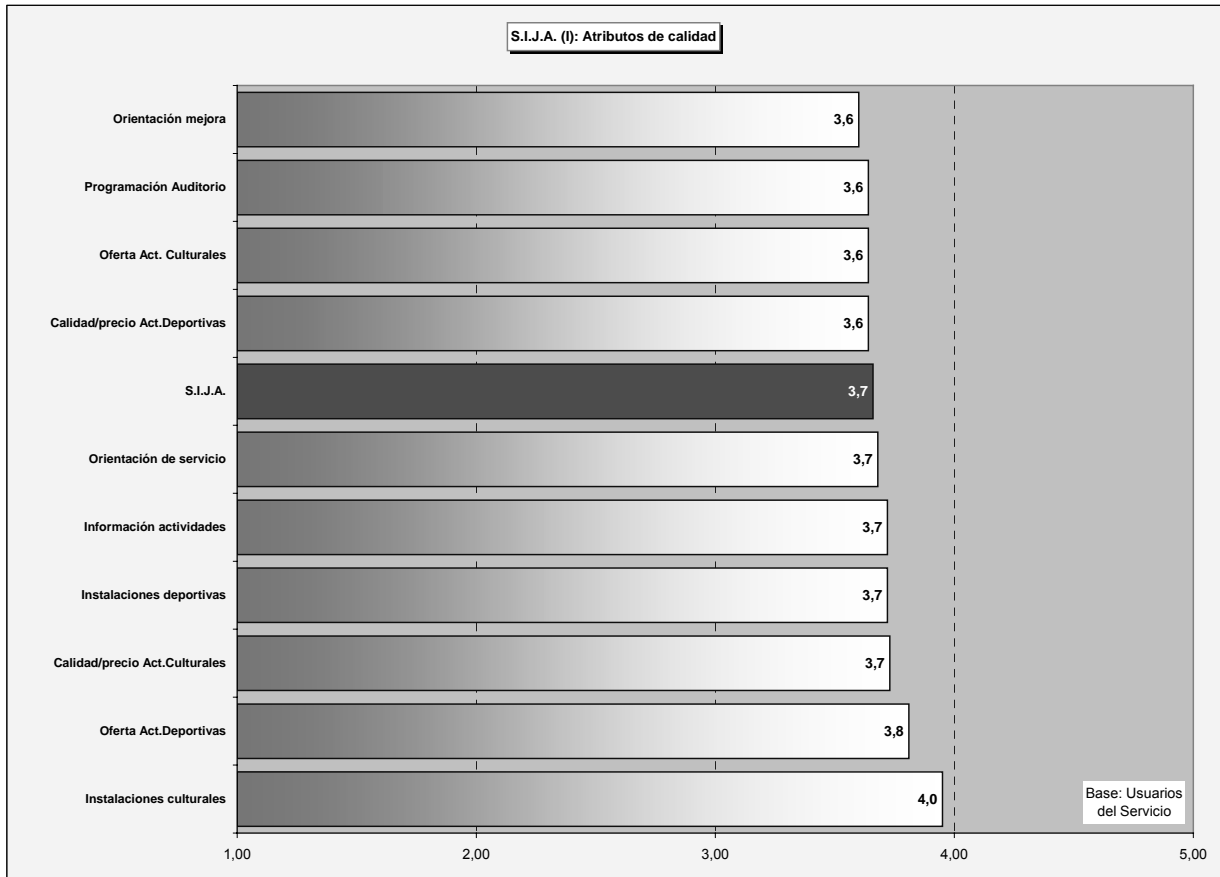
Colmenarejo, una vez más, evidencia una situación anómala, ya que, mientras en términos globales el servicio mejora, aquí experimenta una caída más que notable: -0,79 puntos. En el Campus de Getafe la situación tiende a ser estable, mientras que en Leganés se produce un cierta mejoría (+0,19).

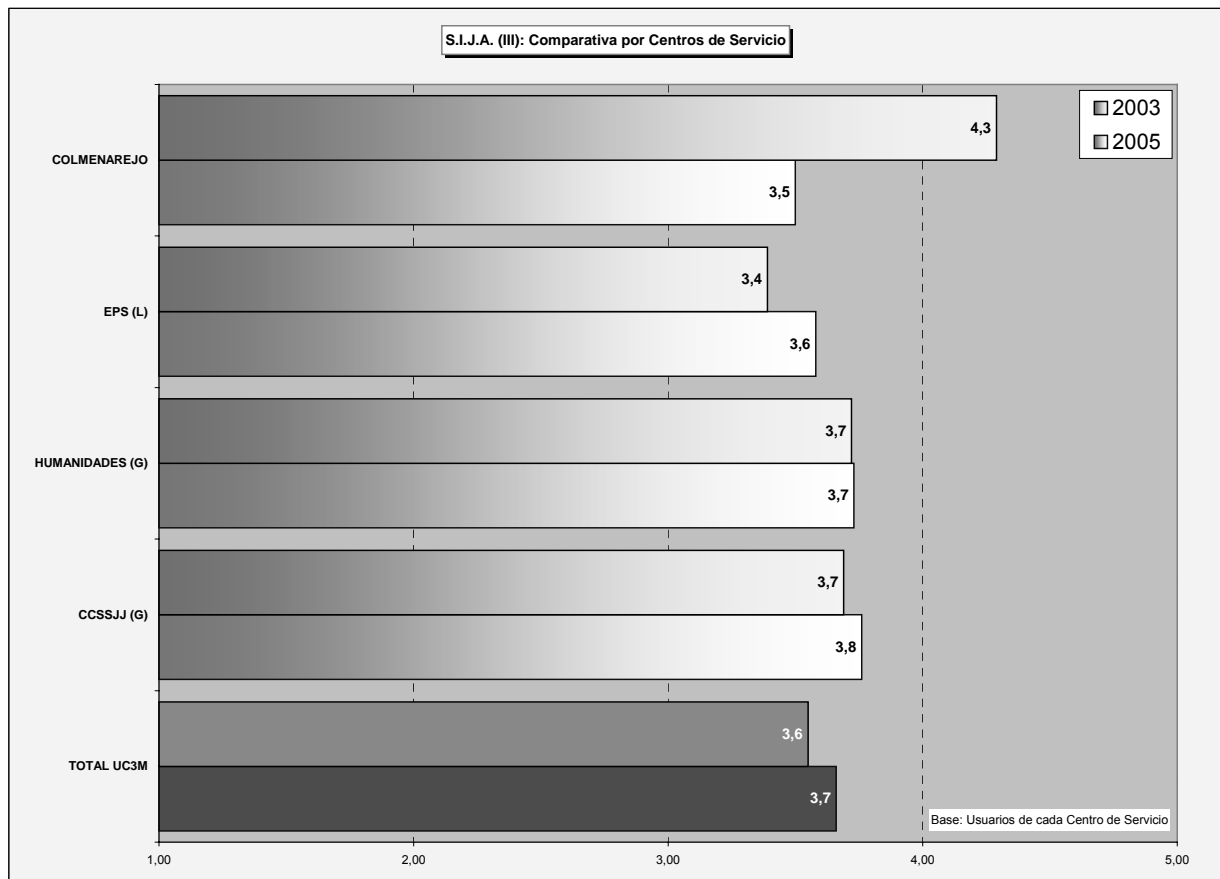
El único indicador que se deteriora es la Programación cultural del Auditorio (-0,19), mientras que la Oferta de actividades deportivas (+0,21) y, sobre todo, las Instalaciones deportivas (+0,28) mejoran de manera notable. Aunque con muy ligera distancia con respecto a otros indicadores y con valores muy cercanos a la media del Servicio, la Orientación hacia la mejora de los responsables es el indicador que ocupa la posición más baja en el ranking.

En cuanto a los indicadores específicos que permiten comparar las Actividades deportivas y las Culturales, en Instalaciones y Relación calidad / precio se sitúan mejor las Actividades culturales, mientras que en la Oferta de actividades se ven más favorecidas las Actividades deportivas.

La representación gráfica de los resultados es la siguiente:







#### **4.11 Cafetería / Restaurante**

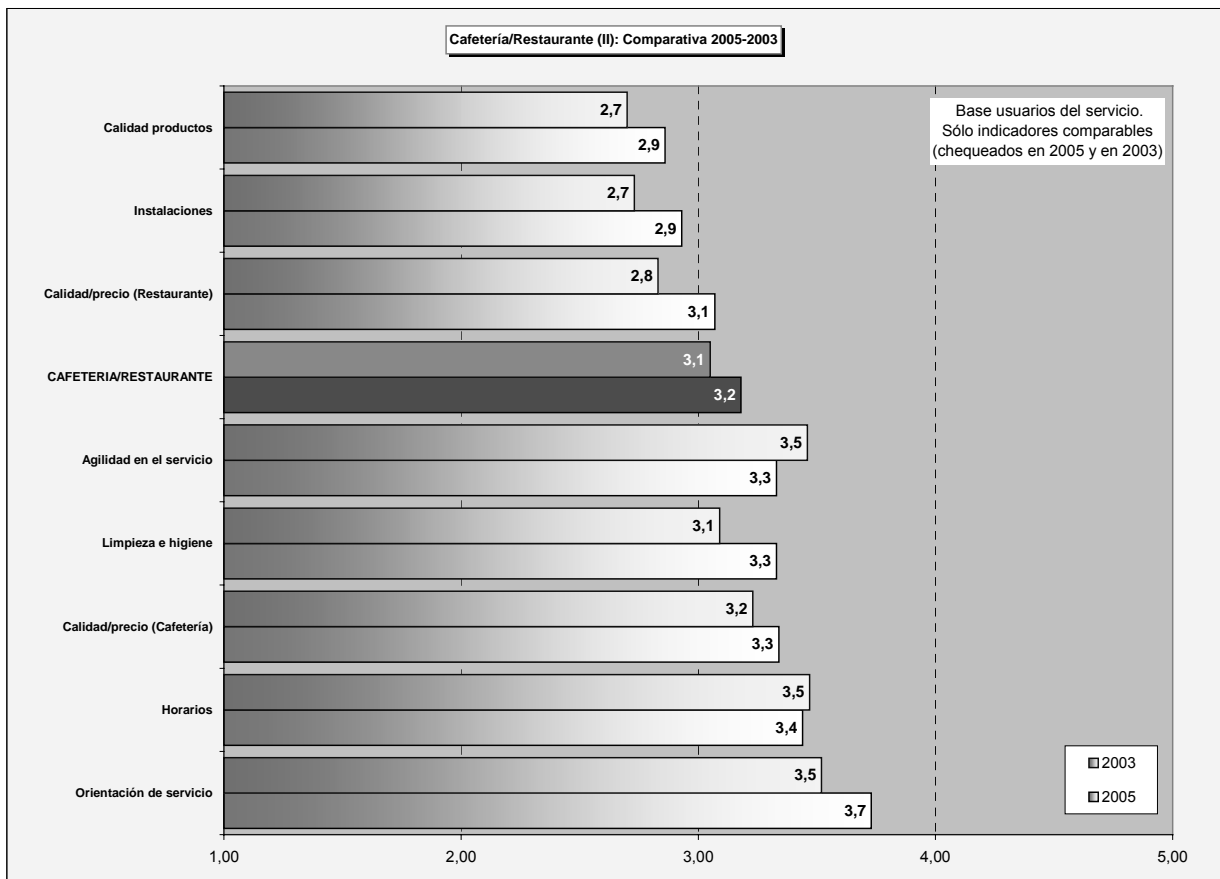
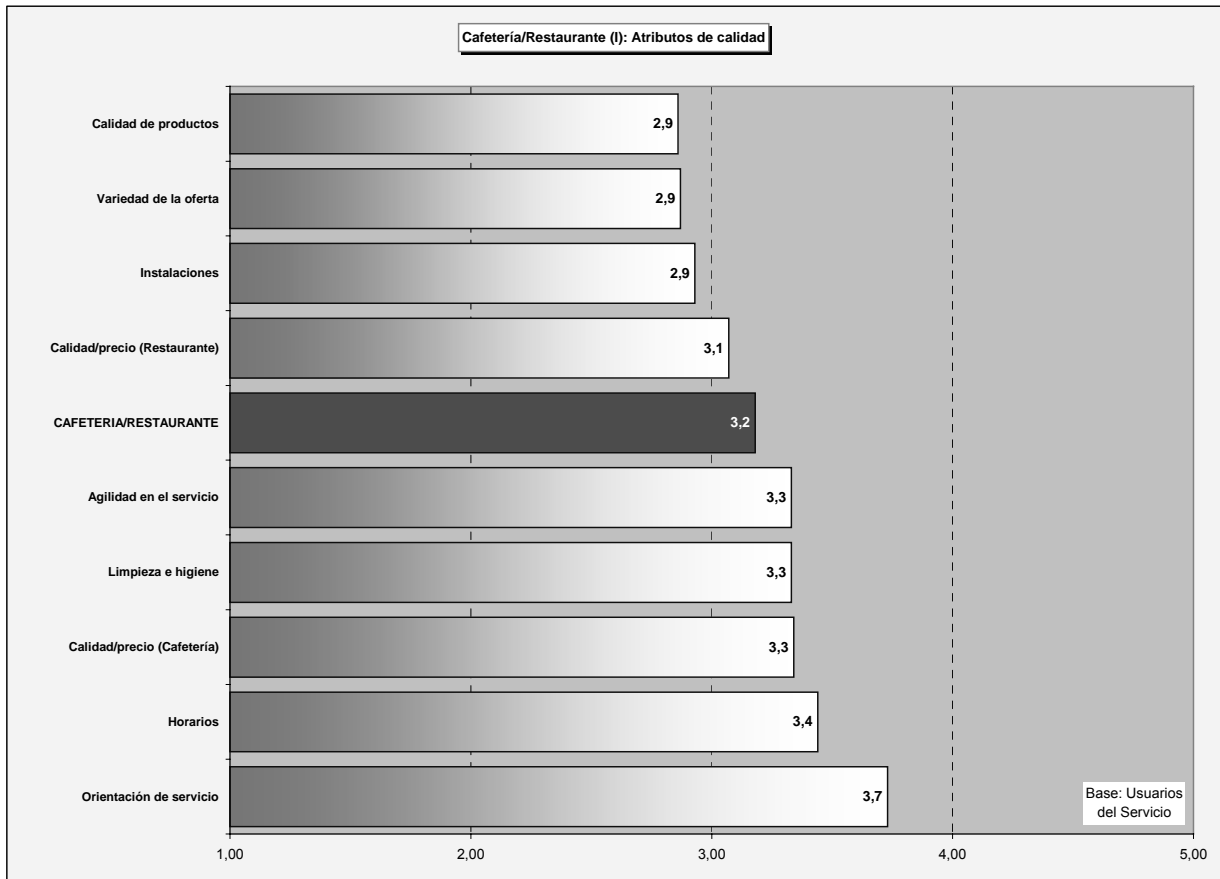
El servicio de Cafetería / Restaurante no deja de ser uno de los servicios peor valorados por el P.D.I., pero muestra también una cierta mejoría, pasando de 3,05 en 2003 a 3,18 en 2005.

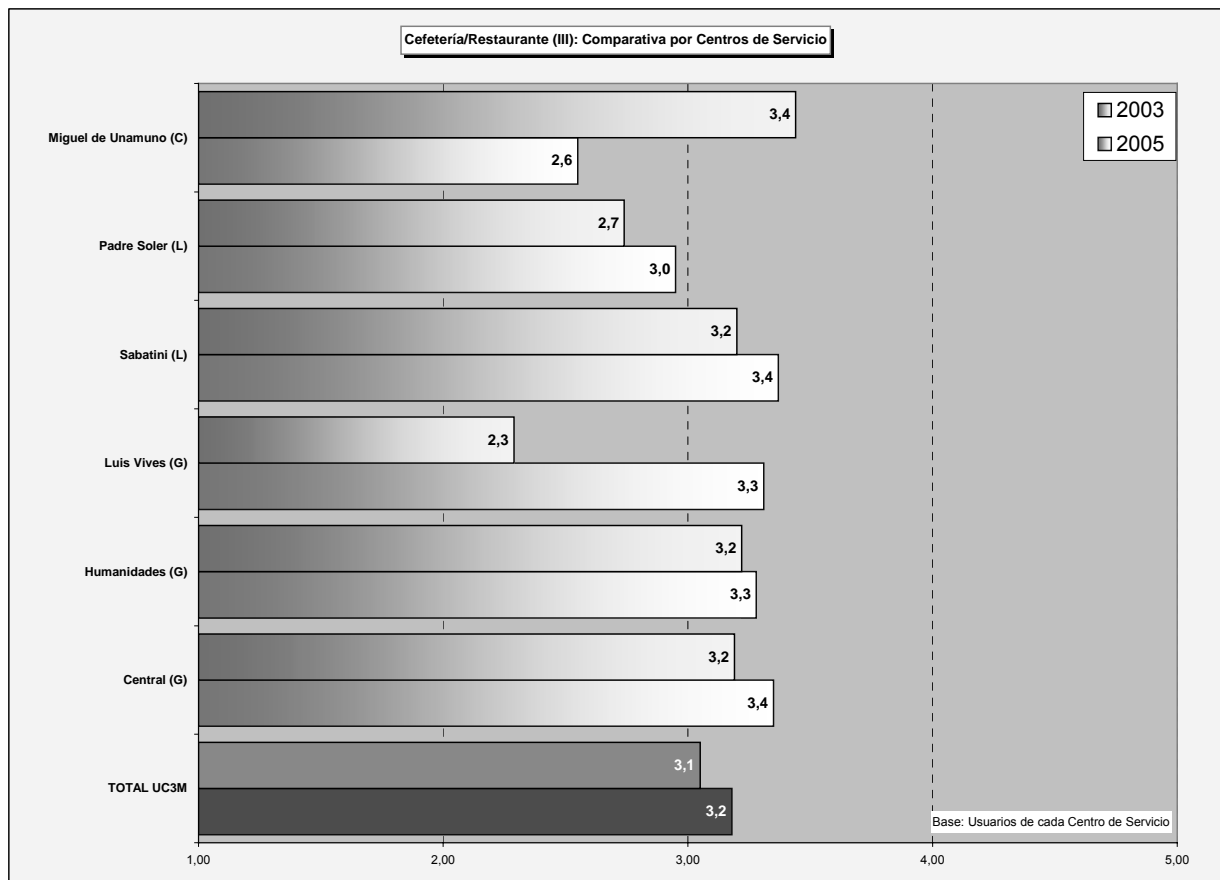
La evolución tiene algo de paradójico: mientras el Centro de Servicio hasta ahora peor valorado (*Luis Vives*) gana más de un punto (pasando de 2,3 a 3,3), el mejor valorado en 2003 (*Miguel de Unamuno*, en el Campus de Colmenarejo) pierde casi un punto (pasando de 3,4 a 2,6). *Sabatini*, aunque con una ligera pérdida, es el Centro de Servicio mejor valorado (3,37), seguido de la Cafetería Central de Getafe (3,35), que mejora, también ligeramente. Además de Colmenarejo, *Padre Soler* también obtiene valoraciones sensiblemente por debajo de la media (2,95).

La mayor parte de los indicadores específicos comparables mejora, especialmente la Orientación de servicio del personal, los Horarios y la Relación calidad / precio de Restaurante, todos ellos con una variación de +0,24 puntos; en el lado contrario, la Agilidad es el único indicador que se deteriora significativamente, con una pérdida de -0,13 puntos. La Calidad de los productos (2,86) y la Variedad de la oferta (2,87) continúan siendo indicadores claramente descolgados del resto.

El colectivo más satisfecho es el de quienes tiene una mayor Antigüedad en la UC3M, mientras que los más insatisfechos los encontramos entre los profesores Visitantes y los de Antigüedad media (3 a 9 años).

Representación gráfica:





#### **4.12 Secretaría de Departamento / Área**

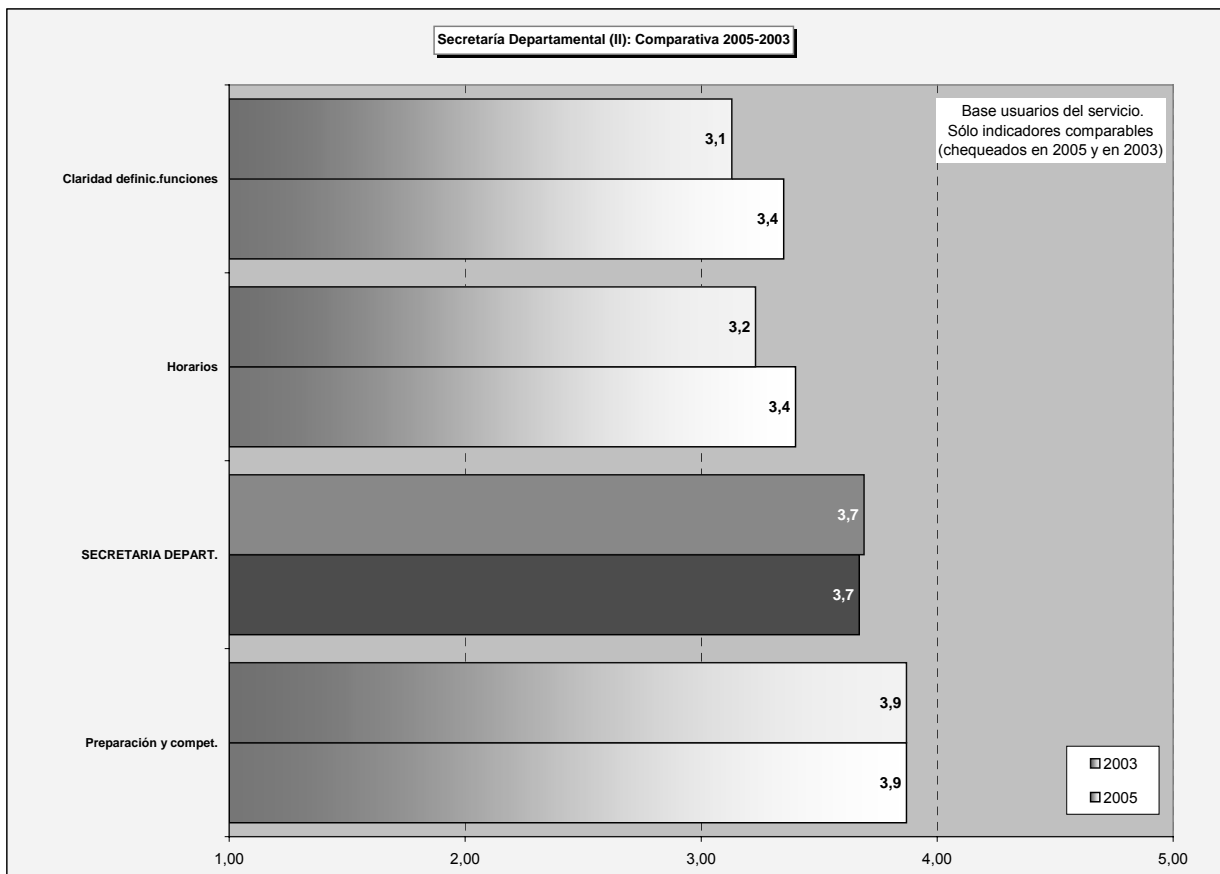
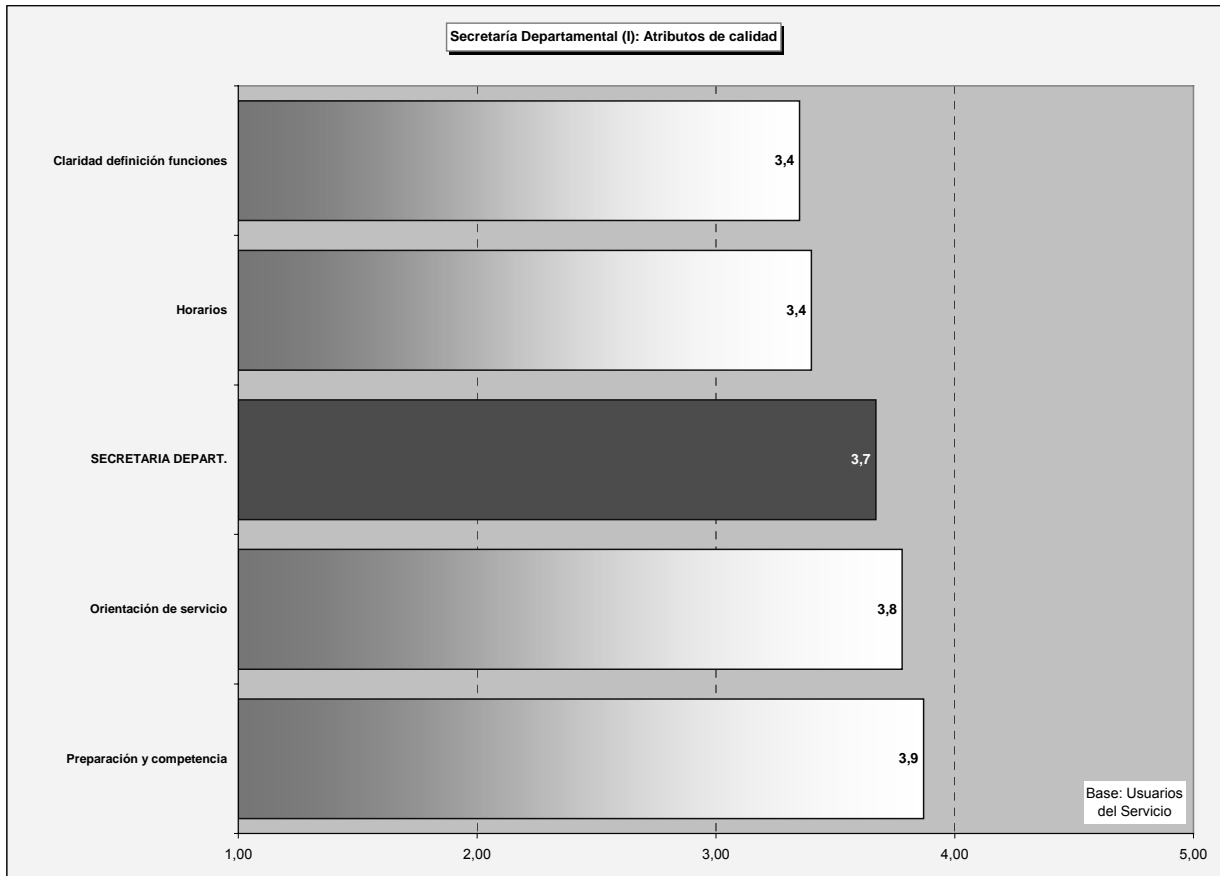
Se trata de un Servicio bien valorado, aunque no demasiado por encima de la media general (3,67); dado el alto componente de relación personal que tiene, pensamos que debería obtener puntuaciones algo más altas (teniendo en cuenta que la 'escala de valor' del P.D.I. tiende a primar bastante el *factor humano*).

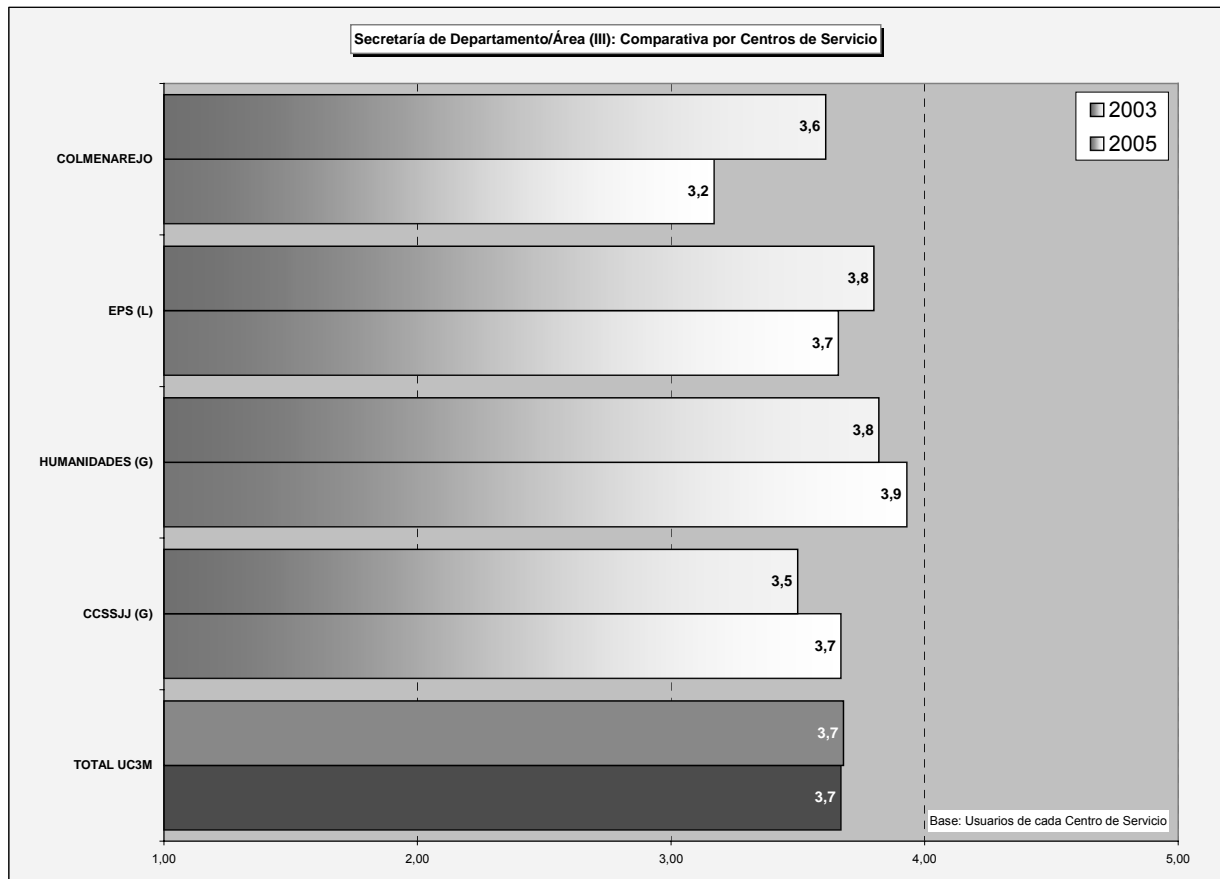
A juzgar por los resultados, diríase que se trata de un servicio bien resuelto en el plano personal y profesional (Preparación y competencia = 3,87; Orientación de servicio del personal = 3,78), pero algo lastrado por los aspectos organizativos (Claridad en la definición de las funciones = 3,35; Horarios = 3,40). No obstante, estos dos últimos aspectos presentan una clara mejoría, mejorando respectivamente en 0,22 y 0,17 puntos.

Aunque este servicio es claramente el más disperso de todos (en puridad existen tantos Centros de Servicio como Secretarías departamentales y de Área), si lo analizamos de manera agrupada la Facultad de Humanidades destaca claramente -ya venía sucediendo anteriormente- en sentido positivo (3,93), mientras que Colmenarejo, que pierde casi medio punto, destaca negativamente, ya que apenas alcanza una valoración de 3,17, perdiendo casi medio punto.

Catedráticos, profesores Titulares y Asociados son los colectivos que mejor valoran el servicio (así como el profesorado de cualquier categoría con mayor Antigüedad en la UC3M), mientras que Becarios, Ayudantes y Contratados, más los segmentos de Antigüedad media-baja (3 a 5 años) son los menos satisfechos.

Representación gráfica:







#### **4.13 Servicios Administrativos**

Se trata de otro servicio al que le cuesta un gran trabajo obtener pequeñas mejoras; ha evolucionado desde 3,32 en 2001 a 3,43 en 2003 y a 3,48 en 2005; se sitúa en la mitad inferior de la clasificación de servicios y, aunque es bastante heterogéneo, tiene la peculiaridad de representar como ningún otro a la Administración, frente al administrado (lo cual le otorga una cierta homogeneidad cualitativa). La heterogeneidad consiste en que, en realidad, valoramos cinco servicios diferentes: Gestión Académica, Recursos Humanos, Gestión Económica, Oficina de Relaciones Internacionales y Centro de Ampliación de Estudios-CEAES.

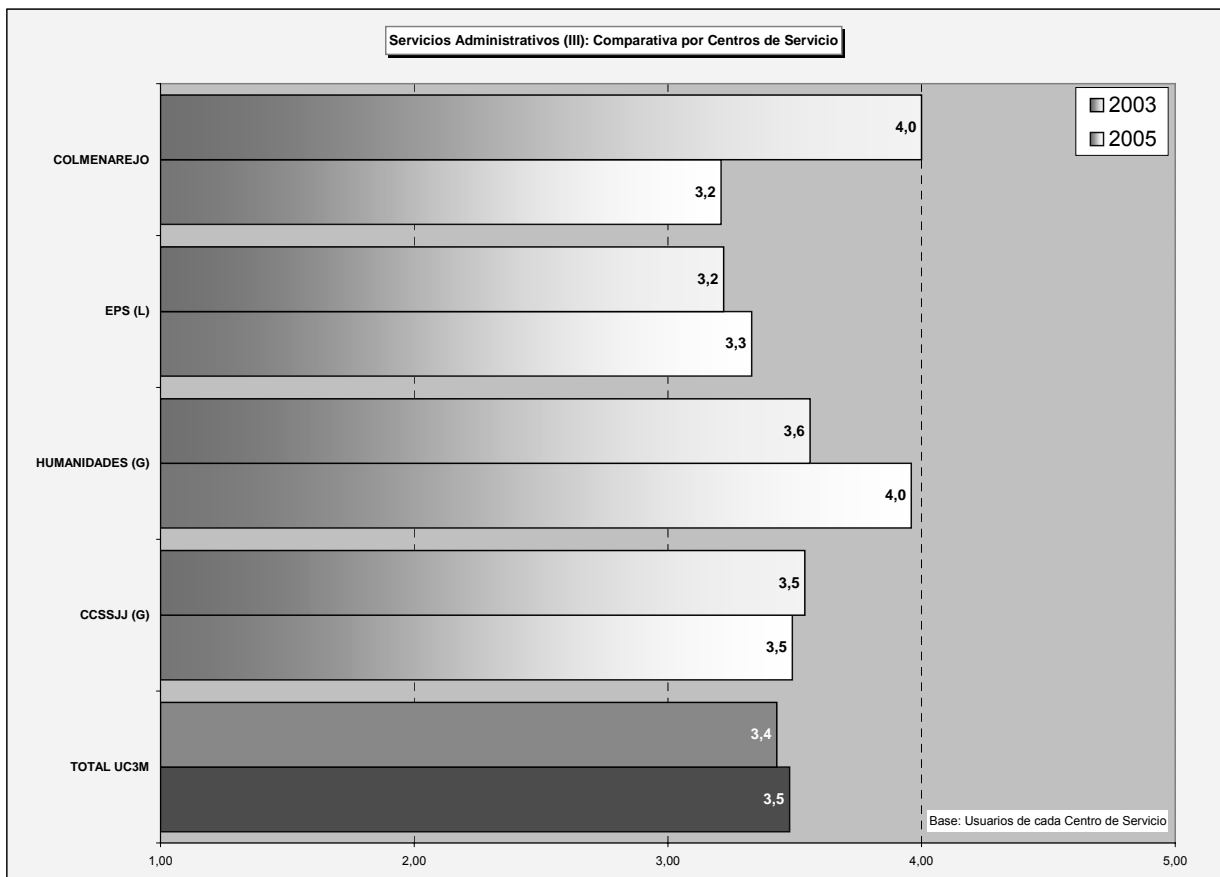
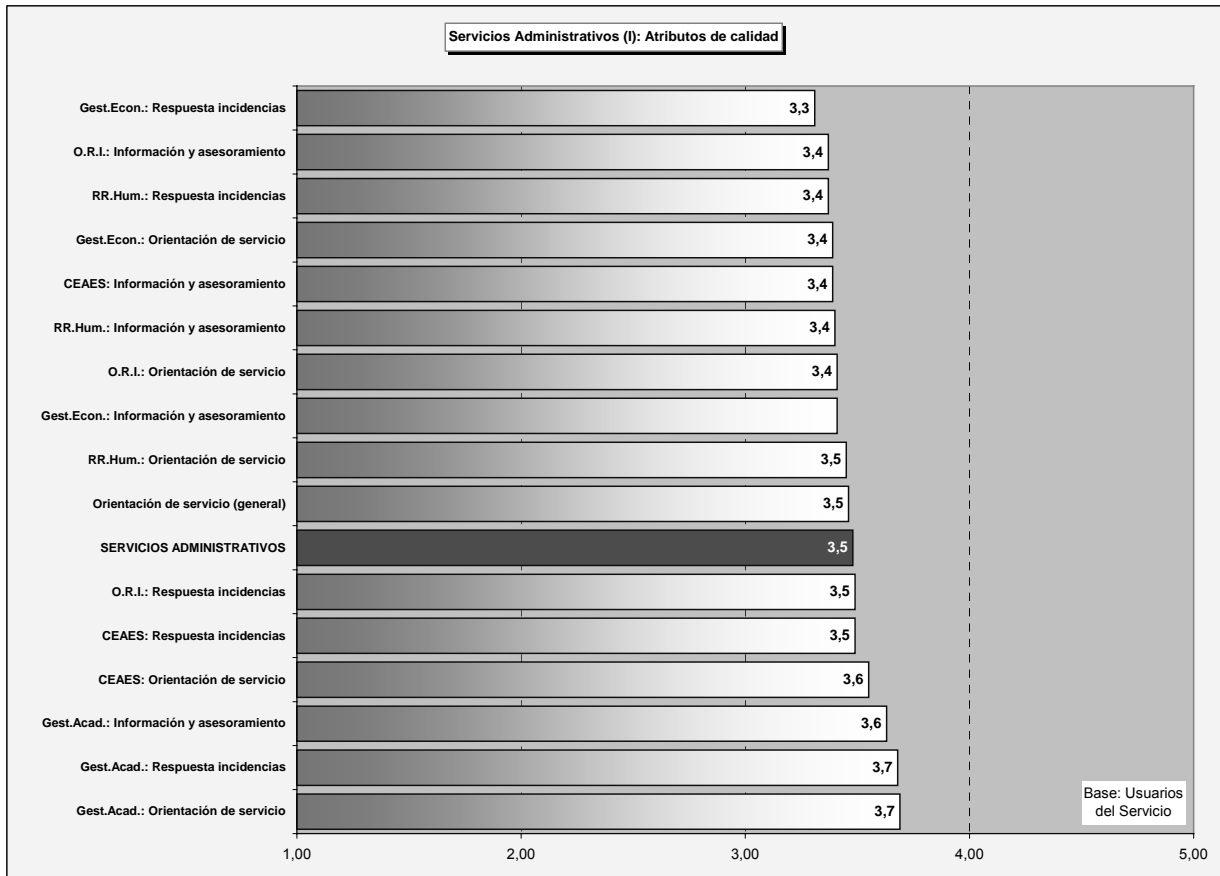
El tratamiento dado en el cuestionario ha variado casi por completo con respecto a 2001 y 2003, lo cual dificulta notablemente las comparaciones en el tiempo; únicamente cuatro de los 17 indicadores admiten comparación entre oleadas. De éstos, dos mejoran (Información y asesoramiento en Recursos Humanos y CEAES), uno repite puntuación (Orientación de servicio del personal) y otro (Información y asesoramiento en Gestión Económica) pierde posiciones.

El personal, sin destacar demasiado frente al de otros servicios, es bien valorado, obteniendo la mejor puntuación de todos los indicadores. Por otro lado, de los cinco servicios evaluados son Gestión Académica y CEAES los mejor situados, mientras que Recursos Humanos y Gestión Económica se sitúan, por lo general, en la parte baja de la tabla. La Oficina de Relaciones Internacionales ocupa un lugar intermedio.

La Facultad de Humanidades destaca de nuevo en cuanto a mejor valoración y el Campus de Colmenarejo, también de nuevo, presenta la peor valoración; la Escuela Politécnica Superior también obtiene una puntuación inferior a la media.

Por colectivos, Asociados, Titulares y Contratados son los más satisfechos (así como el personal más antiguo en la Universidad), mientras que Becarios y profesores Visitantes son los menos satisfechos.

Representación gráfica:



**ANEXO 1. FICHAS DE SERVICIO**

Indicadores Generales

Indicadores por Centro de Servicio

■ Utilización (variación)

- Frecuencia: - 0,04
- Intensidad: - 4,2

■ Calidad Percibida

- Satisfacción global: 3,57 (+0,07)
- Evolución: 3,32 (+0,06)
- Orientación a la mejora: 3,68 (+0,07)
- Orientación de servicio: 3,70 (+0,15)

■ Satisfacción:

- Humanidades: 3,75 (+0,21)
- CC.SS.JJ.: 3,60 (0,02)
- E.P.S.: 3,51 (+0,11)
- Colmenarejo: 3,37 (-0,30)

■ Evolución

- Humanidades: 3,44 (+0,09)
- E.P.S.: 3,31 (+0,15)
- CC.SS.JJ.: 3,31 (+0,02)
- Colmenarejo: 3,17 (-0,50)

■ Destaca positivamente

- Limpieza
- Biblioteca
- Reprografía
- Conserjería

MÁS satisfechos

■ Centro

- Humanidades
- CC.SS.JJ.

■ Categoría

- P.Asociado
- Contratado Dr
- Becario

■ Antigüedad

- 1-2 años

■ Destaca negativamente

- Cafetería
- Aula Global
- Tienda
- Seguridad

MENOS satisfechos

■ Centro

- Colmenarejo
- E.P.S.

■ Categoría

- P.Titular
- P.Visitante

■ Antigüedad

- >9 años

	SATISF. GLOBAL	Lim- pieza	Biblio- teca	Repro- grafía	Conser- jería	Secre- tarías	Manten- miento SIJA	Infor- mática	Adminis- tración	OTRI	Campus Global	Segu- ridad	Tienda	Aula Global	Cafe- tería
2002-2003	3,50	4,27	4,03	3,59	3,95	3,69	3,55	3,50	3,43	3,63	3,19	3,25	2,73	3,22	3,05
2005-2006	3,57	4,25	3,96	3,96	3,95	3,67	3,66	3,53	3,47	3,44	3,37	3,34	3,34	3,31	3,18
Tendencia	↑	↓	↓	↑	↓	↓	↑	↑	↑	↑	↓	↑	↑	↑	↑

Indicadores Generales

Indicadores por Centro de Servicio

■ Utilización

- Frecuencia: 97% (-1)
- Intensidad: 25% (-8)

■ Calidad Percibida

- Satisfacción global: 3,96 (-0,07)
- Evolución: 3,66 (+0,09)
- Orientación mejora: 3,96 (+0,12)
- Orientación servicio: 3,85 (+0,03)

■ Satisfacción:

- Concepción Arenal: 4,11 (+0,05)
- Rey Pastor: 3,98 (+0,06)
- María Moliner: 3,89 (-0,28)
- Menéndez Pidal: 3,88 (-0,18)

■ Evolución

- Concep.Arenal: 3,87 (+0,26)
- Menéndez Pidal: 3,80 (+0,33)
- Rey Pastor: 3,63 (+0,10)
- María Moliner: 3,58 (-0,05)

■ Destaca positivamente

- Horario
- Orientación hacia la mejora
- Serv.no presenciales

■ Destaca negativamente

- Fondos documentales
- Préstamos

MÁS satisfechos

■ Centro

- C. Arenal

■ Categoría

- Contratado Dr

■ Antigüedad

- > 3años

MENOS satisfechos

■ Centro



- M. Pidal
- M. Moliner

■ Categoría

- Becario
- P. Visitante
- P. Asociado

■ Antigüedad

- < 3años

	SAT GLOBAL	Horario	Orientación a la mejora	Servicios no presenciales	Respuesta Incidencias	Instalaciones	Orientación de servicio	Gama de servicios	Préstamos	Fondos documentales
2002-2003	4,03	4,12	3,84	n/d	n/d	n/d	3,82	3,79	3,71	3,57
2005-2006	3,96	4,09	3,96	3,91	3,86	3,85	3,85	3,81	3,76	3,70
Tendencia										

Indicadores Generales

Indicadores por Centro de Servicio

■ Utilización

- Frecuencia: 75% (=)
- Intensidad: 12% (-4)

■ Calidad Percibida

- Satisfacción global: 3,44 (-0,19)
- Evolución: 3,29 (-0,04)
- Orientación mejora: 3,45 (-0,12)
- Orientación servicio: 3,58 (+0,01)

■ Satisfacción

- Humanidades: 3,94 (-0,12)
- CC.SS.JJ.: 3,45 (-0,27)
- E.P.S.: 3,31 (-0,09)
- Colmenarejo: 3,15 (-0,65)

■ Evolución

- Humanidades: 3,64 (+0,10)
- CC.SS.JJ.: 3,25 (-0,06)
- E.P.S.: 3,21 (-0,02)
- Colmenarejo: 3,08 (-0,54)

■ Destaca positivamente

- Orientación de servicio
- Eficacia en la gestión

MÁS satisfechos

■ Centro

- Humanidades

■ Categoría

- Ayudante
- Asociado
- Becario

■ Antigüedad

- >6 años

■ Destaca negativamente

- Capacidad de iniciativa

MENOS satisfechos

■ Centro

- Colmenarejo
- E.P.S.

■ Categoría

- Catedrático
- P. Visitante

■ Antigüedad

- 1-2 años

	SAT.GLOBAL	Orientación de servicio	Eficacia	Respuesta Incidencias	Orientación a la mejora	Gama de servicios	Iniciativa
2002-2003	3,63	3,57	3,49	n/d	3,57	3,46	3,32
2005-2006	3,44	3,58	3,51	3,46	3,45	3,44	3,19
Tendencia	↓	▬	▬		↓	▬	↓

Indicadores Generales

Indicadores por Centro de Servicio

■ Utilización

- Frecuencia: 96%
- Intensidad: 37%

■ Calidad Percibida

- Satisfacción global: 3,37 (+0,18)
- Evolución: 3,48

■ Satisfacción

- CC.SS.JJ.: 3,45 (-0,06)
- Humanidades: 3,38 (+0,22)
- E.P.S.: 3,34 (0,43)
- Colmenarejo: 3,09 (-0,26)

■ Evolución

- E.P.S.: 3,52
- CC.SS.JJ.: 3,47
- Humanidades: 3,44
- Colmenarejo: 3,29

■ Destaca positivamente

- Utilidad

MÁS satisfechos

■ Centro

- CC.SS.JJ.

■ Categoría

- P.Asociado
- Becario

■ Antigüedad

- 1-2 años

■ Destaca negativamente

- Respuesta ante incidencias

MENOS satisfechos

■ Centro


- Colmenarejo

■ Categoría

- Catedrático
- P.Titular
- Ayudante

■ Antigüedad

- >9 años

	SAT.GLOBAL	Utilidad	Diseño y funcionamiento	Respuesta Incidencias
2002-2003	3,19	n/d	n/d	n/d
2005-2006	3,37	3,74	3,25	3,18
Tendencia				

Indicadores Generales

Indicadores por Centro de Servicio

■ Utilización

- Frecuencia: 93%
- Intensidad: 36%

■ Calidad Percibida

- Satisfacción global: 3,31 (+0,09)
- Evolución: 3,42

■ Satisfacción

- CC.SS.JJ.: 3,40 (-0,06)
- Humanidades: 3,36 (+0,31)
- E.P.S.: 3,24 (+0,16)
- Colmenarejo: 3,15 (-0,18)

■ Evolución

- E.P.S.: 3,50
- CC.SS.JJ.: 3,38
- Humanidades: 3,37
- Colmenarejo: 3,20

■ Destaca positivamente

- Utilidad

MÁS satisfechos

■ Centro

- CC.SS.JJ.

■ Categoría

- Contratado D.
- Becario
- Ayudante D.

■ Antigüedad

- 1-2 años

■ Destaca negativamente

- Diseño y funcionamiento
- Respuesta ante incidencias

MENOS satisfechos

■ Centro


- Colmenarejo

■ Categoría

- Catedrático
- P.Titular

■ Antigüedad

- >9 años

	SAT.GLOBAL	Utilidad	Apoyo del equipo	Taller de Aula	Diseño y funcionamiento	Respuesta Incidencias
2002-2003	3,22	n/d	n/d	n/d	n/d	n/d
2005-2006	3,31	3,86	3,40	3,31	3,22	3,20
Tendencia						



Indicadores Generales

Indicadores por Centro de Servicio

■ Utilización

- Frecuencia: 95% (-1)
- Intensidad: 27% (+1)

■ Calidad Percibida

- Satisfacción global: 3,51 (+0,05)
- Evolución: 3,34 (+0,13)
- Orientación mejora: 3,49 (+0,05)
- Orientación servicio: 3,56 (+0,16)

■ Satisfacción

- Humanidades: 3,75 (+0,40)
- CC.SS.JJ.: 3,61 (=)
- E.P.S.: 3,40 (+0,08)
- Colmenarejo: 3,21 (-0,57)

■ Evolución

- Humanidades: 3,45 (+0,20)
- CC.SS.JJ.: 3,34 (+0,14)
- E.P.S.: 3,32 (+0,15)
- Colmenarejo: 3,07 (-0,43)

■ Destaca positivamente

- Telefonía
- Orientación Servicio
- Respuesta ante incidencias

■ Destaca negativamente

- Software en Aulas Informáticas

MÁS satisfechos

■ Centro

- Humanidades

■ Categoría

- Contratado D.
- P.Asociado
- P.Titular

■ Antigüedad

- 1-2 años

MENOS satisfechos

■ Centro

- Colmenarejo
- E.P.S.

■ Categoría

- Catedrático
- P.Visitante
- Becario

■ Antigüedad

- 6-9 años

	SATISF. GLOBAL	Telefonía	Orientación de servicio	Respuesta Incidencias	Orientación a la mejora	Asesoramiento	Gama de servicios	Disp/Aplic en Red	Serv/Util. Web	Horarios	Software Aulas Inf.
2002-2003	3,46	3,34	3,62	n/d	3,44	3,35	3,52	3,25	n/d	3,25	n/d
2005-2006	3,51	3,64	3,56	3,55	3,49	3,48	3,46	3,45	3,43	3,40	3,37
Tendencia	↑	↑	↓		↑	↑		↓	↑	↑	

(I) Mantenim., Equipamientos y Servicios

Indicadores Generales

- Calidad Percibida
  - Satisfacción global: 3,53 (0,03)
  - Evolución: 3,24 (-0,08)

Indicadores por Centro de Servicio

- Satisfacción
  - Humanidades: 4,02 (+0,34)
  - Colmenarejo: 3,66 (-0,13)
  - CC.SS.JJ.: 3,65 (-0,16)
  - E.P.S.: 3,25 (-0,10)
- Evolución
  - Humanidades: 3,55 (=)
  - Colmenarejo: 3,31 (-0,87)
  - CC.SS.JJ.: 3,22 (-0,33)
  - E.P.S.: 3,15 (+0,11)

- Destaca positivamente
  - Limpieza
  - Conservación Instal.
  - Orientación de servicio

- Destaca negativamente
  - Climatización
  - Respuesta incidencias
  - Sumin. Eléctrico
  - Horarios

MÁS satisfechos

- Centro
  - Humanidades
  - Colmenarejo
- Categoría
  - Becario
  - P.Asociado
- Antigüedad
  - 1-2 años




MENOS satisfechos

- Centro
  - E.P.S.
  - CC.SS.JJ.
- Categoría
  - Contratado D.
  - P.Titular
  - Ayudante
- Antigüedad
  - >9 años

	SATISF. GLOBAL	Conserv. insatalac.	Orientación de servicio	Orientación a la mejora	Sistema de notificación	Calidad reparaciones	Ascensores	Horario	Suministro eléctrico	Respuesta incidencias	Climatización	
2002-2003	3,50	4,27	3,99	n/d	n/d	3,29	3,48	3,39	3,35	3,28	n/d	2,89
2005-2006	3,53	4,25	3,67	3,65	3,46	3,44	3,39	3,37	3,33	3,25	2,95	
Tendencia	↑	↓	↓	↑	↓	↓	↓	↑	↑	↑	↑	

- Destaca positivamente
  - Equipamiento Aulas Docentes
  - Reserva aulas Docentes

- Destaca negativamente
  - Aparcamiento
  - Técnicos Laboratorio
  - Gestión de talleres y laboratorios

	Equipamiento Aulas Docentes	Reserva aulas docentes	Reserva aulas Informáticas	Equipamiento Aulas Informát.	Gest.Talleres y Laboratorios	Técnicos de Laboratorio	Aparcamiento
2002-2003	n/d	3,44	3,21	n/d	n/d	n/d	3,82
2005-2006	3,79	3,69	3,53	3,52	3,37	3,36	3,24
Tendencia							

■ Destaca positivamente

- **Agencia de Viajes**
- **Mensajería**

■ Destaca negativamente

- **Tienda / Librería**
- **Seguridad y Vigilancia**

	Agencia de Viajes	Mensajería	Suministros de Oficina	Seguridad y Vigilancia	Tienda/Librería
2002-2003	n/d	3,94	n/d	3,25	2,73
2005-2006	3,71	3,67	3,55	3,34	3,34
Tendencia		↓		↑	↑

Indicadores Generales

Indicadores por Centro de Servicio

■ Utilización

- Frecuencia: 94% (-6)
- Intensidad: 16% (-12)

■ Calidad Percibida

- Satisfacción global: 3,96 (+0,37)
- Evolución: 3,43 (+0,27)
- Orientación servicio: 3,90 (+0,36)

■ Satisfacción

- Adolfo Posada: 4,16 (+0,20)
- Agustín Betanc.: 3,97 (+0,54)
- Ortega y Gasset: 3,96 (n/d)
- María Moliner: 3,93 (-0,02)
- Sabatini: 3,92 (+0,72)
- Concepción Arenal: 3,88 (+0,50)
- Miguel Unamuno: 3,50 (+0,08)

■ Evolución

- Ortega y Gasset: 3,58 (n/d)
- Adolfo Posada: 3,54 (+0,06)
- Agustín Betanc.: 3,50 (+0,39)
- Sabatini: 3,44 (+0,68)
- Concepc. Arenal: 3,30 (+0,41)
- María Moliner: 3,20 (-0,35)
- Miguel Unamuno: 3,15 (-0,67)

MÁS satisfechos

■ Centro

- CC.SS.JJ.

■ Categoría

- Ayudante D.
- Becario

■ Antigüedad

- 3-5 años

■ Destaca positivamente

- Seguridad y confidencialidad
- Agilidad en la entrega

■ Destaca negativamente

- Medios técnicos

MENOS satisfechos

■ Centro

- Colmenarejo

■ Categoría

- Contratado D.
- Catedrático
- P. Visitante

■ Antigüedad

- 1-2 años

	SAT.GLOBAL	Seguridad y confidencialidad	Agilidad	Horarios	Orientación de Servicio	Medios técnicos
2002-2003	3,59	3,83	3,60	3,79	3,54	3,57
2005-2006	3,96	4,09	4,01	3,92	3,90	3,82
Tendencia						

Indicadores Generales

Indicadores por Centro de Servicio

■ Utilización

- Frecuencia: 96% (=)
- Intensidad: 11% (-11)

■ Calidad Percibida

- Satisfacción global: 3,95 (=)
- Evolución: 3,37 (-0,06)

■ Satisfacción

- Humanidades: 4,22 (+0,24)
- E.P.S.: 4,19 (+0,05)
- CC.SS.JJ.: 3,65 (+0,05)
- Colmenarejo: 3,55 (-0,84)

■ Evolución

- Humanidades: 3,62 (+0,20)
- E.P.S.: 3,46 (-0,10)
- Colmenarejo: 3,21 (-1,34)
- CC.SS.JJ.: 3,19 (-0,05)

■ Destaca positivamente

- Gestión y custodia del material
- Orientación de servicio del personal

■ Destaca negativamente

- Localización personal
- Horarios

MÁS satisfechos

■ Centro

- Humanidades
- E.P.S.

■ Categoría

- Contratado D.
- Ayudante
- P.Titular

■ Antigüedad

- > 2 años

MENOS satisfechos

■ Centro

- CC.SS.JJ.
- Colmenarejo

■ Categoría

- P.Visitante
- P.Asociado

■ Antigüedad

- 1-2 años

	SAT.GLOBAL	Gestión y custodia mat.	Orientación de servicio	Horario	Localización del personal
2002-2003	3,95	4,08	n/d	4,01	3,70
2005-2006	3,95	4,09	4,00	3,86	3,83
Tendencia					

Indicadores Generales

Indicadores por Centro de Servicio

■ Utilización

- Frecuencia: 64% (+11)
- Intensidad: 10% (-5)

■ Calidad Percibida

- Satisfacción global: 3,66 (+0,11)
- Evolución: 3,33 (+0,06)

■ Satisfacción

- Getafe: 3,75 (+0,06)
- Leganés: 3,58 (+0,19)
- Colmenarejo: 3,50 (-0,79)

■ Evolución

- Getafe: 3,36 (-0,12)
- Leganés: 3,33 (+0,28)
- Colmenarejo: 2,50 (-2,00)

■ Destaca positivamente

- Instalaciones actividades culturales
- Oferta deportiva

MÁS satisfechos

■ Centro

- Getafe

■ Categoría

- P. Asociado
- Ayudante D.

■ Antigüedad

- 6-9 años

■ Destaca negativamente

- Orientación hacia la mejora

MENOS satisfechos

■ Centro

- Colmenarejo

■ Categoría

- Becario
- Ayudante
- P. Titular

■ Antigüedad

- 1-2 años
- >9 años

	SAT GLOBAL	Instalaciones culturales	Oferta act. Deportivas	Calidad/precio act. Culturales	Instalaciones deportivas	Información actividades	Orientación de Servicio	Calidad/precio act. Deportivas	Oferta de act. Culturales	Programas Auditorio	Orientación a la Mejora
2002-2003	3,55	n/d	3,60	n/d	3,45	n/d	n/d	n/d	3,60	3,83	n/d
2005-2006	3,66	3,95	3,81	3,73	3,72	3,72	3,68	3,64	3,64	3,64	3,60
Tendencia	↑	↑	↑		↑			↑			↓

Indicadores Generales

Indicadores por Centro de Servicio

■ Utilización

- Frecuencia: 96% (-2)
- Intensidad: 33% (-3)

■ Calidad Percibida

- Satisfacción global: 3,18 (+0,13)
- Evolución: 3,15 (+0,31)
- Orientación Servicio: 3,73 (+0,21)

■ Satisfacción

- Sabatini: 3,37 (-0,13)
- Central (Getafe): 3,35 (+0,16)
- Luis Vives: 3,31 (+1,02)
- Humanidades: 3,28 (+0,06)
- Padre Soler: 2,95 (+0,21)
- Colmenarejo: 2,55 (-0,89)

■ Evolución

- Central (Getafe): 3,21 (+0,40)
- Padre Soler: 3,17 (+0,60)
- Sabatini: 3,16 (+0,08)
- Humanidades: 3,11 (-0,13)
- Colmenarejo: 2,86 (-0,22)
- Luis Vives: 2,80 (+0,40)

■ Destaca positivamente

- Orientación de servicio del personal
- Horario
- Cal/Precio Cafetería

■ Destaca negativamente

- Calidad productos
- Variedad de la oferta
- Instalaciones
- Cal/Precio (Restaur.)

MÁS satisfechos

■ Centro

- Sabatini
- Central (G)
- Luis Vives

■ Categoría

- P.Asociado
- Contratado D.
- Becario

■ Antigüedad

- >9 años

MENOS satisfechos

■ Centro

- Colmenarejo
- Padre Soler

■ Categoría

- P. Visitante
- Ayudante
- Ayudante D.

■ Antigüedad

- 3-9 años

	SATISF. GLOBAL	Orientación de servicio	Horario	Cal/Precio (Cafeter.)	Limpieza	Agilidad	Cal/Precio (Restaur.)	Instalaciones	Variedad de la oferta	Calidad productos
2002-2003	3,05	3,49	3,47	3,23	3,09	3,46	2,83	2,73	n/d	2,70
2005-2006	3,18	3,73	3,44	3,34	3,33	3,33	3,07	2,93	2,87	2,86
Tendencia	↑	↑	↓	↑	↑	↓	↑	↑	↑	↑



Indicadores Generales

Indicadores por Centro de Servicio

■ Utilización

- Frecuencia: 96% (-2)
- Intensidad: 20% (-10)

■ Calidad Percibida

- Satisfacción global: 3,67 (-0,02)
- Evolución: 3,36 (+0,01)

■ Satisfacción

- Humanidades: 3,93 (+0,11)
- CC.SS.JJ.: 3,67 (+0,16)
- E.P.S.: 3,66 (-0,16)
- Colmenarejo: 3,17 (-0,44)

■ Evolución

- Humanidades: 3,42 (+0,04)
- E.P.S.: 3,37 (-0,03)
- CC.SS.JJ.: 3,34 (+0,13)
- Colmenarejo: 3,00 (-0,80)

■ Destaca positivamente

- Preparación y competencia
- Orientación de servicio

■ Destaca negativamente

- Claridad funciones
- Horarios

MÁS satisfechos

■ Centro

- Humanidades

■ Categoría

- P.Asociado
- Catedrático
- P.Titular

■ Antigüedad

- >9 años

MENOS satisfechos

■ Centro

- Colmenarejo

■ Categoría

- Becario
- Ayudante D.
- Contratado D.

■ Antigüedad

- 3-5 años

	SAT.GLOBAL	Preparación y competencia	Orientación de servicio	Horarios	Claridad en las funciones
2002-2003	3,69	3,87	n/d	3,23	3,13
2005-2006	3,67	3,87	3,78	3,40	3,35
Tendencia					

Indicadores Generales

■ Utilización

- Frecuencia: 89%
- Intensidad: 6%

■ Calidad Percibida

- Satisfacción global: 3,48 (+0,05)
- Evolución: 3,23 (-0,04)
- Orientación Servicio: 3,46 (=)

Indicadores por Centro de Servicio

■ Satisfacción

- Humanidades: 3,96 (+0,37)
- CC.SS.JJ.: 3,49 (-0,07)
- E.P.S.: 3,33 (+0,13)
- Colmenarejo: 3,21 (-0,79)

■ Evolución

- Humanidades: 3,49 (+0,11)
- CC.SS.JJ.: 3,23 (-0,13)
- E.P.S.: 3,16 (+0,10)
- Colmenarejo: 3,00 (-2,00)

■ Destaca positivamente

- Gestión Académica

■ Destaca negativamente

- Respuesta ante incidencias (RR.HH y Gest.Económica)

MÁS satisfechos

■ Centro

- Humanidades

■ Categoría

- P.Asociado
- P.Titular
- Contratado D.

■ Antigüedad

- > 9 años

MENOS satisfechos

■ Centro












- Colmenarejo
- E.P.S.

■ Categoría

- Becario
- P.Visitante

■ Antigüedad

- <10 años

	<b>SATISF. GLOBAL</b>	Gest.Acad. Orientación de servicio	Gest.Acad. Respuesta incidencias	Gest.Acad. Información y asesoramiento	Orientación de servicio (general)	RR.Humanos Orientación de servicio	Gest.Econ. Información y asesoramiento	RR.Humanos Información y asesoramiento	Gest.Econ. Orientación de servicio	RR.Humanos Respuesta incidencias	Gest.Econ. Respuesta incidencias
2002-2003	3,43	n/d	n/d	n/d	3,46	n/d	3,49	3,31	n/d	n/d	n/d
2005-2006	3,48	3,69	3,68	3,63	3,46	3,45	3,41	3,40	3,39	3,37	3,31
Tendencia											

Indicadores Generales

Indicadores por Centro de Servicio

■ Utilización

- Frecuencia: 89%
- Intensidad: 6%

■ Calidad Percibida

- Satisfacción global: 3,48 (+0,05)
- Evolución: 3,23 (-0,04)
- Orientación Servicio: 3,46 (=)

■ Satisfacción

- Humanidades: 3,96 (+0,37)
- CC.SS.JJ.: 3,49 (-0,07)
- E.P.S.: 3,33 (+0,13)
- Colmenarejo: 3,21 (-0,79)

■ Evolución

- Humanidades: 3,49 (+0,11)
- CC.SS.JJ.: 3,23 (-0,13)
- E.P.S.: 3,16 (+0,10)
- Colmenarejo: 3,00 (-0,60)

MÁS satisfechos

■ Centro

- Humanidades

■ Categoría

- P.Asociado
- P.Titular
- Contratado D.

■ Antigüedad

- > 9 años

■ Destaca positivamente

- Orientación de servicio (CEAES)

■ Destaca negativamente

- Información y Asesoramiento

MENOS satisfechos

■ Centro




- Colmenarejo
- E.P.S.

■ Categoría

- Becario
- P.Visitante

■ Antigüedad

- <10 años

	<b>SATISF. GLOBAL</b>	CEAES Orientación de servicio	CEAES Respuesta incidencias	Of.RR.Inter. Respuesta incidencias	Orientación de servicio (general)	Of.RR.Inter. Orientación de servicio	CEAES Información y asesoramiento	Of.RR.Inter. Información y asesoramiento
2002-2003	3,43	n/d	n/d	n/d	3,46	n/d	3,00	n/d
2005-2006	3,48	3,55	3,49	3,49	3,46	3,41	3,39	3,37
Tendencia								

## **ANEXO 2. CUESTIONARIO**

*Universidad Carlos III de Madrid · Curso 2005-2006*  
**Evaluación de la Calidad de los Servicios Universitarios**  
**PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR**

---

---

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

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

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

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

---

---

**A.- DATOS PROFESIONALES**

A.1. Campus y Centro en el que desempeña su actividad docente e investigadora (si lo hace en más de uno, marque por favor el que considere más relevante para su actividad):

a) CAMPUS     1 **Getafe**     2 **Leganés**     3 **Colmenarejo**

b) CENTRO     1 **F. CC. Sociales y Jurídicas**     2 **F. Humanidades, C. y D.**     3 **E. Politécnica Superior**

A.2. Categoría profesional:

<b>Catedrático</b>	<input type="checkbox"/> <u>1</u>	<b>Titular</b>	<input type="checkbox"/> <u>2</u>	<b>Visitante</b>	<input type="checkbox"/> <u>3</u>	<b>Contratado Doctor</b>	<input type="checkbox"/> <u>4</u>
<b>Ayudante Doctor</b>	<input type="checkbox"/> <u>5</u>	<b>Ayudante</b>	<input type="checkbox"/> <u>6</u>	<b>Asociado</b>	<input type="checkbox"/> <u>7</u>	<b>Becario</b>	<input type="checkbox"/> <u>8</u>

A.3. Antigüedad profesional en la Universidad Carlos III de Madrid (cursos que lleva en ella, en cualquier categoría, contando éste):

1 **1 ó 2 cursos**     2 **3 a 5 cursos**     3 **6 a 9 cursos**     4 **10 ó más cursos**

A.4. ¿Pertenece a algún Instituto Universitario?     1 **SI**     2 **NO**

A.5. ¿Imparte docencia, durante el presente Curso, en Doctorado (tercer ciclo) o Máster (títulos propios)?

1 **Ninguno**     2 **Sólo Doctorado**     3 **Sólo Máster**     4 **Ambos**

A.6. Departamento (o, en su caso, Área):

Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas			
Derecho Privado	<u>10</u>	<u>11</u>	Derecho Social e Internacional Privado
Derecho Público del Estado	<u>12</u>	<u>13</u>	Derecho Internacional, Eclesiástico y Filosofía
Derecho Penal, Procesal e Historia del Derecho	<u>14</u>	<u>15</u>	Economía
Economía de la Empresa	<u>16</u>	<u>17</u>	Estadística
Historia e Instituciones Económicas	<u>18</u>	<u>19</u>	Ciencia Política y Sociología
Facultad de Humanidades, Comunicación y Documentación			
Biblioteconomía y Documentación	<u>20</u>	<u>21</u>	Humanidades: Geografía, Hª Contemp. y Arte
Humanidades: Lingüística, Literatura, Hª y Est.	<u>22</u>	<u>23</u>	Humanidades: Filosofía, Lengua, Tª Lit. y EC
Periodismo y Comunicación Audiovisual	<u>24</u>		
Escuela Politécnica Superior			
Ciencias de los Materiales e Ingeniería	<u>30</u>	<u>31</u>	Informática
Ingeniería de Sistemas y Automática	<u>32</u>	<u>33</u>	Tecnología Electrónica
Ingeniería Eléctrica	<u>34</u>	<u>35</u>	Ingeniería Térmica y de Fluidos
Mecánica de Medios Continuos y Teoría de	<u>36</u>	<u>37</u>	Ingeniería Mecánica
Física	<u>38</u>	<u>39</u>	Matemáticas
Ingeniería Telemática	<u>40</u>	<u>41</u>	Teoría de la Señal



### B.- PERFILES DE UTILIZACIÓN

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

	<u>No usuario</u>	<u>Usuario esporádico</u>	<u>Usuario frecuente</u>	<u>Gran usuario</u>
B1 Biblioteca .....	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
B2 O.T.R.I. ....	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
B3 <i>Campus Global</i> .....	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
B4 <i>Aula Global</i> .....	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
B5 Informática y Comunicaciones .....	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
B6 Reprografía .....	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
B7 Conserjería .....	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
B8 Cafetería / Restaurante .....	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
B9 Actividades deportivas .....	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
B10 Actividades culturales / programas del Auditorio .....	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
B11 Secretaría de Departamento / Área .....	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
B12 Servicios Administrativos (gestión general) .....	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
B13 Oficina de Relaciones Internacionales .....	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>

B.14. Para cada uno de los siguientes servicios (biblioteca, reprografía y cafetería), ¿podría decirnos cuál de los centros relacionados es el que suele utilizar con mayor frecuencia?

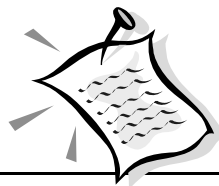
<b>B14.1 BIBLIOTECA</b>			
<u>1</u>	<u>María Moliner (Getafe)</u>	<u>2</u>	<u>Concepción Arenal (Getafe)</u>
<u>3</u>	<u>Rey Pastor (Leganés)</u>	<u>4</u>	<u>Menéndez Pidal (Colmenarejo)</u>

<b>B14.2 REPROGRAFÍA</b>								
GETAFE	<u>1</u>	<u>Adolfo Posada</u>	<u>2</u>	<u>María Moliner</u>	<u>3</u>	<u>Humanidades</u>	<u>4</u>	<u>Ortega y Gasset</u>
LEGANÉS	<u>5</u>	<u>Sabatini</u>	<u>6</u>	<u>Agustín de Betancourt</u>	COLMENAREJO	<u>7</u>	<u>Miguel de Unamuno</u>	

<b>B14.3 CAFETERÍA / RESTAURANTE</b>							
GETAFE	<u>1</u>	<u>Central</u>	<u>2</u>	<u>Humanidades</u>	<u>3</u>	<u>Luis Vives</u>	
LEGANÉS	<u>4</u>	<u>Sabatini</u>	<u>5</u>	<u>Padre Soler</u>	COLMENAREJO	<u>6</u>	<u>Miguel de Unamuno</u>



### C. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS.



#### NOTAS IMPORTANTES

(por favor, emplee un minuto en leerlas detenidamente)

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

1 = Muy insatisfecho

2 = Insatisfecho

3 = Ni satisfecho, ni insatisfecho / sin opinión definida

4 = Satisfecho

5 = Muy satisfecho

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

➤ ... no tener una opinión definida sobre un aspecto concreto. Por poner un ejemplo, porque se mezclen rasgos positivos y negativos o porque en algún rasgo se perciba una mejora, pero en otro(s) se perciba empeoramiento. PARA ESTE SUPUESTO, DEBERÍA SER UTILIZADO EL VALOR CENTRAL DE LA ESCALA, que es ..... **3**

➤ ... que carecer de criterio para desarrollar una opinión sobre un aspecto concreto. Por ejemplo, por no ser usuario de un servicio o desconocer por completo algún aspecto concreto relacionado con ese servicio. PARA ESTE SUPUESTO, DEBERÍA SER UTILIZADA LA OPCIÓN "No sabe", LA CUAL SE ENCUENTRA SEÑALIZADA CON ESTE SIGNO ..... **?**

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

**C1.- BIBLIOTECA**

	☹ Satisfacción ☺					?
	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	
1.1 Confortabilidad y capacidad de las instalaciones . . . . .						
1.2 Orientación de servicio que transmite el personal . . . . .						
1.3 Adecuación de los fondos biblio / hemerográficos . . . . .						
1.4 Servicios no presenciales: bases de datos, revistas electrónicas, reservas y renovaciones... . . . .						
1.5 Horarios de servicio . . . . .						
1.6 Política y gestión de préstamos de los fondos documentales . . . . .						
1.7 Variedad e interés de la oferta / gama de servicios . . . . .						
1.8 Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias . . . . .						
1.9 Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables . . . . .						
1.10 VALORACIÓN GLOBAL . . . . .						

**C2.- OFICINA DE TRANSFERENCIA DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN [O.T.R.I.]**

	☹ Satisfacción ☺					?
	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	
2.1 Orientación de servicio que transmite el personal . . . . .						
2.2 Variedad e interés de la oferta / gama de servicios . . . . .						
2.3 Eficacia en la gestión de los servicios ofrecidos . . . . .						
2.4 Capacidad de iniciativa . . . . .						
2.5 Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias . . . . .						
2.6 Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables . . . . .						
2.7 VALORACIÓN GLOBAL . . . . .						

**C3.- CAMPUS GLOBAL**

	☹ Satisfacción ☺					?
	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	
3.1 Diseño y funcionamiento . . . . .						
3.2 Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias . . . . .						
3.3 Utilidad . . . . .						
3.4 VALORACIÓN GLOBAL . . . . .						

**C4.- AULA GLOBAL**

	☹ Satisfacción ☺					?
	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	
4.1 Diseño y funcionamiento . . . . .						
4.2 Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias . . . . .						
4.3 Utilidad . . . . .						
4.4 Apoyo técnico, colaboración, formación y asesoramiento recibido del equipo . . . . .						
4.5 Funcionamiento y difusión de los servicios del Taller del Aula . . . . .						
4.6 VALORACIÓN GLOBAL . . . . .						



**C5.- INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES**

	Satisfacción					?
	1	2	3	4	5	
5.1 Orientación de servicio que transmite el personal .....						
5.2 Capacidad de asesoramiento y claridad en las explicaciones .....						
5.3 Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias .....						
5.4 Adecuación del Software a las necesidades en Aulas Informáticas .....						
5.5 Horarios de servicio .....						
5.6 Servicios y utilidades de información y gestión ofrecidos vía Web .....						
5.7 Funcionamiento de los dispositivos y aplicaciones en Red .....						
5.8 Funcionamiento de la telefonía .....						
5.9 Variedad e interés de la oferta / gama de servicios .....						
5.10 Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables .....						
5.11 VALORACIÓN GLOBAL .....						

**C6.- CAMPUS: Instalaciones, Equipamientos y Espacios**

	Satisfacción					?
	1	2	3	4	5	
<b>I. INCIDENCIAS</b>						
6.1 Eficacia del sistema de notificación de partes / incidencias a través del Centro de Atención y Soporte (CASO) .....						
<b>II. MANTENIMIENTO, EQUIPAMIENTOS Y SERVICIOS</b>						
6.2 Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias .....						
6.3 Calidad de las reparaciones y asistencias técnicas .....						
6.4 Horarios de servicio .....						
6.5 Conservación de las instalaciones, edificios y equipamientos .....						
6.6 Climatización .....						
6.7 Suministro Eléctrico .....						
6.8 Ascensores .....						
6.9 Limpieza de las instalaciones del Campus .....						
6.10 Orientación de servicio que transmite el personal .....						
6.11 Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables .....						
6.12 VALORACIÓN GLOBAL .....						
<b>III. AULAS Y ESPACIOS COMPARTIDOS</b>						
6.13 Sistema de reservas de Aulas docentes .....						
6.14 Equipamiento en las Aulas docentes .....						
6.15 Sistema de reservas de Aulas Informáticas .....						
6.16 Equipamiento técnico de las Aulas Informáticas .....						
6.17 Aparcamiento del Campus .....						
6.18 Gestión de Talleres y Laboratorios .....						
6.19 Orientación de servicio de los Técnicos de Laboratorio .....						

**C7.- REPROGRAFÍA**

	☹ Satisfacción ☺					?
	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	
7.1 Orientación de servicio que transmite el personal .....						
7.2 Adecuación de los medios técnicos / tecnológicos de que dispone .....						
7.3 Horarios de servicio .....						
7.4 Agilidad en la entrega de los trabajos solicitados .....						
7.5 Seguridad y confidencialidad en la custodia de los originales .....						
7.6 VALORACIÓN GLOBAL .....						

**C8.- OTROS SERVICIOS EXTERNOS**

	☹ Satisfacción ☺					?
	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	
8.1 Seguridad y Vigilancia .....						
8.2 Mensajería .....						
8.3 Suministros de Oficina .....						
8.4 Tienda / Librería .....						
8.5 Agencia de Viajes .....						

**C9.- CONSERJERÍA**

	☹ Satisfacción ☺					?
	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	
9.1 Orientación de servicio que transmite el personal .....						
9.2 Horarios de servicio .....						
9.3 Eficacia en la custodia y gestión de material, llaves, correspondencia... ..						
9.4 Facilidad para localizar al personal que presta el servicio .....						
9.5 VALORACIÓN GLOBAL .....						

**C10.- Actividades Deportivas y Culturales  
y Programación en Auditorio (S.I.J.A.)**

	☹ Satisfacción ☺					?
	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	
<b>I. ACTIVIDADES DEPORTIVAS</b>						
10.1 Variedad e interés de la oferta .....						
10.2 Instalaciones .....						
10.3 Relación calidad / precio .....						
<b>II. ACTIVIDADES CULTURALES</b>						
10.4 Variedad e interés de la oferta .....						
10.5 Instalaciones .....						
10.6 Relación calidad / precio .....						
10.7 Interés y Calidad de los programas culturales en el Auditorio .....						
<b>III. VALORACIÓN GENERAL DEL S.I.J.A.</b>						
10.8 Información sobre actividades culturales y deportivas .....						
10.9 Orientación de servicio que transmite el personal .....						
10.10 Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables .....						
10.11 VALORACIÓN GLOBAL .....						

**C11.- CAFETERÍA / RESTAURANTE**

	☹ Satisfacción ☺					?
	1	2	3	4	5	
11.1 Confortabilidad y capacidad de las instalaciones .....						
11.2 Limpieza e higiene .....						
11.3 Orientación de servicio que transmite el personal .....						
11.4 Agilidad / rapidez en el servicio .....						
11.5 Horarios de servicio .....						
11.6 Calidad de los productos utilizados .....						
11.7 Variedad de la oferta .....						
11.8 Relación calidad / precio en el servicio de CAFETERÍA .....						
11.9 Relación calidad / precio en el servicio de RESTAURANTE .....						
11.10 VALORACIÓN GLOBAL .....						

**C12.- SECRETARÍA DE DEPARTAMENTO**

	☹ Satisfacción ☺					?
	1	2	3	4	5	
12.1 Preparación y competencia profesional .....						
12.2 Orientación de servicio que transmite el personal .....						
12.3 Horarios de servicio .....						
12.4 La claridad en la definición de las funciones de apoyo al PDI .....						
12.5 VALORACIÓN GLOBAL .....						

**C13.- SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - GESTIÓN GENERAL**

	☹ Satisfacción ☺					?
	1	2	3	4	5	
<b><u>I. GESTIÓN ACADÉMICA (actas, guías y libros de titulaciones, listados, notas...)</u></b>						
13.1 Orientación de servicio que transmite el personal .....						
13.2 Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias .....						
13.3 Información y asesoramiento .....						
<b><u>II. CENTRO DE AMPLIACIÓN DE ESTUDIOS [CEAES]</u></b>						
13.4 Orientación de servicio que transmite el personal .....						
13.5 Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias .....						
13.6 Información y asesoramiento .....						
<b><u>III. RECURSOS HUMANOS</u></b>						
13.7 Orientación de servicio que transmite el personal .....						
13.8 Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias .....						
13.9 Información y asesoramiento .....						
<b><u>IV. GESTIÓN ECONÓMICA</u></b>						
13.10 Orientación de servicio que transmite el personal .....						
13.11 Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias .....						
13.12 Información y asesoramiento .....						
<b><u>V. OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES (O.R.I.)</u></b>						
13.13 Orientación de servicio que transmite el personal .....						
13.14 Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias .....						
13.15 Información y asesoramiento .....						
<b><u>VI. VALORACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</u></b>						
13.16 Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables .....						
13.17 VALORACIÓN GLOBAL .....						

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

1=Bastante a peor

2= Algo a peor

3=Más o menos igual/Sin opinión definida

4=Algo a mejor

5=Bastante a mejor

	Evolución					?
	1	2	3	4	5	
D1 Biblioteca .....						
D2 O.T.R.I. ....						
D3 Campus Global .....						
D4 Aula Global.....						
D5 Informática y Comunicaciones .....						
D6 Mantenimiento, Equipamiento y Servicios .....						
D7 Gestión de aulas y espacios compartidos .....						
D8 Reprografía .....						
D9 Seguridad y Vigilancia .....						
D10 Conserjería .....						
D11 Cafetería / Restaurante .....						
D12 SIJA (Actividades deportivas, culturales y programación en Auditorio) .....						
D13 Secretarías de Departamento .....						
D14 Servicios Administrativos - Gestión general .....						



**E.- INCIDENCIAS EN EL SERVICIO**

Para finalizar, nos gustaría que nos dijera si, durante el pasado curso (2004-2005) le ha sucedido -y con qué frecuencia- alguna de las incidencias que señalamos a continuación:

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

**Muchas gracias por su colaboración.**