



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

Madrid, junio 2006

1. Antecedentes, Metodología y Operativa

1.1 Antecedentes

El presente documento constituye el Informe de Resultados de la encuesta de Calidad Percibida por el alumnado en los Servicios Universitarios, correspondiente al Curso 2005-2006. Se trata del quinto estudio cuantitativo llevado a cabo sobre este colectivo universitario; durante los cursos 1999-2000 y 2003-2004 se realizaron sendas investigaciones cualitativas. El estudio tiene periodicidad anual.

A partir de la valoración de los resultados de la investigación cualitativa del curso 2003-2004, el cuestionario que venía utilizándose establemente -con sólo ligeros retoques- fue sometido a una profunda revisión. Esta nueva versión comenzó a ser utilizada durante la anterior oleada, 2004-2005, y ha sido asimismo utilizado en la presente, lo cual permite una máxima comparabilidad de los resultados con los del curso anterior. El cuestionario se incluye como Anexo nº 2.

El cuestionario está estructurado en cuatro bloques:

- A) Caracterización personal y docente del entrevistado.
- B) Utilización de los servicios, con una escala de cinco puntos (Diaria o casi diaria, Una o dos veces por semana, Dos o tres veces al mes, Con menor frecuencia, Nunca).
- C) Valoraciones de los servicios, que incluye, con carácter general, una serie de indicadores específicos (atributos de calidad) y un indicador general de satisfacción global con el servicio.
- D) Percepción de evolución de la calidad del servicio.

En conjunto, se han chequeado 11 “bloques de servicio”: Biblioteca; Aulas y servicios informáticos; Campus Global; Aula Global; Reprografía; Aulas y espacios docentes; Servicios de apoyo y mantenimiento; Tienda/librería; S.I.J.A.; Cafetería/Restaurante; y Administración de alumnos, éste subdividido en los servicios de Información, Administrativos, Matriculación, Carné universitario, Becas y Oficina de Relaciones Internacionales).

1.2 Metodología

La entrevista se realiza mediante un cuestionario autoadministrado asistido, estructurado y cerrado. Los cuestionarios son entregados y recogidos personalmente siguiendo un plan de cuotas por centro, curso, y nivel de estudios, con control también de la variable sexo.

Para garantizar la calidad de la encuesta se han revisado, en el momento de la recogida y por parte del personal de campo, todos los cuestionarios, con especial intensidad en el bloque de caracterización, solicitando cuando ha sido preciso aclaraciones; se desecharon 12 cuestionarios. Posteriormente y con carácter previo a la grabación o durante la misma, se han vuelto a validar todos los cuestionarios, descartándose un total de 4 en los que el número de indicadores no contestados superaba el 25%. Es decir, que en conjunto se han desechado 16 cuestionarios.

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 (informe de campo)

Los trabajos de campo se han realizado entre los días 10 y 17 de mayo, con el siguiente detalle:

- Getafe: campo del día 10 al 17 de mayo, a cargo de cinco entrevistadores/as. Se han obtenido 473 cuestionarios válidos, más ocho anulados in situ y otros dos anulados en la revisión de grabación.
- Leganés: campo del día 10 al 15 de mayo, a cargo de cuatro entrevistadores/as. Se han obtenido 313 cuestionarios válidos, más cuatro anulados in situ y dos anulados en la revisión de grabación.
- Colmenarejo: campo los días 11, 16 y 17 de mayo, a cargo de una entrevistadora. Se han obtenido 91 cuestionarios, todos ellos válidos.

No han existido incidencias resaltables. En cuanto a la colaboración de los estudiantes, ha sido -como suele suceder- bastante buena.

1.4 Muestras obtenidas

El objetivo de encuestas era 800. La muestra finalmente obtenida fue de 877 encuestas, con error máximo para el conjunto de la muestra de un $\pm 3,29\%$ (en las condiciones habituales de equiprobabilidad, $p = q = 50\%$ y nivel de confianza del 95,5%).

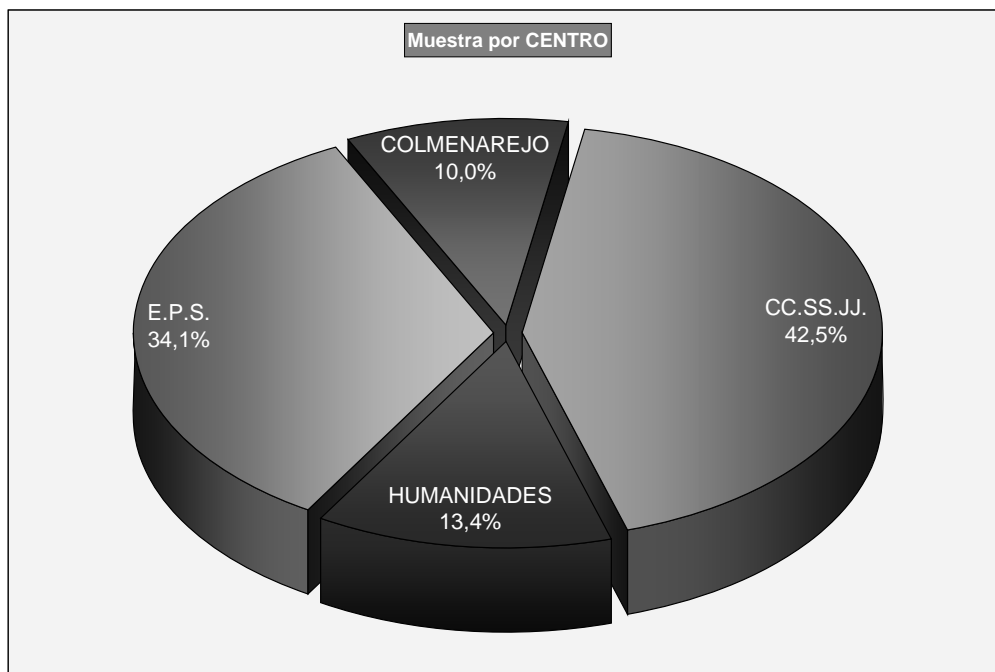
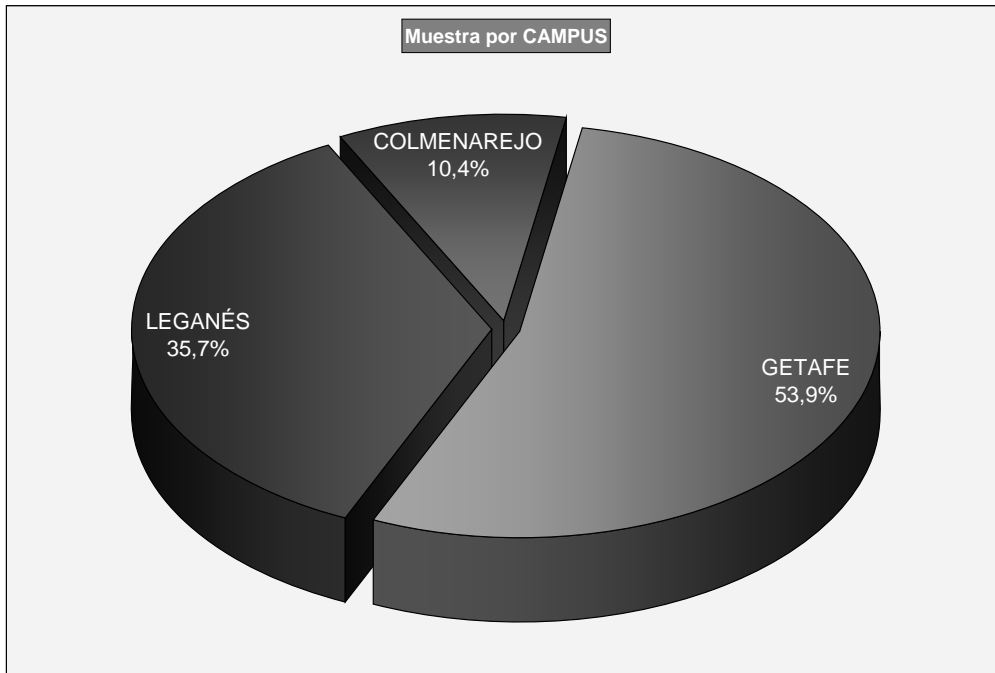
La distribución de la muestra, en relación con el universo de estudiantes, es la siguiente:

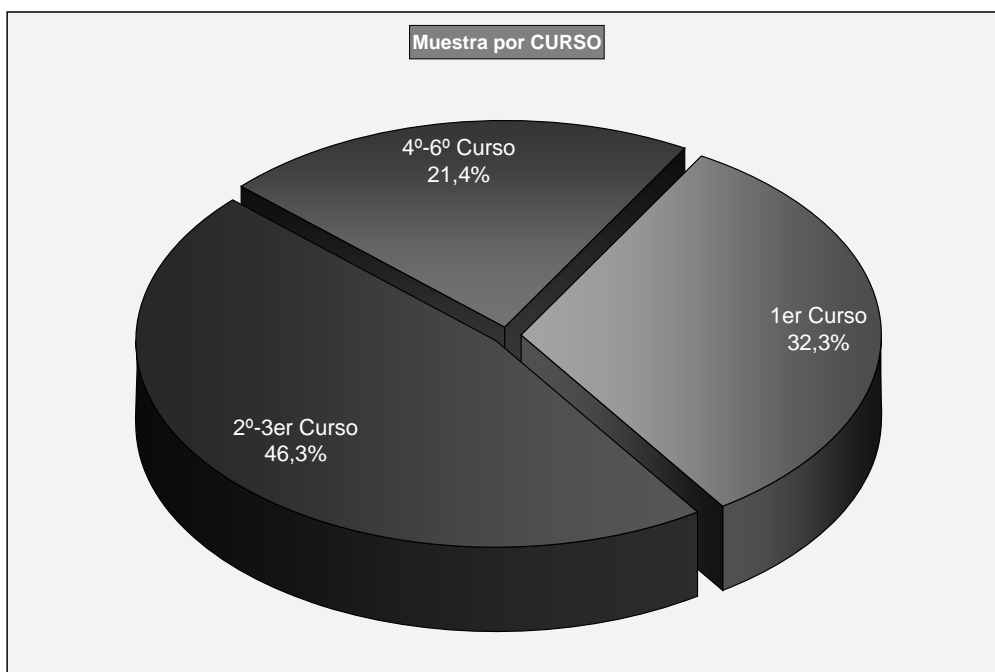
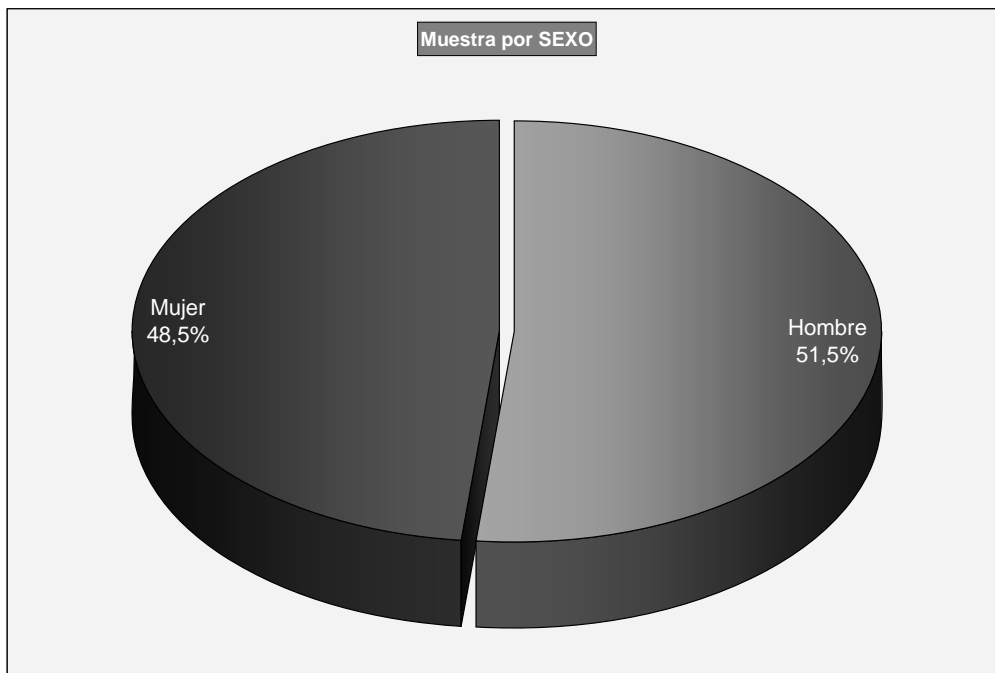
UC3M - Distribución del universo (estudiantes)	Estudiantes	CURSO			NIVEL	
		1er Curso	2º y 3er curso	4º a 6º curso	Superior	Medio
Ciencias Sociales y Jurídicas (Getafe)	41,7%	12,9%	19,1%	9,7%	32,5%	9,2%
Humanidades, Documentación y Comunicación (Getafe)	10,6%	1,9%	5,8%	2,9%	8,6%	2,0%
Escuela Politécnica Superior	37,3%	13,6%	15,4%	8,3%	17,8%	19,5%
Campus de Colmenarejo	10,4%	3,9%	4,7%	1,8%	7,7%	2,7%
TOTAL	100,0%	32,3%	45,0%	22,7%	66,6%	33,4%

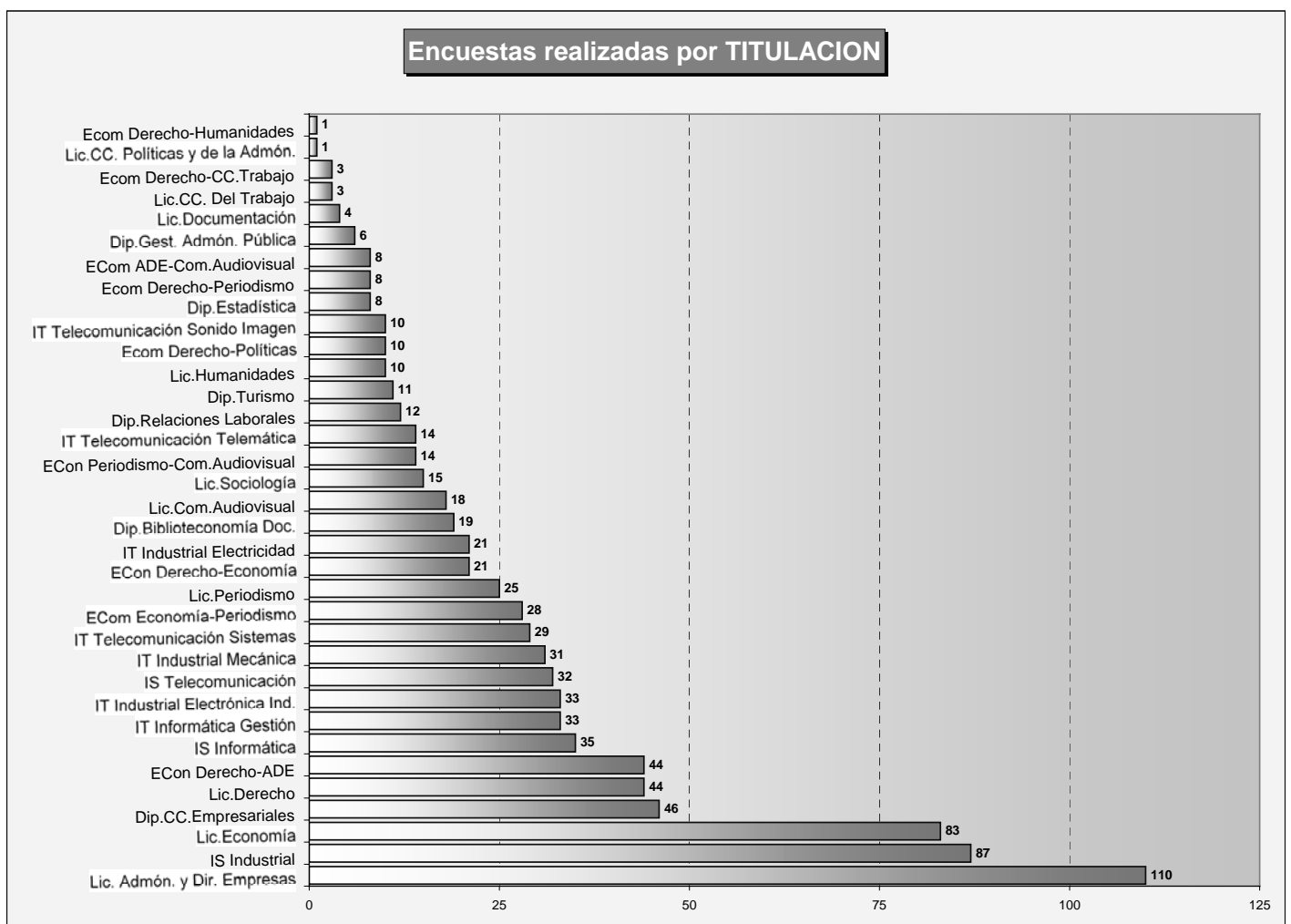
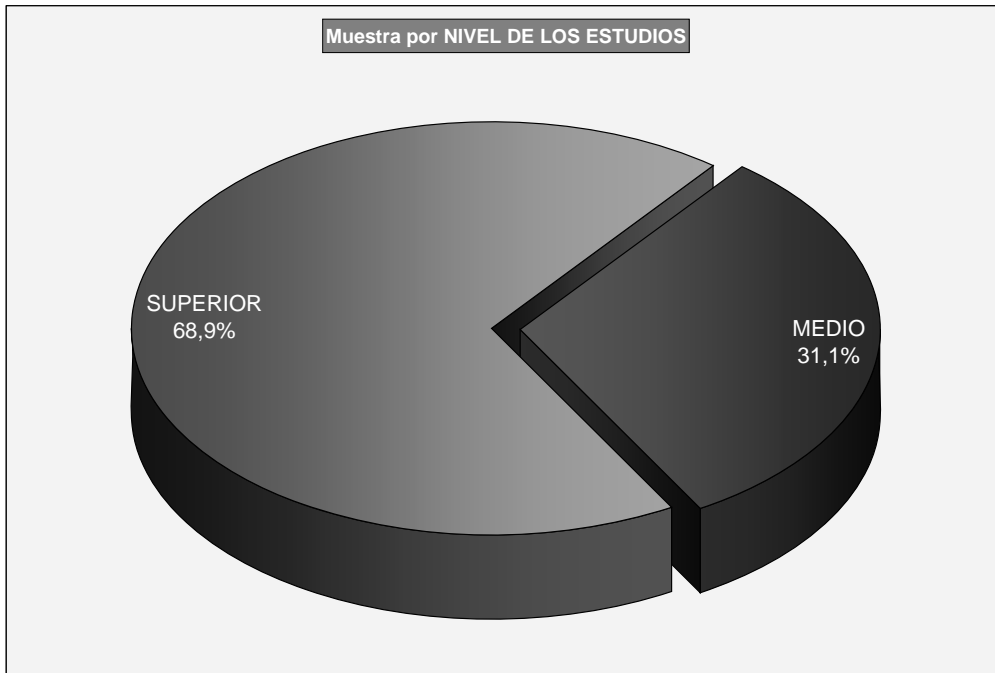
UC3M - Muestra conseguida (encuestas)	Encuestas	CURSO			NIVEL	
		1er Curso	2º y 3er curso	4º a 6º curso	Superior	Medio
Ciencias Sociales y Jurídicas (Getafe)	42,5%	12,8%	20,5%	9,2%	34,6%	7,9%
Humanidades, Documentación y Comunicación (Getafe)	13,5%	3,5%	7,4%	2,5%	11,9%	1,5%
Escuela Politécnica Superior	34,1%	12,3%	14,0%	7,8%	16,2%	17,9%
Campus de Colmenarejo	10,0%	4,1%	4,4%	1,5%	7,6%	2,4%
TOTAL	100,0%	32,6%	46,3%	21,0%	70,3%	29,7%

Como puede apreciarse, existe una representación muy equilibrada de los diferentes grupos de alumnado, siguiendo las tres variables básicas manejadas: Centro, Curso y Nivel de los estudios. En cuanto al sexo de los estudiantes, al no conocer su distribución en el universo, el control de muestreo fue que ni hombres, ni mujeres, superaran el 60% de la muestra. Finalmente, se obtuvieron muestras de 51,5% de hombres y 48,5% de mujeres.

Presentamos a continuación la representación gráfica de la muestra obtenida, atendiendo a las diferentes variables sociodemográficas y académicas:





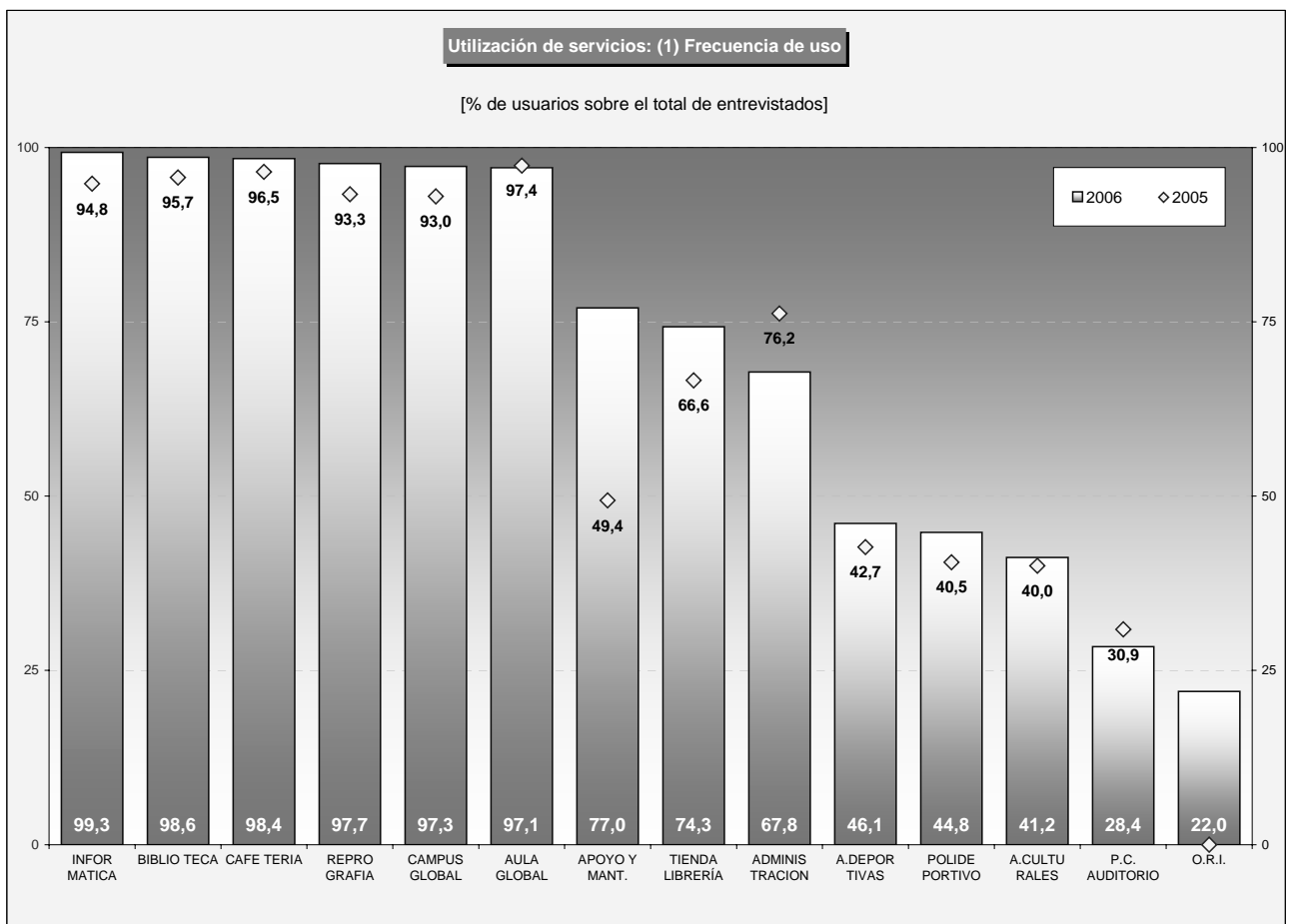


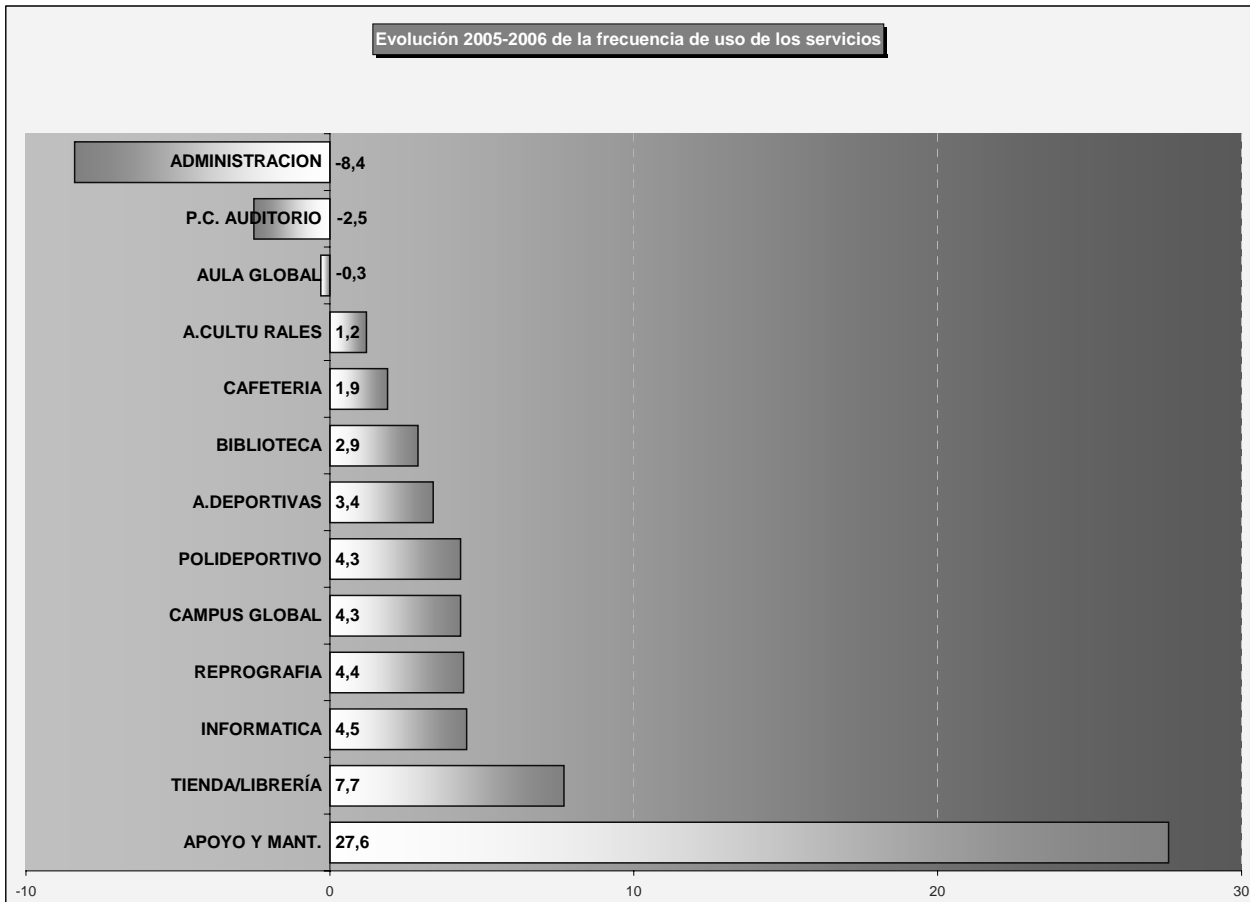
2. Utilización de los servicios

Es evidente, a la vista de los datos, que se sigue produciendo 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”

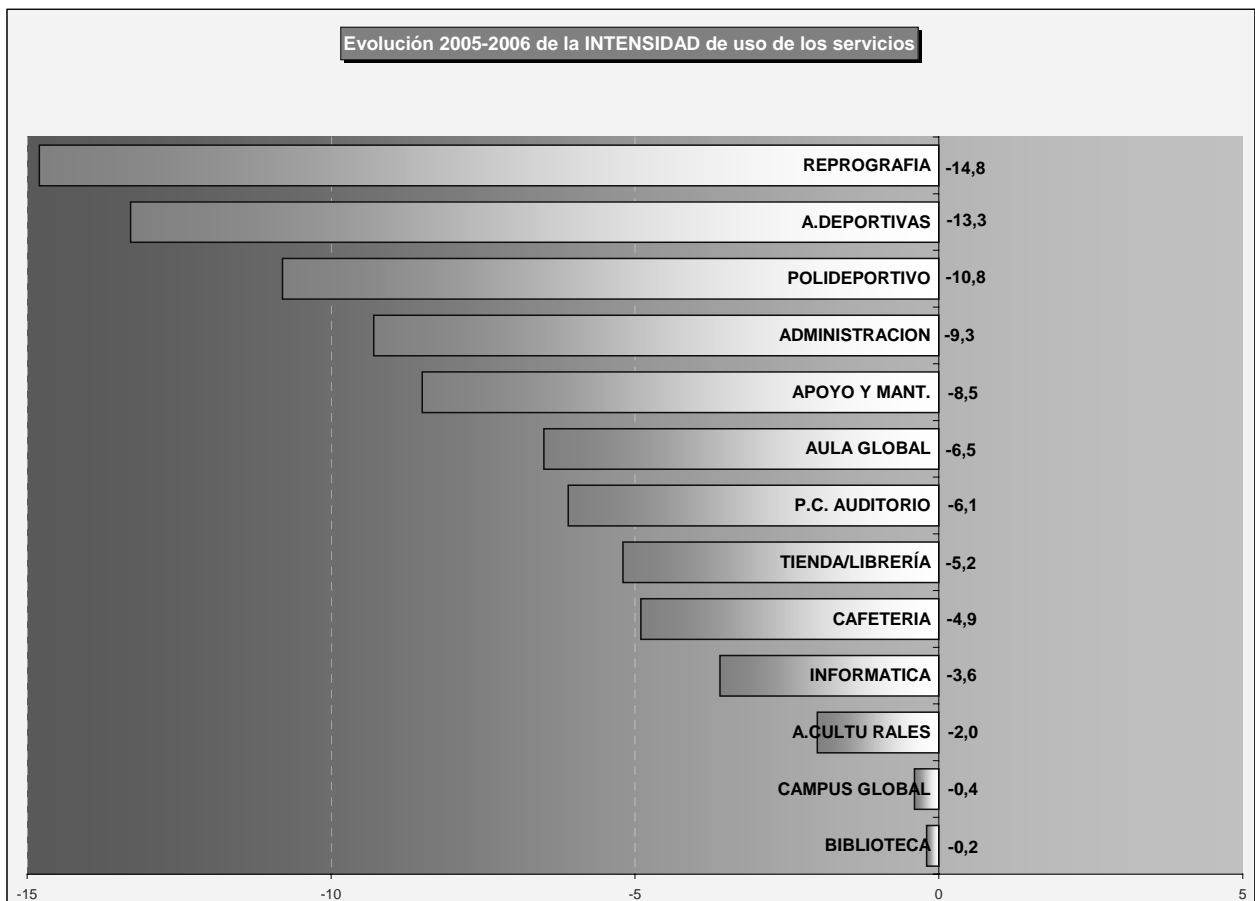
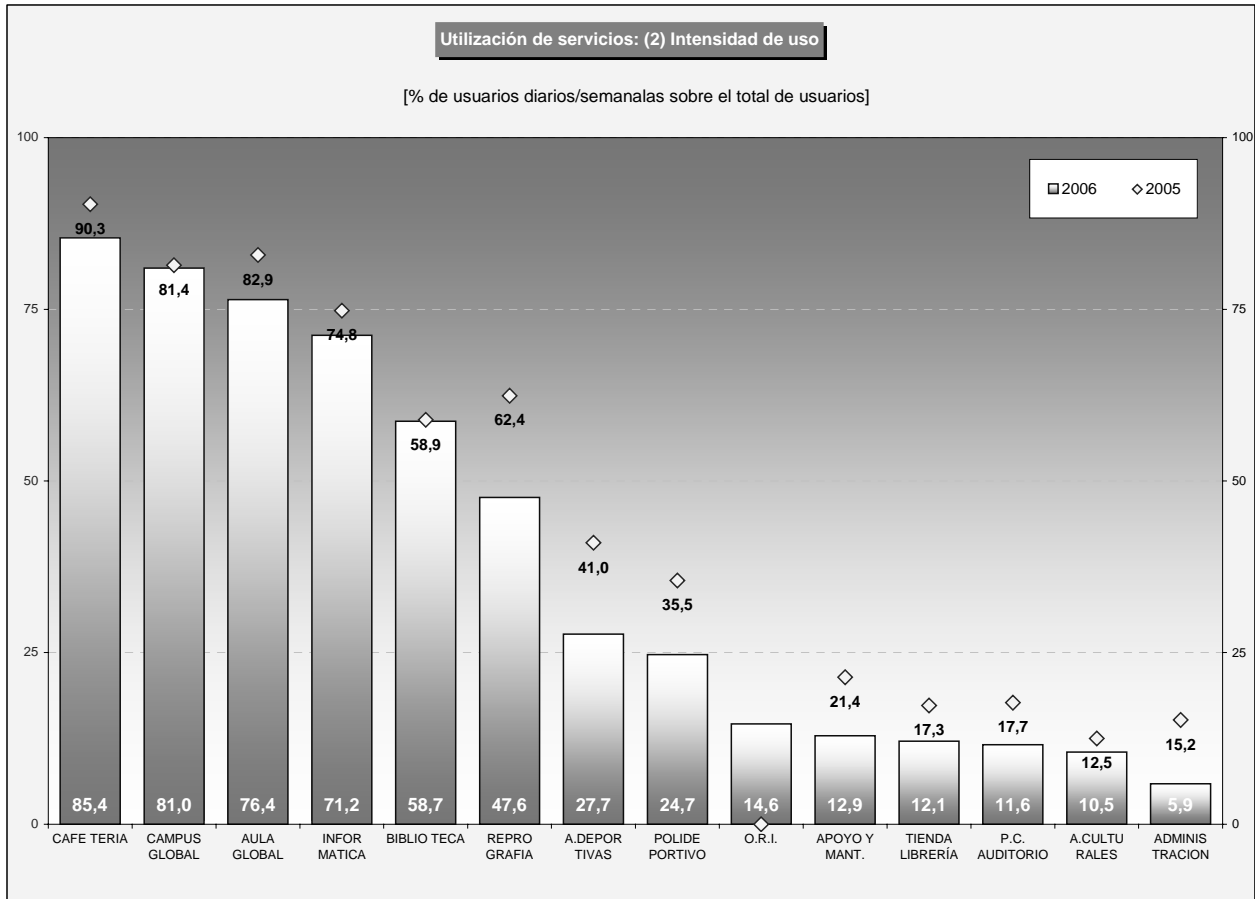
Analizamos en primer lugar la frecuencia de uso; si en la comparativa 2005–2004 (nuestro anterior informe) describimos una cierta tendencia a la pérdida de clientela o de frecuencia de uso, en esta oleada se produce una recuperación, especialmente en los servicios más utilizados. Las siguientes ilustraciones muestran la evolución 2006-2005:



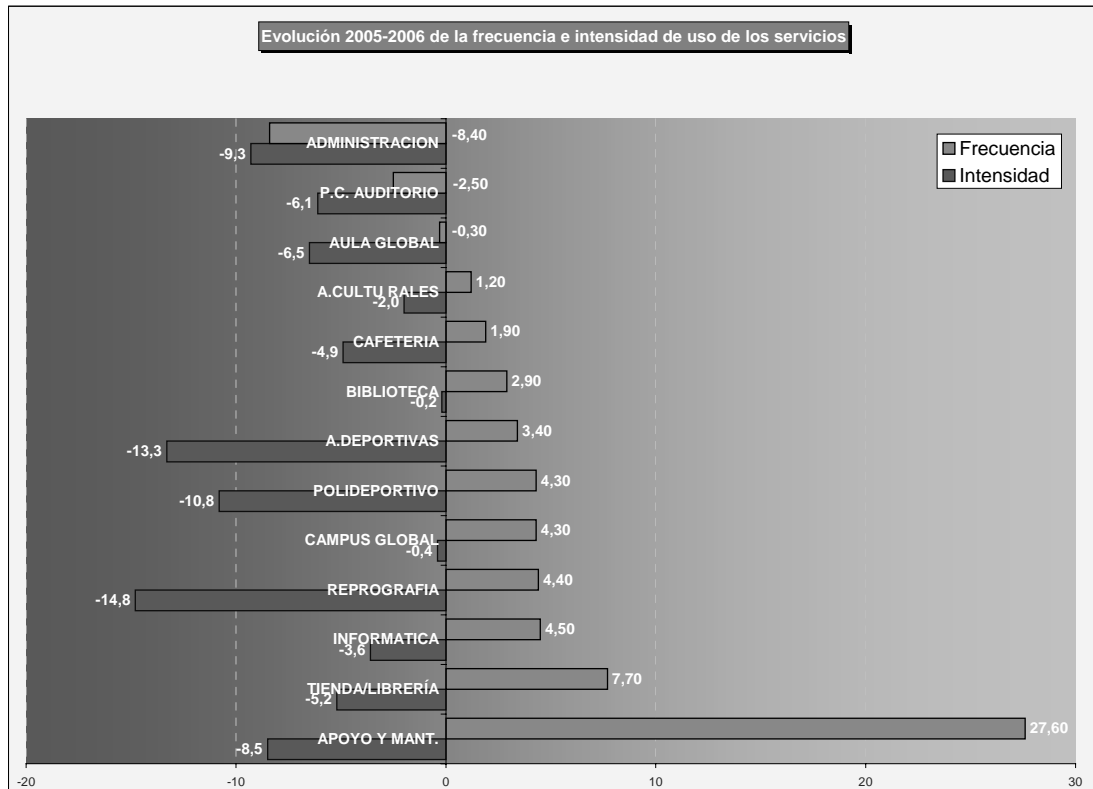


Como puede verse, en comparación con la anterior oleada (curso 2004-2005) sólo los Servicios administrativos y, en menor medida, los Programas culturales del Auditorio pierden cuota de clientes; el resto de los servicios, excepto Aula Global, ganan cuota en mayor o menor medida. Hay que tener en cuenta que los dos servicios que más aumentan (Servicios de apoyo y mantenimiento) y pierden cuota (Administración) son, por decirlo así, los que más generan ellos mismos su demanda, es decir, donde la capacidad de elección de los estudiantes es menor y no existe en términos prácticos alternativa de uso, por lo que debemos relativizar estos dos extremos.

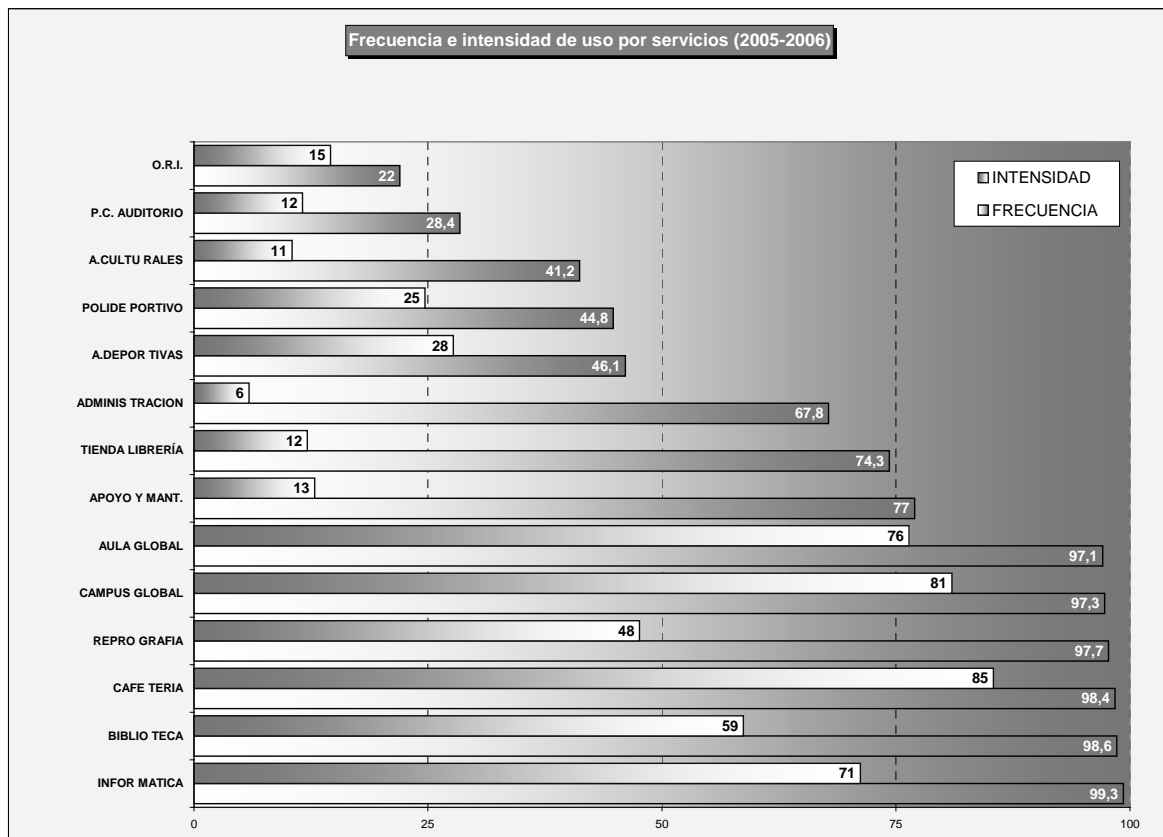
Si consideramos ahora la “intensidad de uso” (porcentaje de usuarios que utilizan al menos semanalmente el servicio), vemos que sucede todo lo contrario:



En resumen, el cruce entre Frecuencia e Intensidad queda así:



En resumen, los valores de Frecuencia e Intensidad de cada servicio son los siguientes:

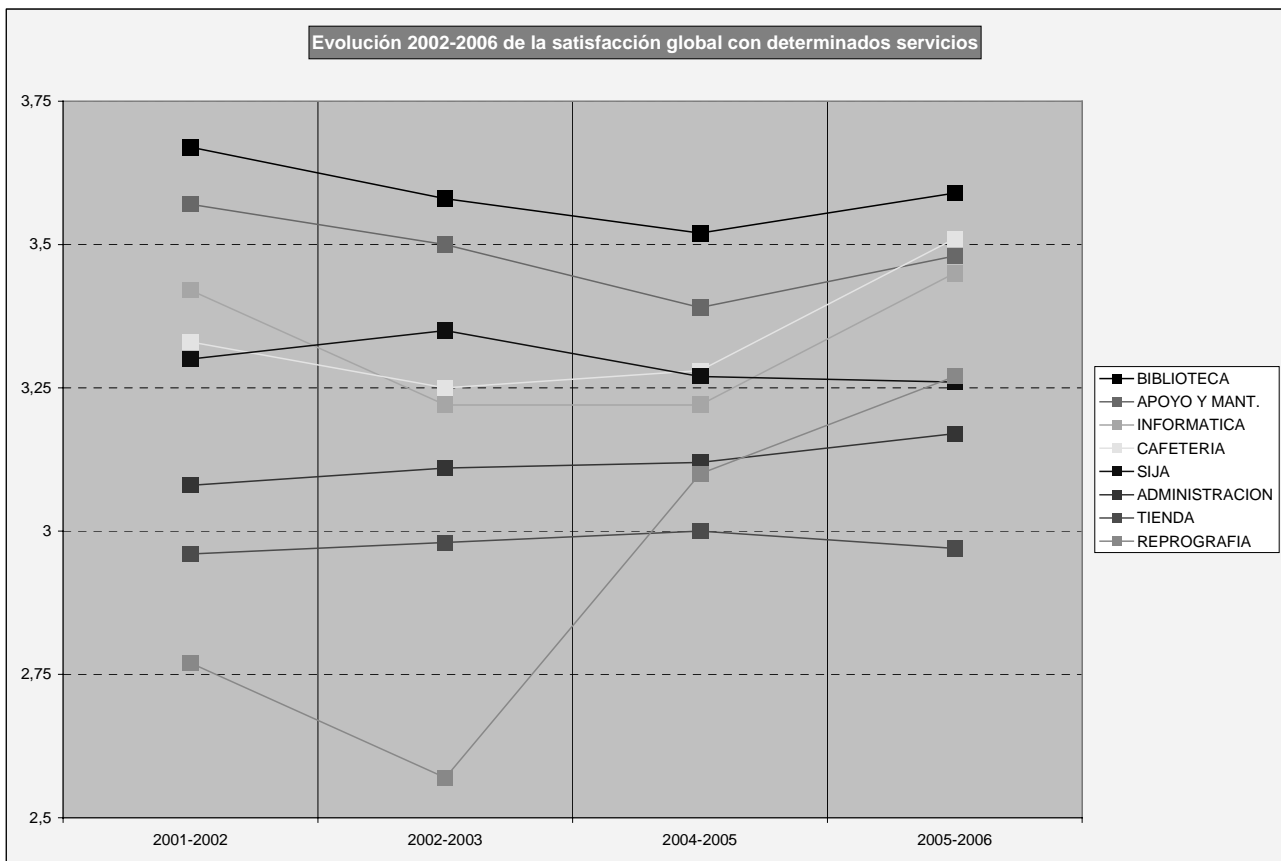


3. Resultados generales

3.1 Valoración general (de carácter cualitativo)

- Los servicios han recuperado en general la “cuota de mercado” (porcentaje de estudiantes usuarios) que perdieron durante el curso anterior, pero sin embargo continúa -y se agudiza- la pérdida en la intensidad de uso (disminución de los usuarios más fidelizados).
- En términos generales, se produce una mejoría, en ocasiones muy notable, de la satisfacción con la mayoría de los servicios; esta mejoría se produce en la mayoría de los correspondientes centros de servicio y entre todas las categorías en que subdividimos la muestra (sexo, curso, nivel de los estudios, centro...). En términos generales, la media del conjunto de indicadores de satisfacción global con los servicios mejora 0,14 puntos, pasando de 3,22 en 2004-2005 a 3,36 en el presente curso (ello representa una mejora relativa de casi un 5%).
- Los únicos dos servicios que presentan un indicador de satisfacción más bajo que el pasado curso, presentan una disminución muy pequeña, totalmente dentro de los márgenes de error, de manera que podríamos resumir que de los 15 servicios chequeados, seis mejoran claramente (por encima de la media): Cafetería, Aulas y servicios informáticos, O.R.I., Aula Global, Reprografía y Servicios administrativos; otros seis mejoran menos intensamente: Matriculación, Aulas docentes, Servicios de apoyo y mantenimiento, Servicios de información, Biblioteca y Administración de alumnos; y tres se mantienen prácticamente estables: Becas, SIJA y Tienda/librería.
- Se mantiene la tendencia a la reducción del rango de valoraciones (distancia entre servicio mejor y peor valorado), que ha seguido la siguiente evolución: en 2002-2003 superaba un punto (1,01); en 2004-2005 descendió a 0,89 y este curso ha descendido aún, hasta 0,73 puntos. Sin embargo, ello se debe no sólo a la mejora de los servicios tradicionalmente peor situados, sino también a una ligera tendencia negativa en algunos de los servicios mejor valorados (que este año mejoran tras un par de oleadas con pequeñas pérdidas).

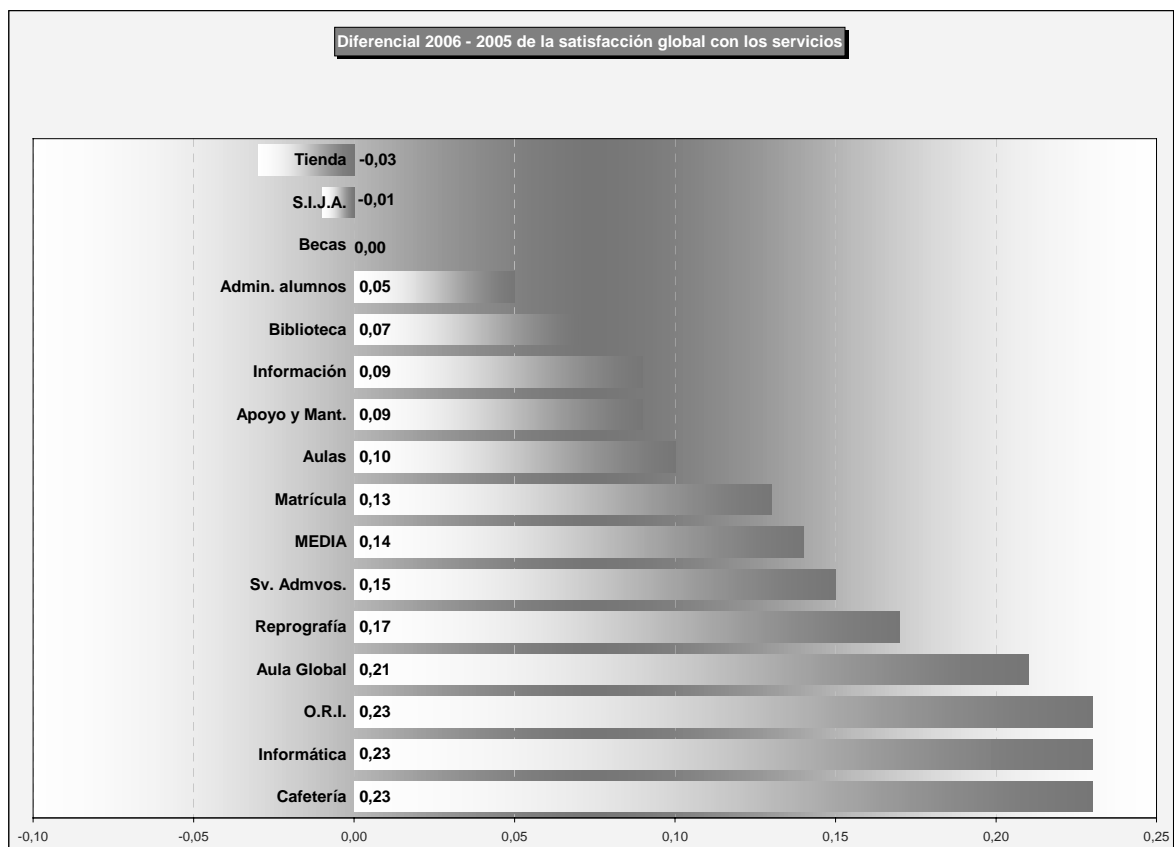
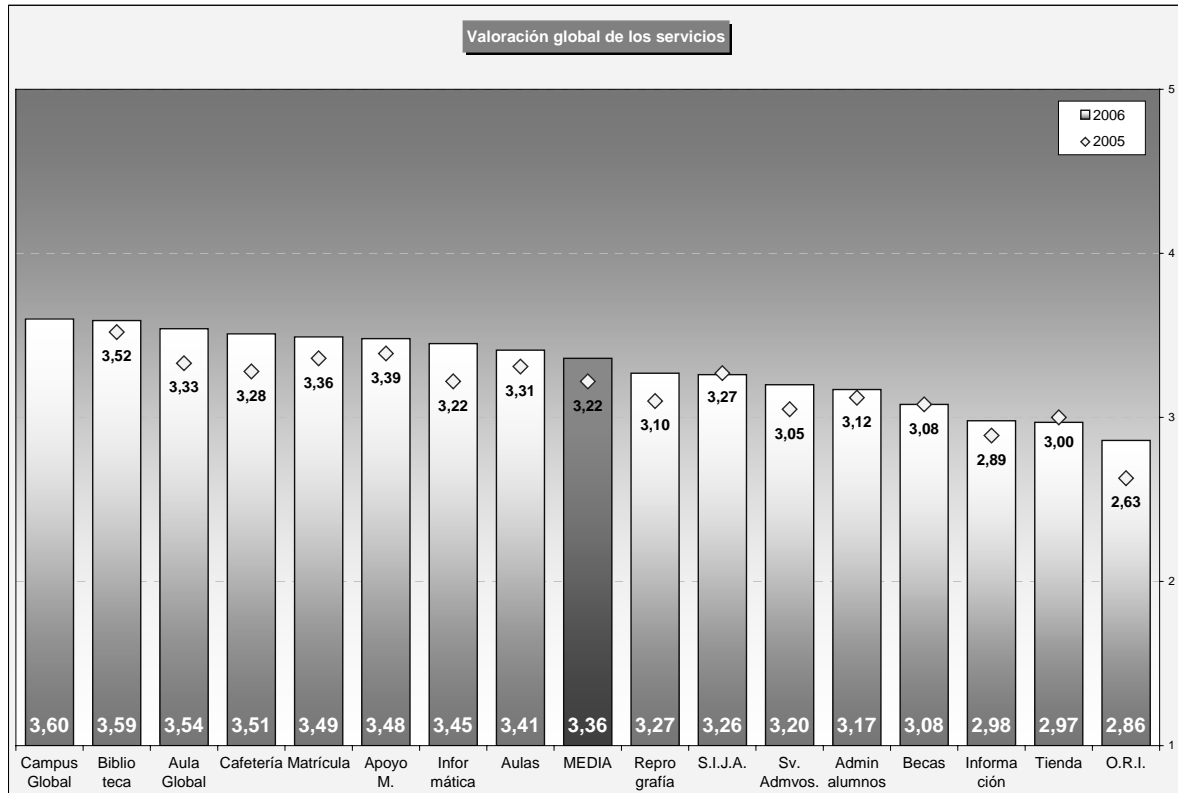
Podemos visualizar esta tendencia mediante el siguiente gráfico, que recoge aquellos servicios para los que es posible la comparación histórica:



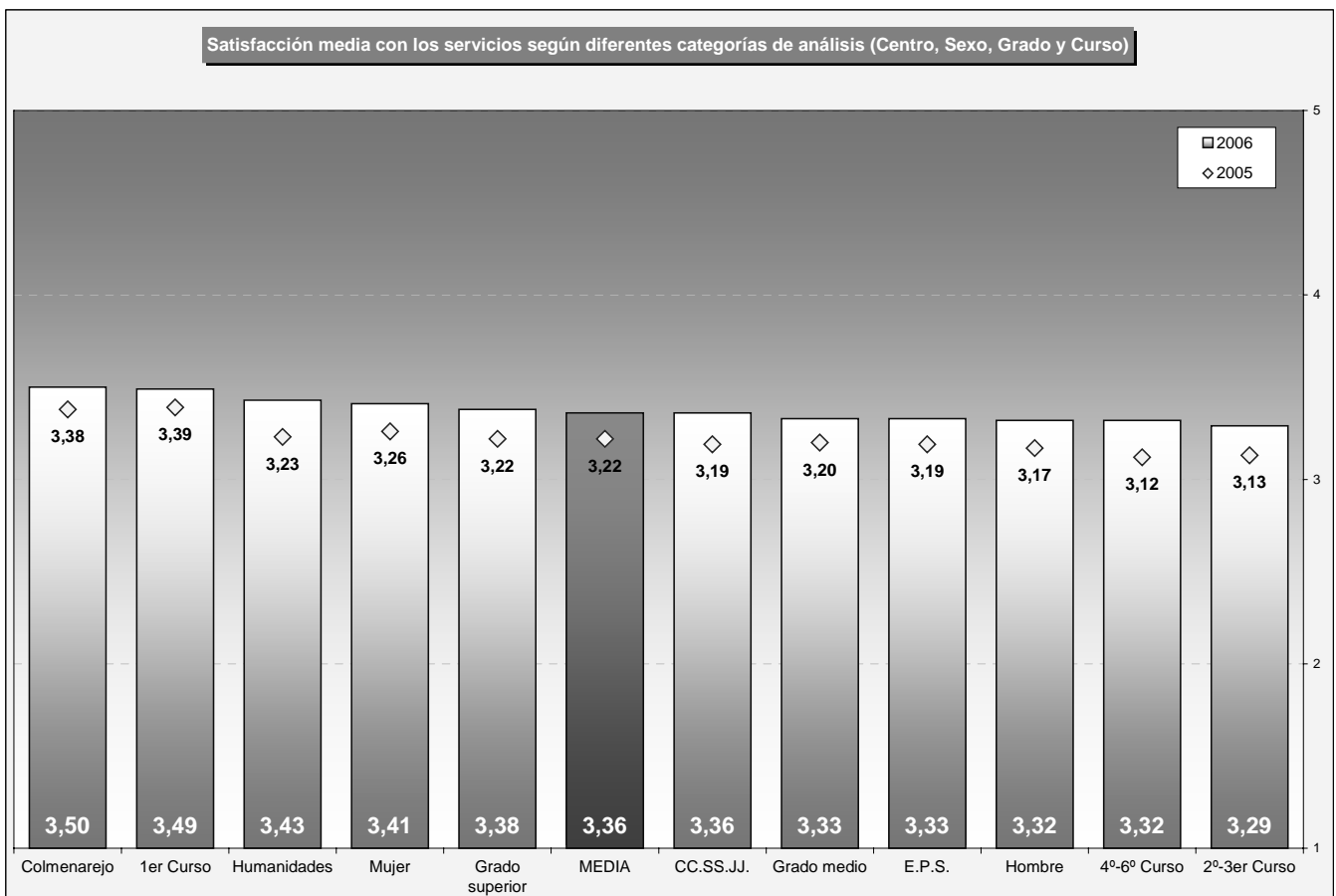
- Nuestra opinión es que la tendencia positiva que, como conjunto, presentan los servicios universitarios guarda una estrecha relación con una mejor prestación de servicios y con mejoras en algunos indicadores críticos parciales que detallaremos al analizar cada servicio. También, probablemente y como ya hicimos notar en nuestro anterior informe, se explica por una menor “politización” o “ideologización” que ya detectamos en la última investigación cualitativa; ello permite a los estudiantes evaluar los servicios y atributos de calidad de manera menos mediatizada por la imagen general de la Institución.

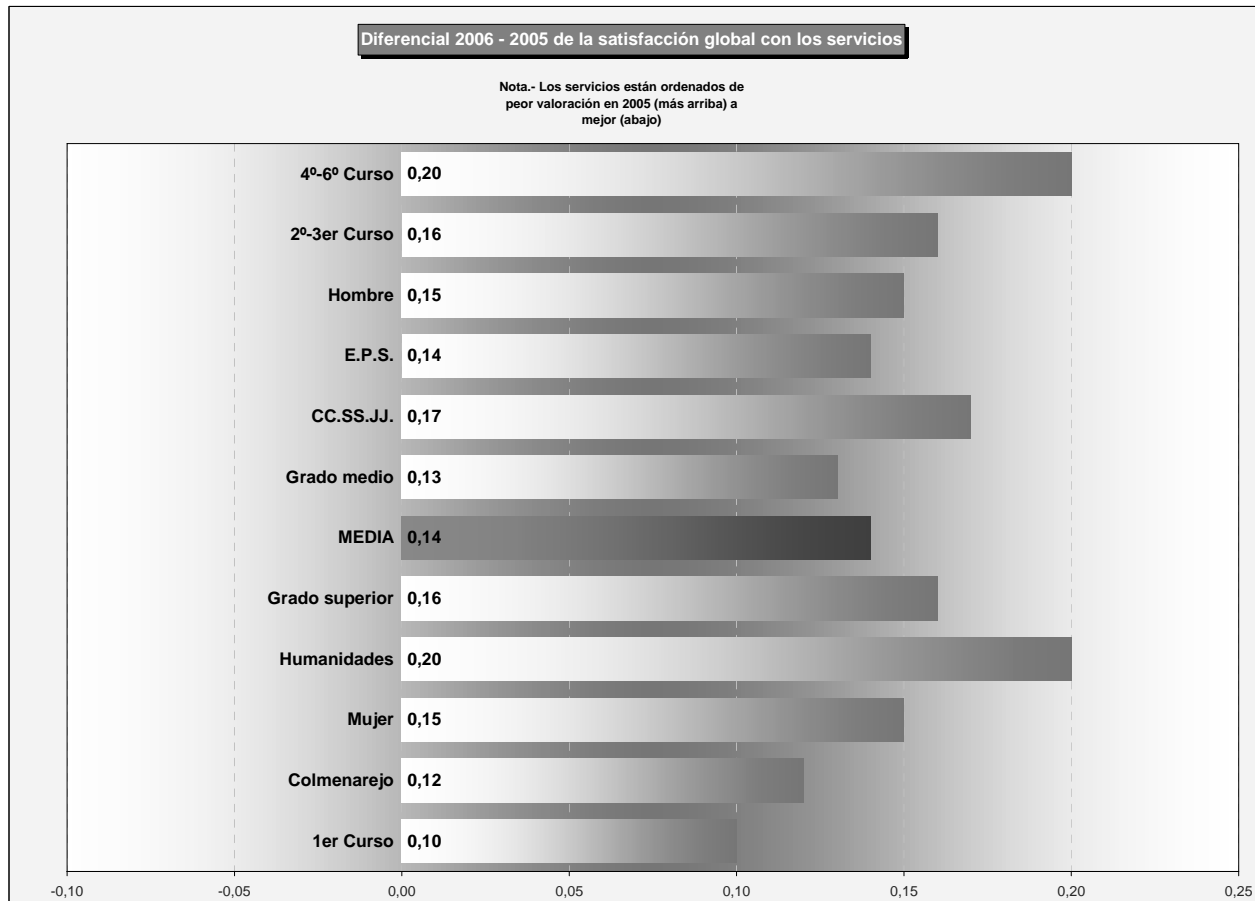
3.2 Satisfacción global con los servicios

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 de los estudiantes con los servicios universitarios ha experimentado una notable mejoría, de 3,22 a 3,36; 0,14 puntos y un 4,4% en términos porcentuales). Como puede verse en los dos siguientes gráficos, la mayoría de los servicios mejoran su posición, en algunos casos de manera muy notable:



Como ya hemos comentado anteriormente, esta sensible mejoría se produce con similar intensidad entre todos los colectivos estudiantiles. Hemos mezclado las diferentes variables de segmentación para producir una serie de categorías de análisis por centro, curso, grado y sexo de los estudiantes entrevistados. En el primero de los gráficos, hemos ordenado -de izquierda a derecha- las categorías según su nivel de satisfacción en el presente curso, 2005-2006; en el segundo, las categorías las hemos ordenado de peor a mejor posición en 2004-2005 (curso pasado; de arriba abajo) para visualizar hasta qué punto las mejoras se producen entre los servicios peor y mejor valorados. Los resultados son éstos:





Vemos: a) que todas las categorías mejoran su nivel de satisfacción; b) que la mejora tiene un rango bastante estrecho, entre 0,10 y 0,20 puntos, es decir, que esta mejora “universal” tampoco presenta diferenciales significativos entre colectivos; c) que, aun así, puede resultar interesante constatar que el colectivo que mejor posición tenía el pasado curso (estudiantes de primer curso) es el que menos mejora y que el que peor posición tenía (estudiantes de 4º a 6º curso) es el que más mejora (aunque sea *ex aequo*).

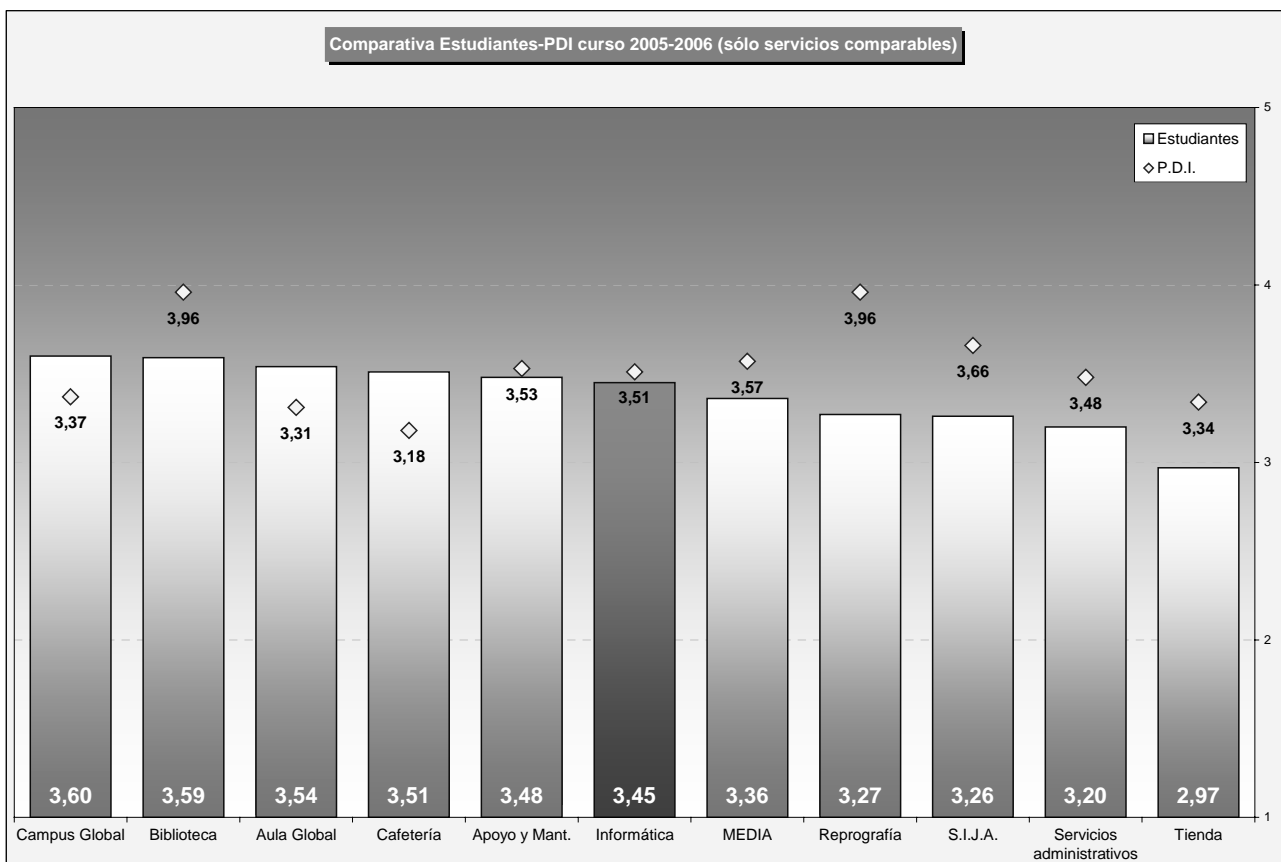
No obstante, sí resulta interesante observar que, a diferencia de lo que sucede entre el personal docente e investigador, las variables “exógenas” (variables atribuibles al observador y no al objeto observado) tienen mayor relevancia para explicar o predecir la satisfacción global. Así, vemos claramente que:

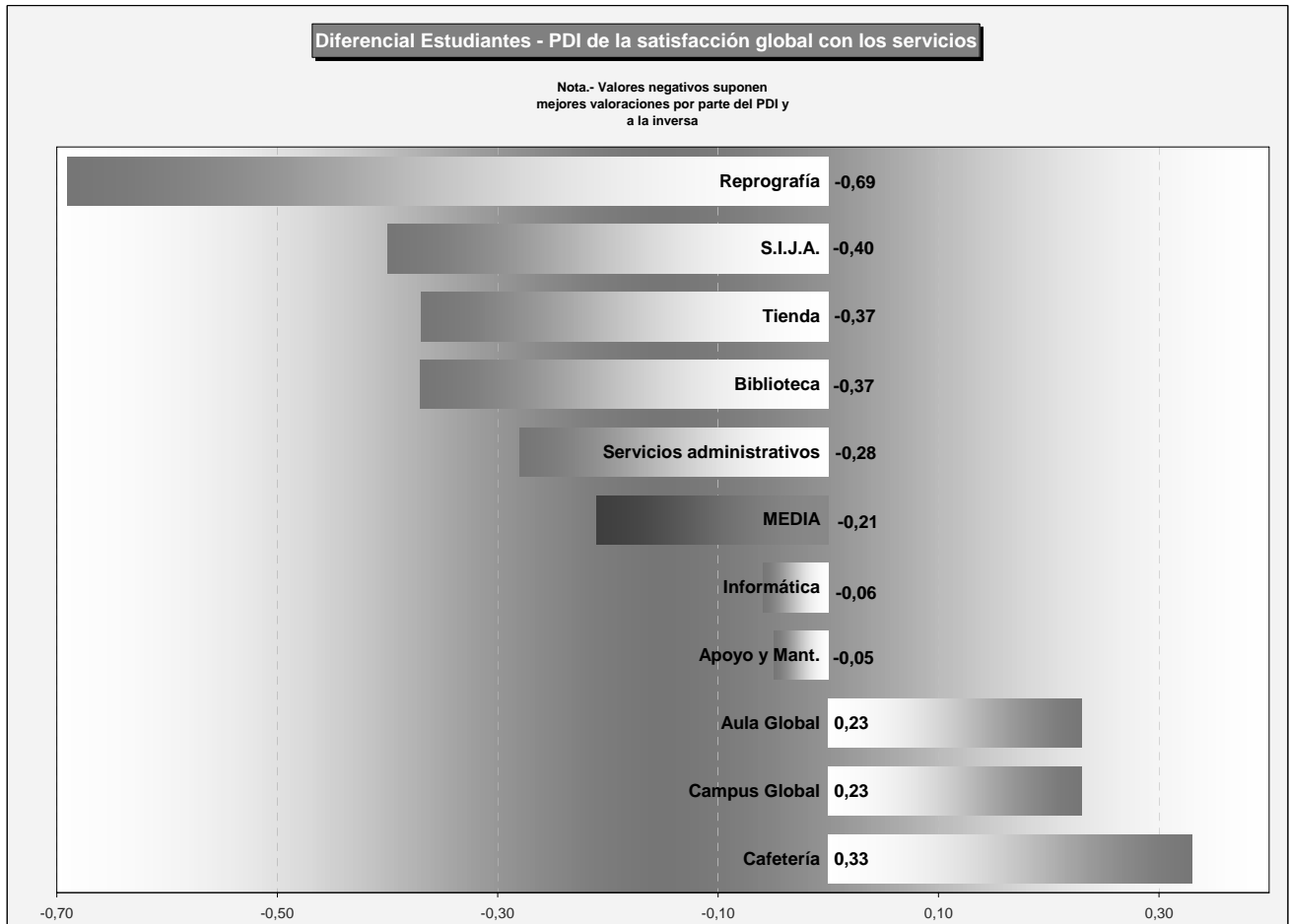
- Las mujeres (3,41) están más satisfechas que los hombres (3,32) y, como veremos en las fichas e informes de servicio, ello sucede de manera bastante sistemática.
- Los estudiantes de primer curso (3,49) están mucho más satisfechos que los de cursos posteriores (3,29 y 3,32).
- La diferencia entre estudiantes de grado superior (3,38) y medio (3,33) no muestran tanta distancia y no son estadísticamente significativas.

- Y, finalmente, en cuanto a los centros, Colmenarejo (3,50) y la Facultad de Humanidades, Comunicación y Documentación-Getafe (3,43) muestran niveles de satisfacción notablemente más altos que la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas-Getafe (3,36) y la Escuela Politécnica Superior-Leganés (3,33), como viene sucediendo desde que comenzamos las mediciones entre estudiantes.

Finalmente, cuando comparamos las valoraciones de los dos colectivos a los que encuestamos regularmente, es decir, estudiantes y personal docente e investigador, encontramos que sin lugar a dudas el colectivo discente tiende a ser más crítico que el docente. Así, la media de satisfacción con el conjunto de los servicios, que para los estudiantes se sitúa en 3,36 puntos, en el caso del P.D.I. asciende hasta 3,57, es decir, 0,21 puntos más, que suponen un 6,25%.

Sólo existen tres servicios que son mejor valorados por estudiantes, que por profesores: Campus Global y Aula Global y, sobre todo, el servicio de Cafetería. En el extremo contrario, el servicio de Reprografía es valorado 0,69 puntos menos por los estudiantes, lo que representa un 21%, y eso que este servicio ha experimentado una notable mejoría entre estudiantes en las dos últimas evaluaciones. Aulas y servicios informáticos y los Servicios de apoyo y mantenimiento son los que obtienen valoraciones más parecidas de ambos colectivos.

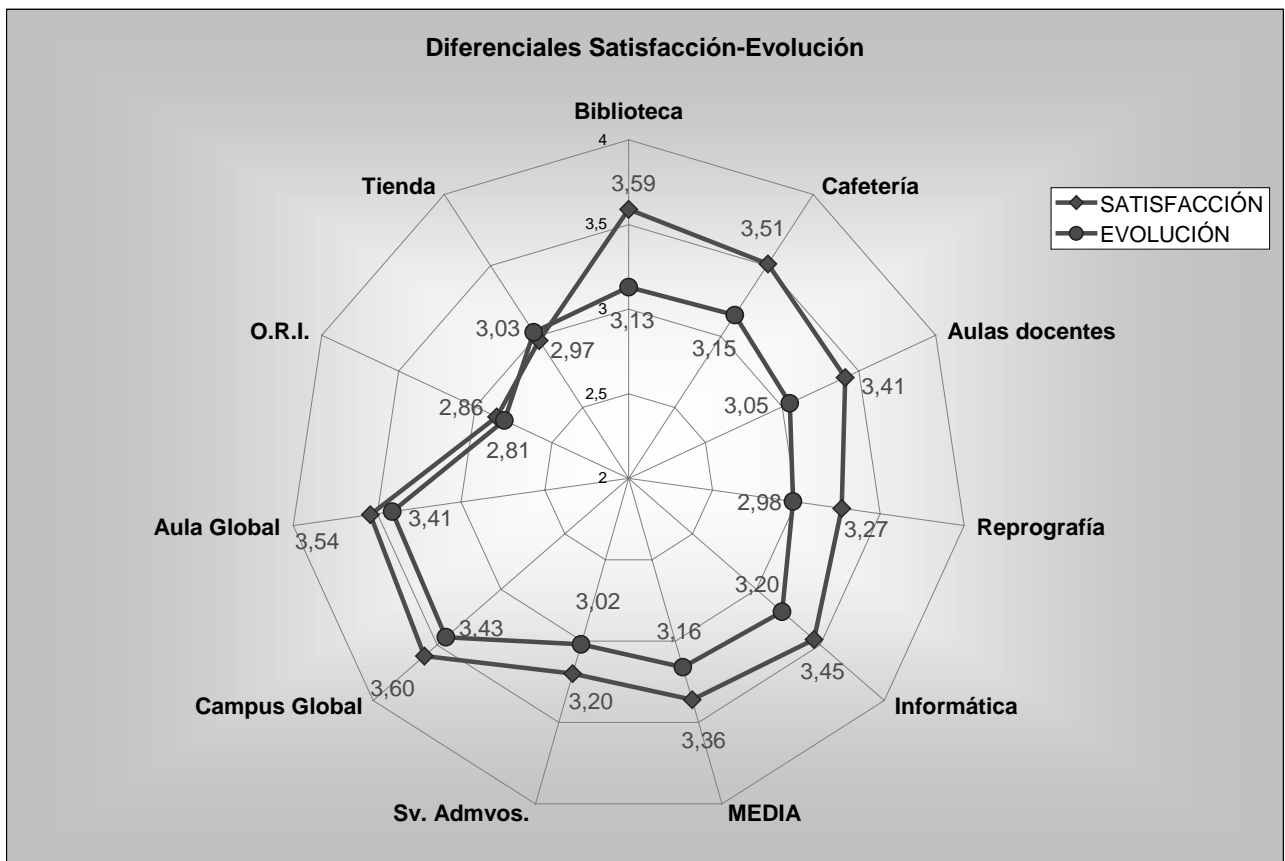
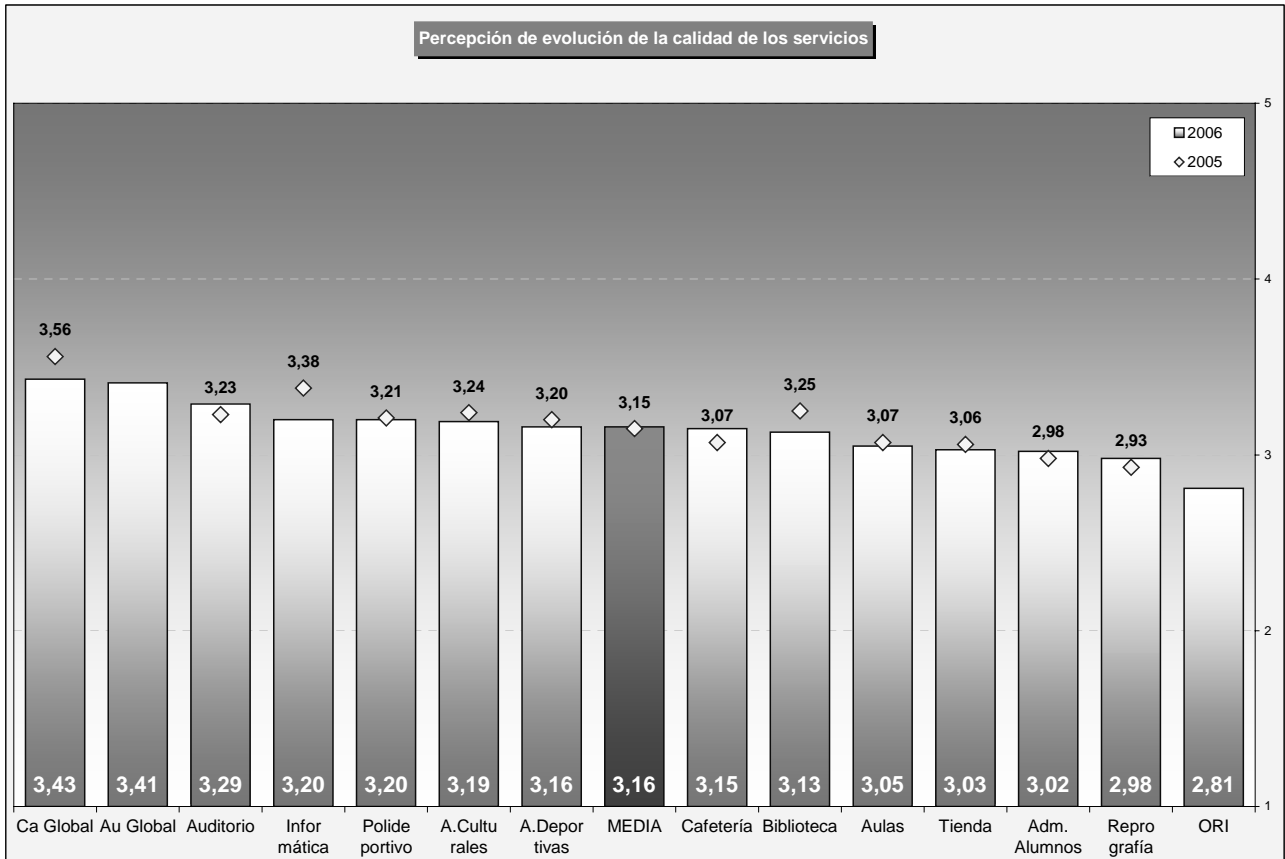




3.3 Percepción de evolución de la calidad de los servicios

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 se percibe que han venido mejorando / empeorando. Resulta lógico, por un lado, que los servicios mejor valorados tengan menos capacidad de mejora, de ahí que no deban extrañar -y menos, preocupar- valores relativamente bajos en ellos; lo que sí debe preocupar es que servicios relativamente mal valorados en cuanto a la satisfacción global también lo sean en cuanto a la percepción de evolución de su calidad de servicio.

Los resultados gráficos, para el conjunto de los servicios en los que se solicita esta valoración son los siguientes:

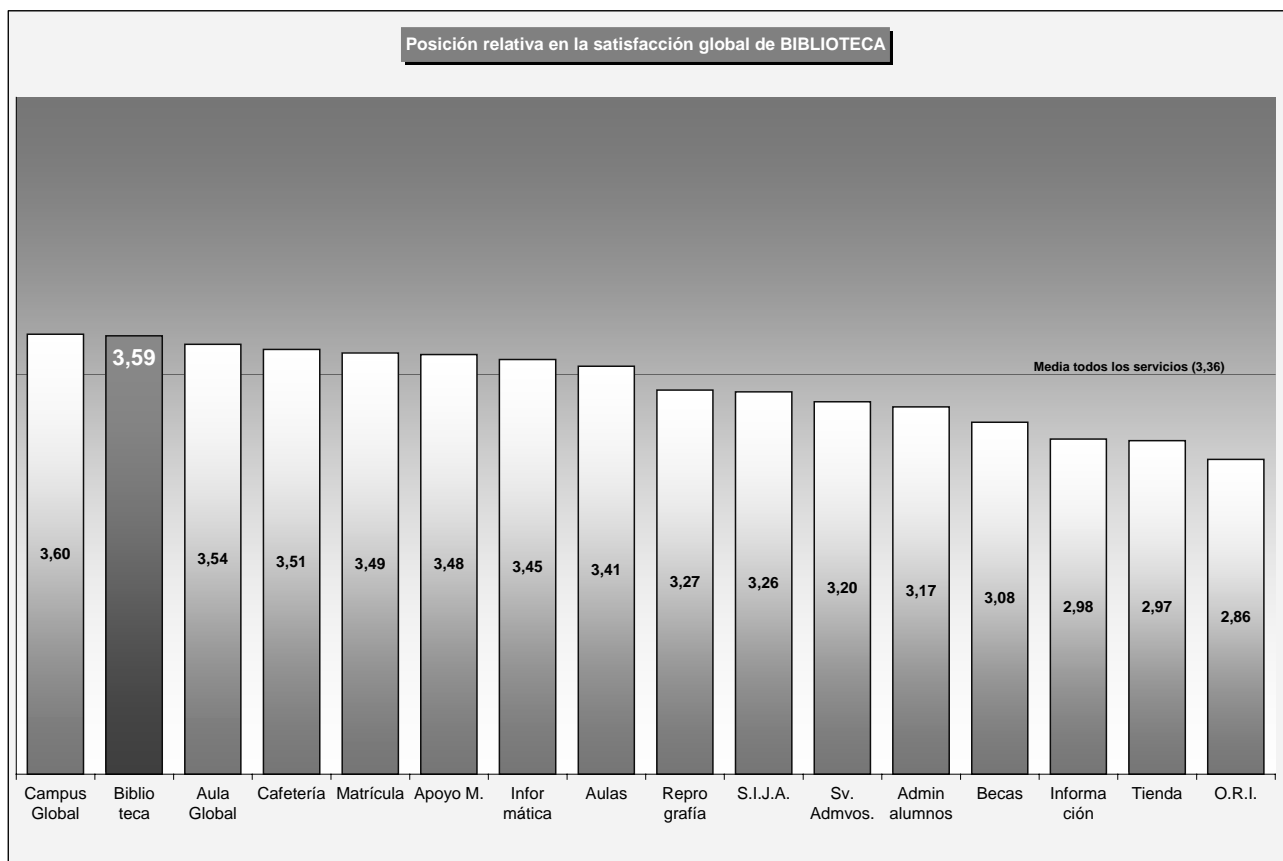


4. Análisis de los resultados por Servicio

Haremos a continuación un sucinto análisis de los resultados obtenidos por los diferentes servicios chequeados, siguiendo el mismo orden con el que aparecen en el cuestionario.

4.1 Biblioteca

Se mantiene como un servicio excelentemente valorado, si bien pierde su primera posición en el ranking (aunque sólo sea por una centésima...). La valoración de 3,59 es ligeramente superior a las del curso anterior (3,52), pero tiene el valor de marcar la ruptura con la tendencia de ligera pérdida de las dos anteriores mediciones.



Una característica llamativa del servicio de Biblioteca es que el indicador de síntesis (satisfacción global con el servicio), que debería tender a situarse en posiciones más o menos centradas, es superior en valor a ocho de los nueve atributos de calidad que medimos. Ello significa que a este servicio le es asignado un plus, muy probablemente porque los dos indicadores peor valorados y claramente descolgados del resto -es decir, los peores atributos de calidad: Respeto a la normas y Ambiente de trabajo- tienen que ver más (al menos, en el *imaginario* de los estudiantes, como pudimos comprobar en las investigaciones cualitativas; es evidente

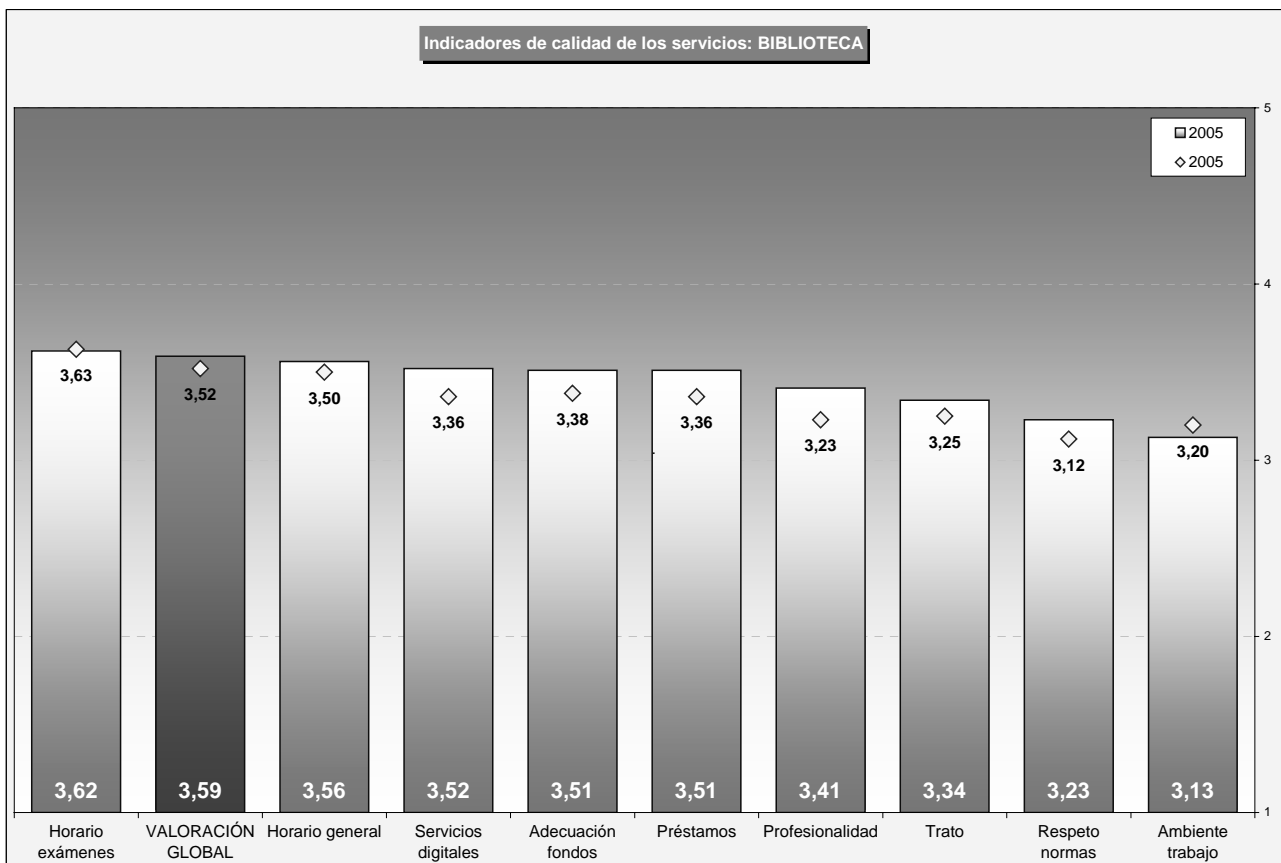
que no es del todo así) con la conducta de los usuarios (los propios evaluadores), que con la de los responsables.

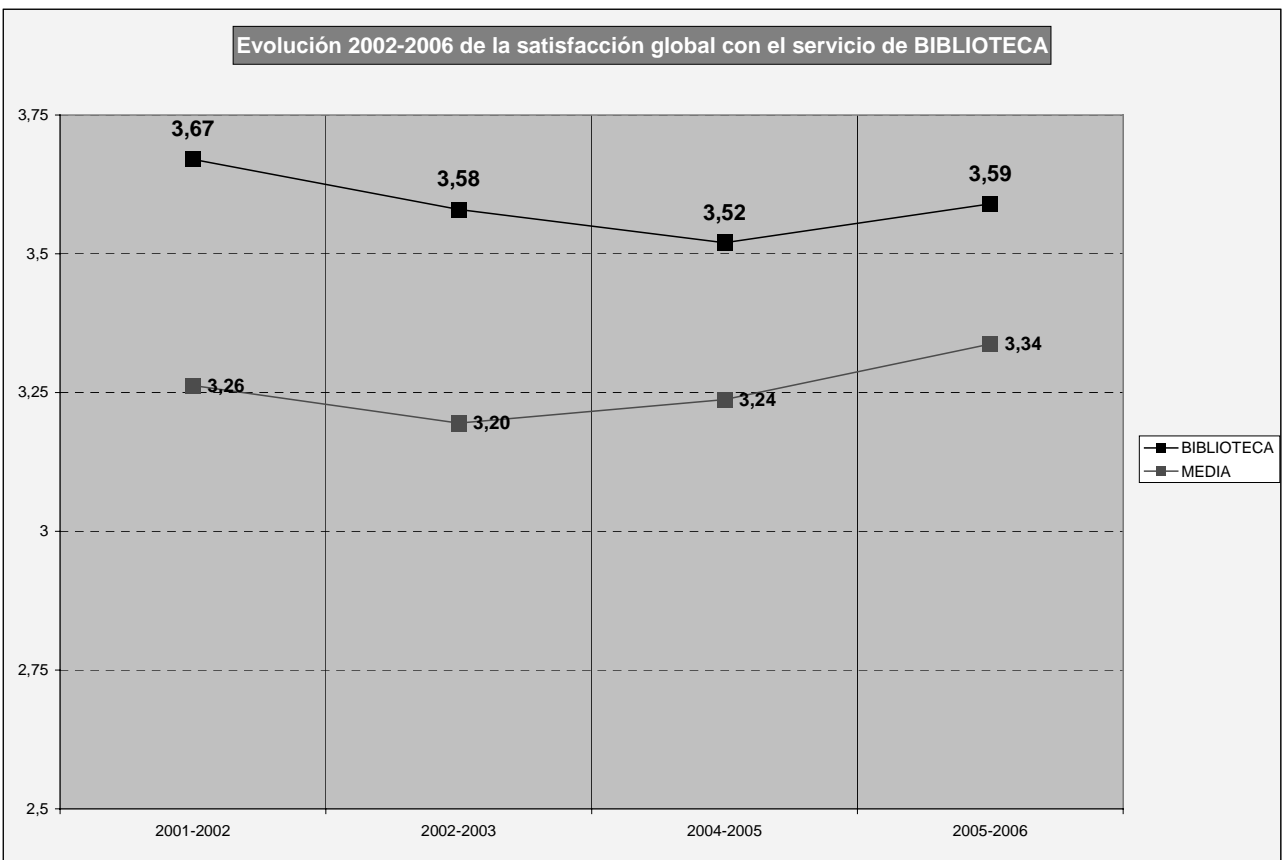
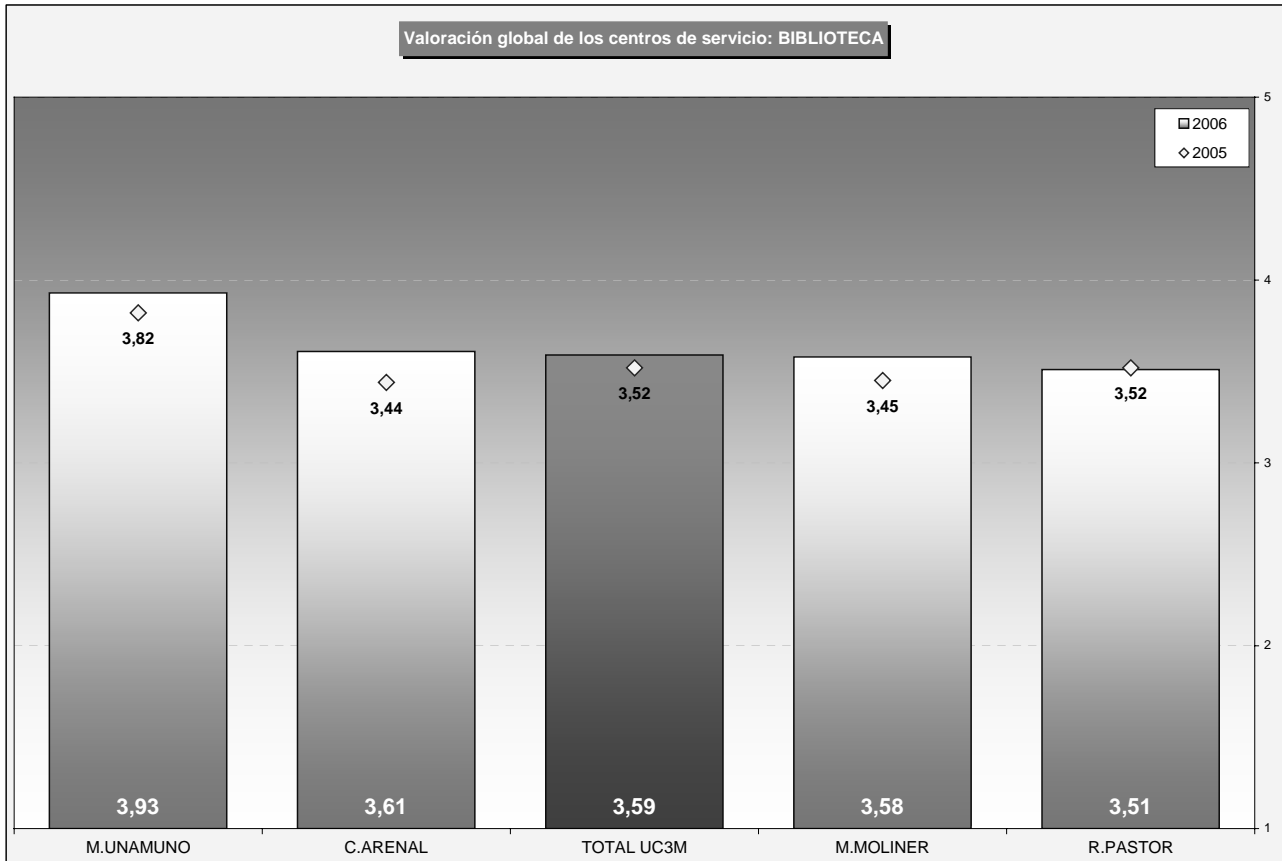
Los Horarios (General y en Época de exámenes), en el extremo contrario, son los atributos de calidad mejor valorados.

Por lo que respecta a los centros de servicio, Miguel de Unamuno continúa siendo el mejor valorado, a gran distancia del resto y Rey Pastor el que menor reconocimiento obtiene, siendo además el único de los cuatro centros de servicio que no mejora su valoración con respecto al anterior curso.

El perfil de usuario más satisfecho es el de una mujer de primer curso de una carrera de grado superior; el de usuario menos satisfecho, hombre, de últimos cursos, sean de grado medio o superior.

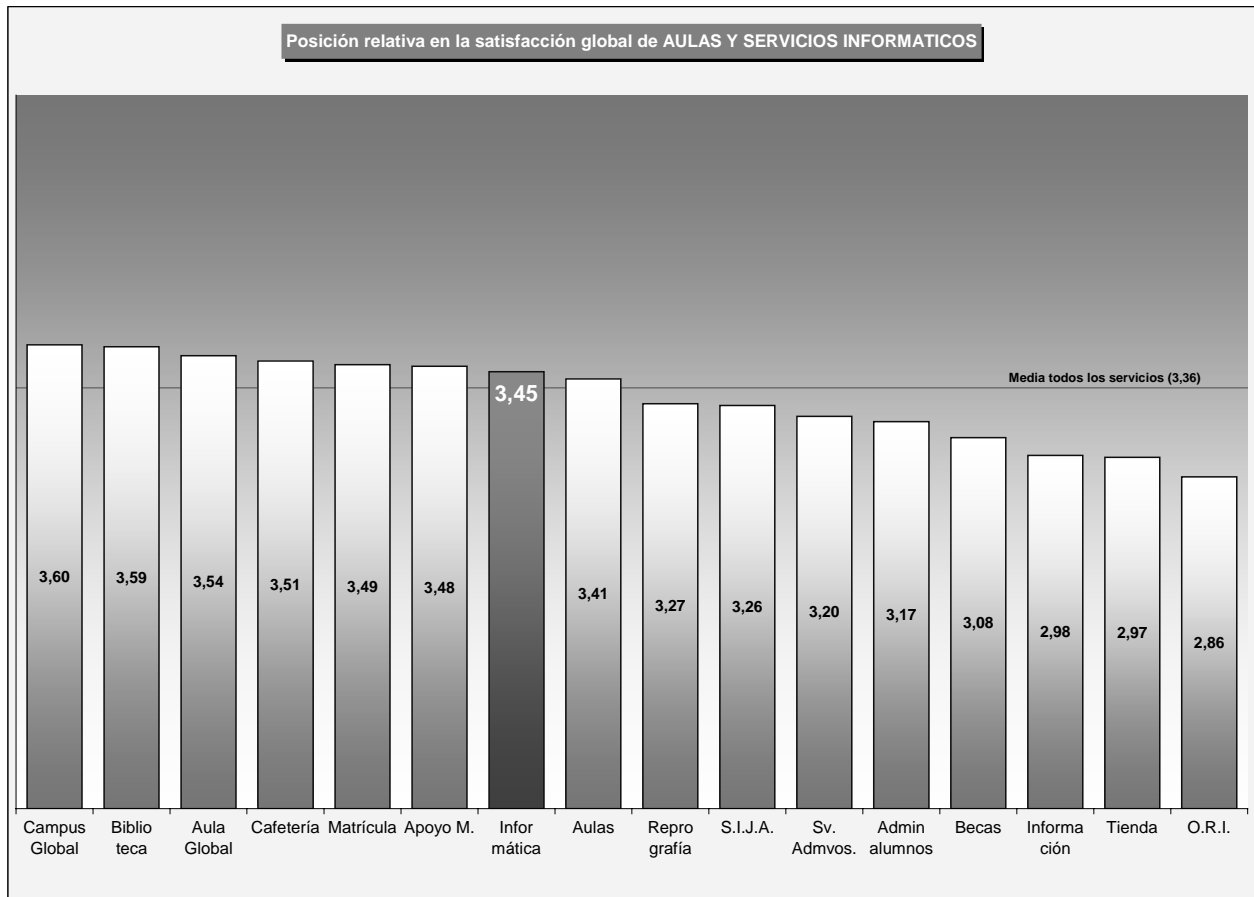
La representación gráfica de los resultados del Servicio es la siguiente:





4.2 Aulas y servicios informáticos

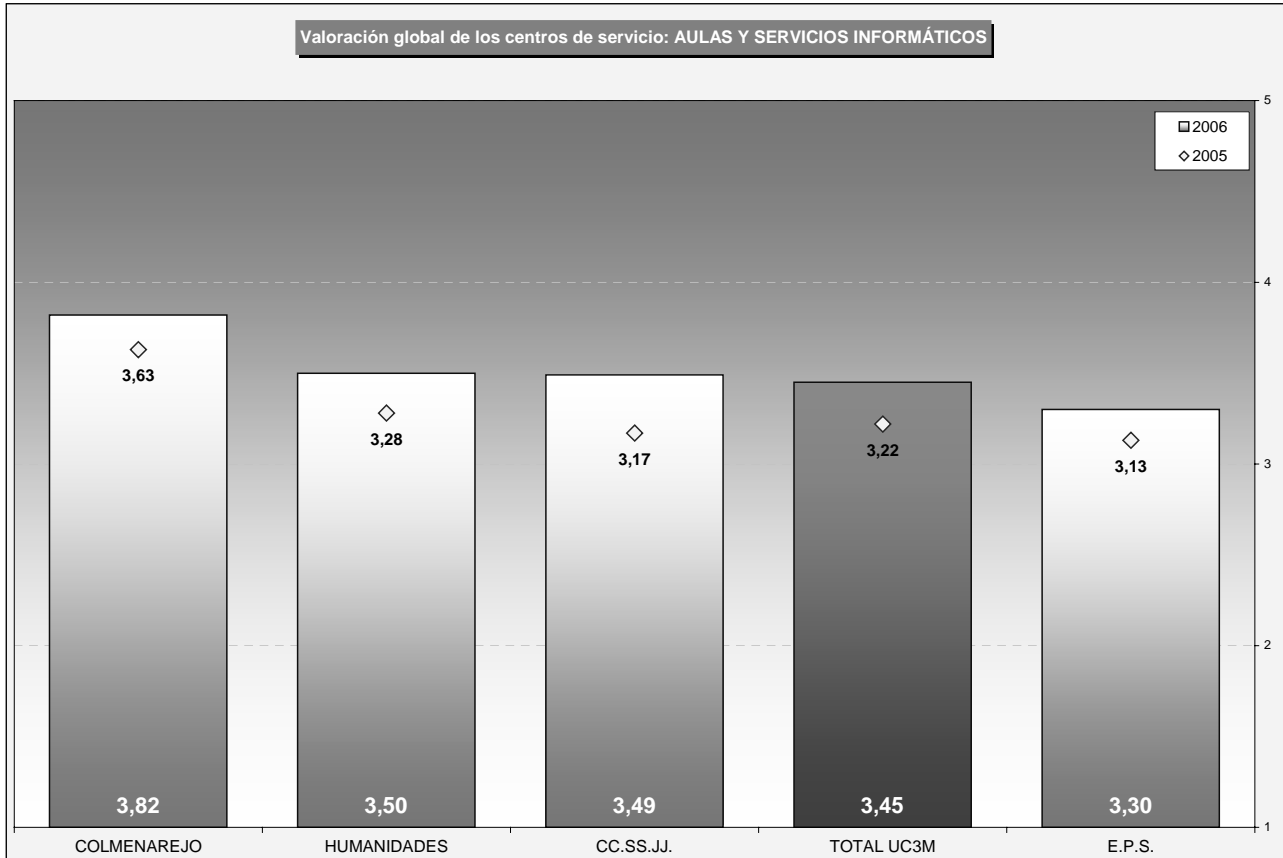
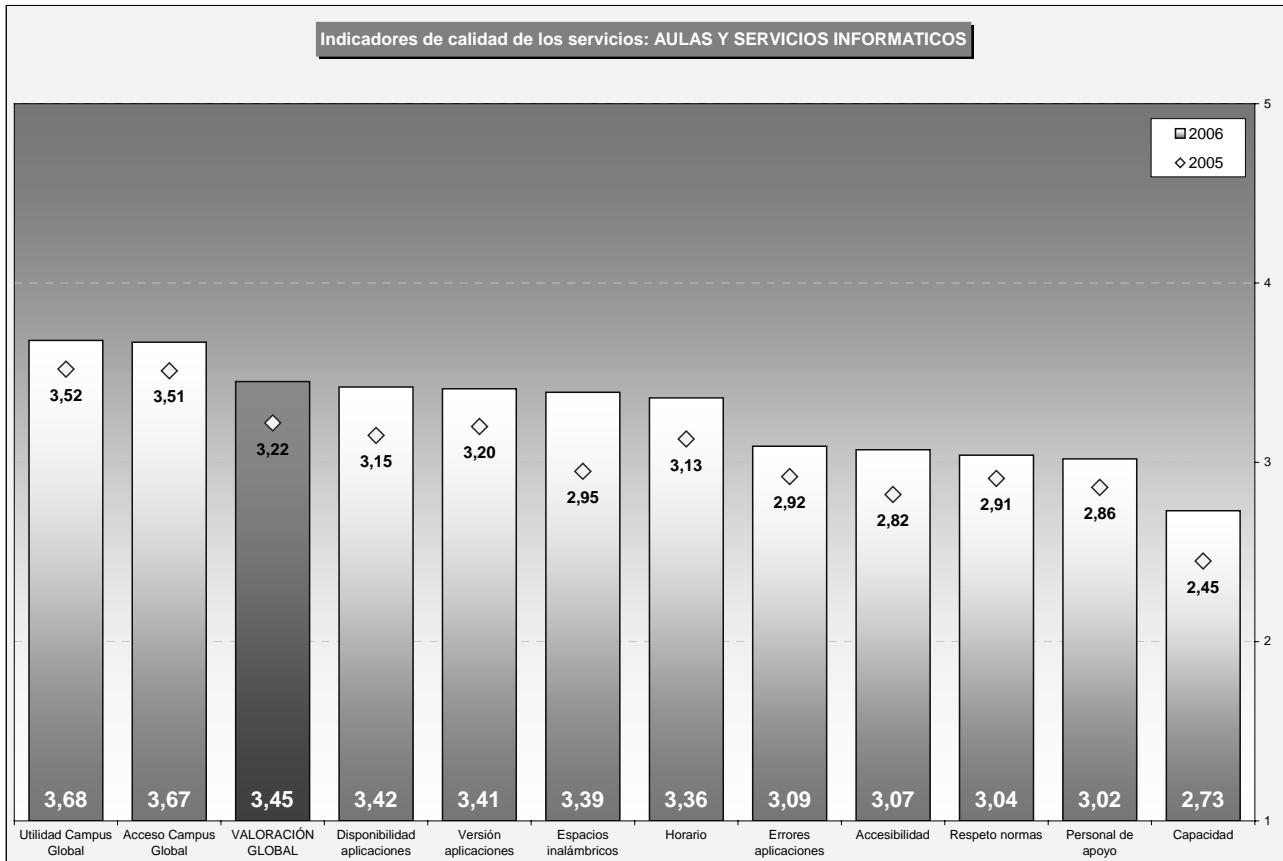
Se trata de uno de los servicios que más ha mejorado con respecto al curso anterior, pasando de 3,22 a 3,45. Recupera -y aun mejora- los valores iniciales (2001-2002) tras un período de estancamiento en posiciones más bien modestas; actualmente se sitúa por encima de la media.

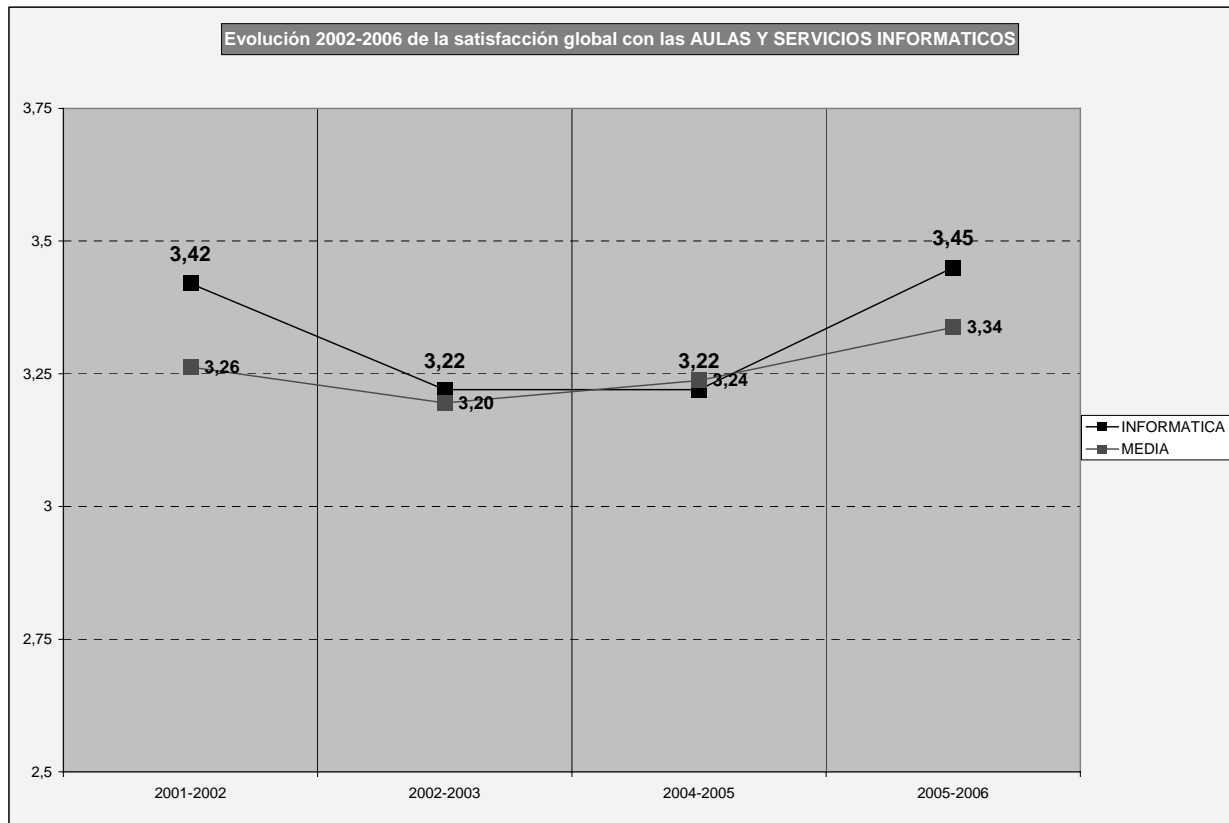


Además, mejoran todos sus atributos de calidad, especialmente los Espacios inalámbricos en red, la Disponibilidad de aplicaciones y la Accesibilidad a las aulas informáticas.

En cuanto a los centros, también es Colmenarejo el que destaca nítidamente sobre el resto, los dos centros de Getafe obtienen valoraciones similares y la E.P.S. en Leganés obtiene la valoración más modesta, claramente descolgada del resto .

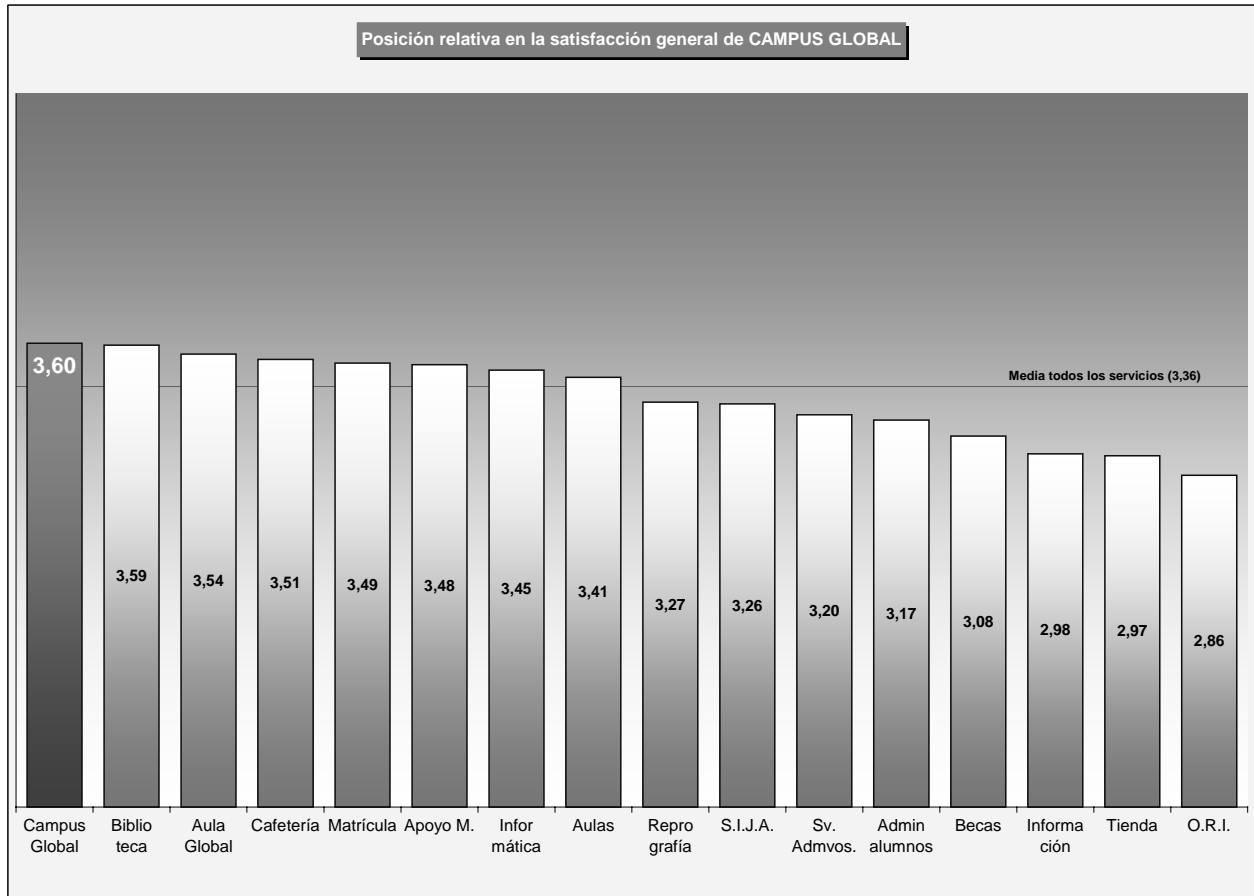
El perfil de usuario más satisfecho es de estudiante de primer curso de grado superior; el de usuario menos satisfecho, estudiante de 2º o 3º de ingeniería técnica.





4.3 Campus global

La primera valoración de Campus Global (en 2004-2005 no se chequeó) es francamente buena, siendo el servicio mejor valorado de todos con una puntuación de 3,60.

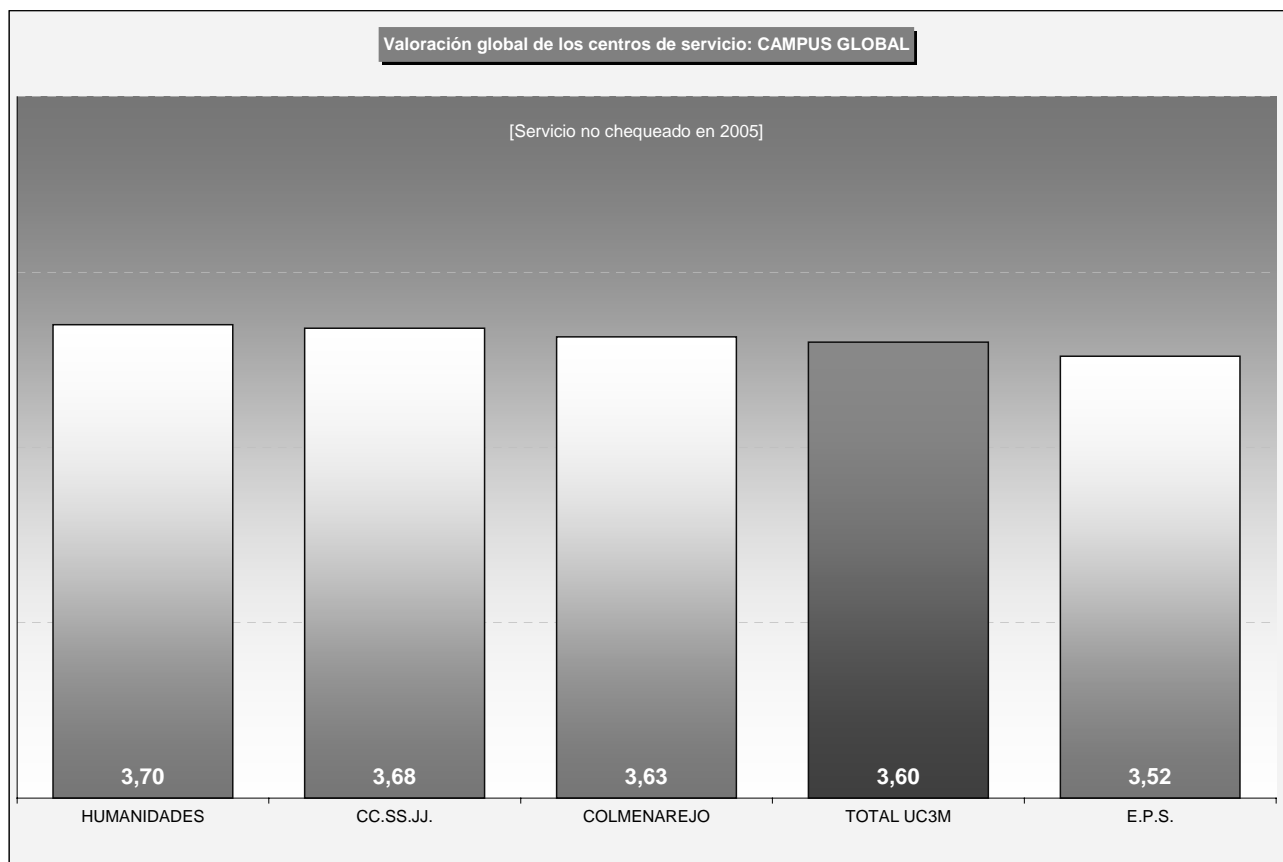
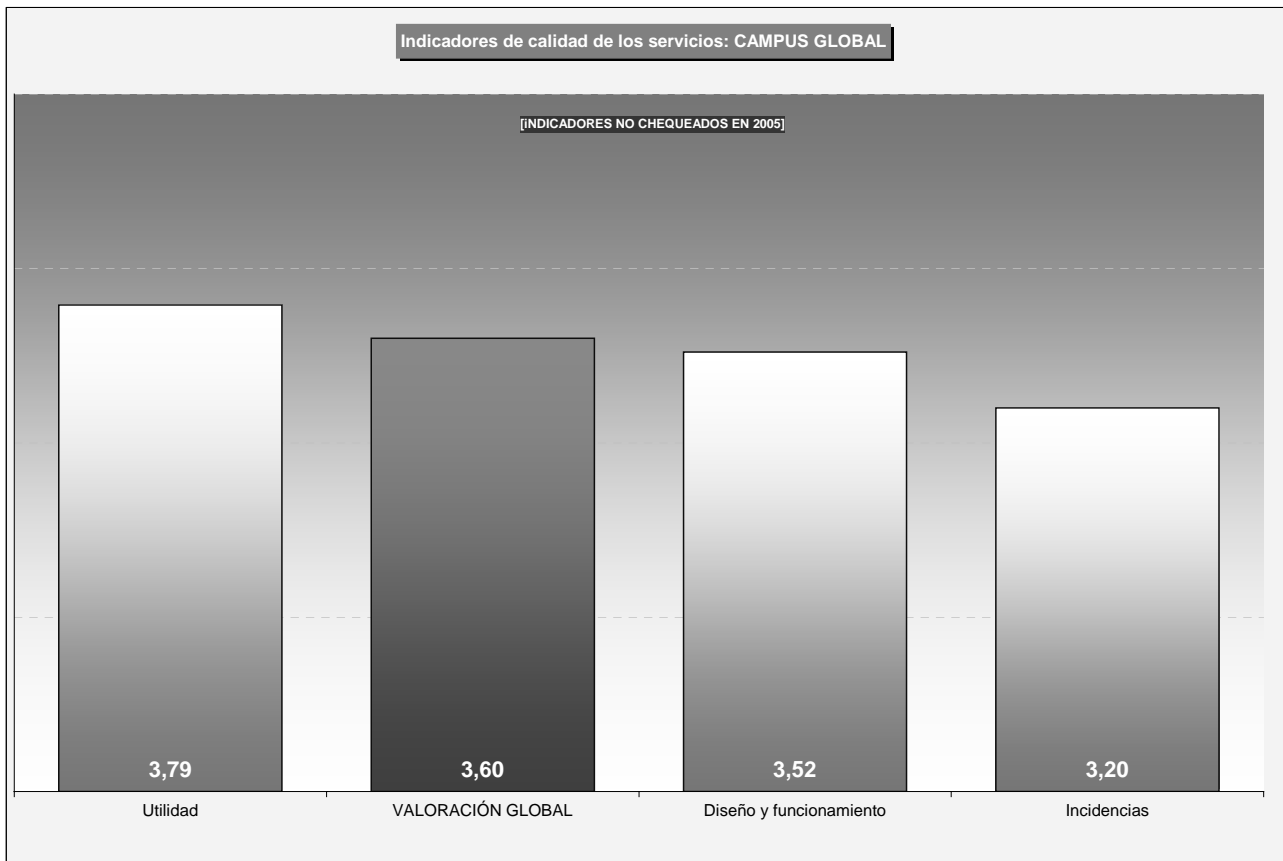


Por encima de todo, se valora su Utilidad, pero el Diseño y funcionamiento obtiene un valor muy alto; la Agilidad y capacidad de respuesta ante incidencias, por el contrario, se desmarca claramente del resto con una puntuación sensiblemente más baja.

No existen grandes diferencias en cuanto a las diferentes evaluaciones que realizan los estudiantes de cada Centro docente, que varía desde los 3,70 puntos de Colmenarejo a los 3,52 de la E.P.S. de Leganés.

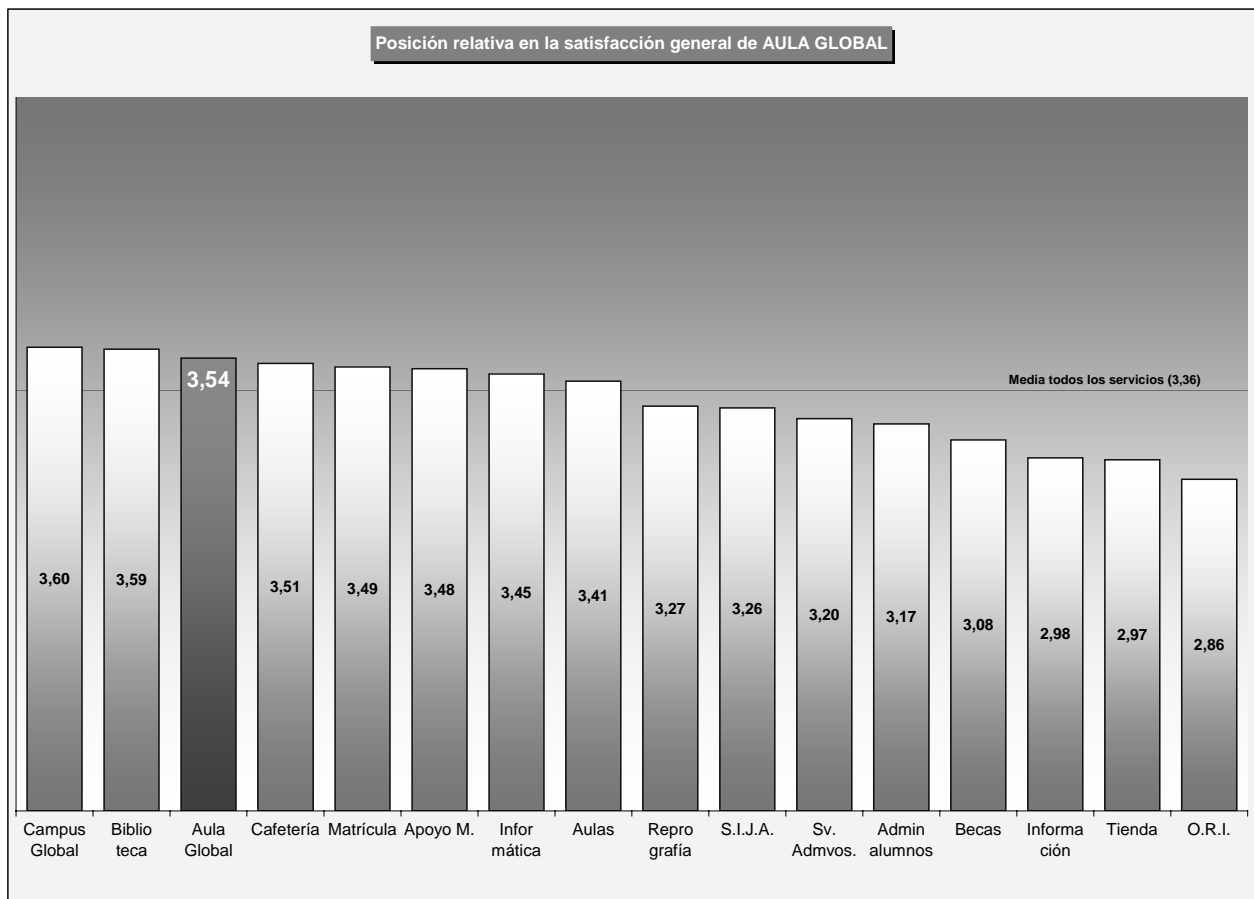
El perfil de usuario más satisfecho es el de una mujer de primer curso de estudios de grado superior; el del usuario menos satisfecho, hombre de ingeniería técnica.

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



4.4 Aula Global

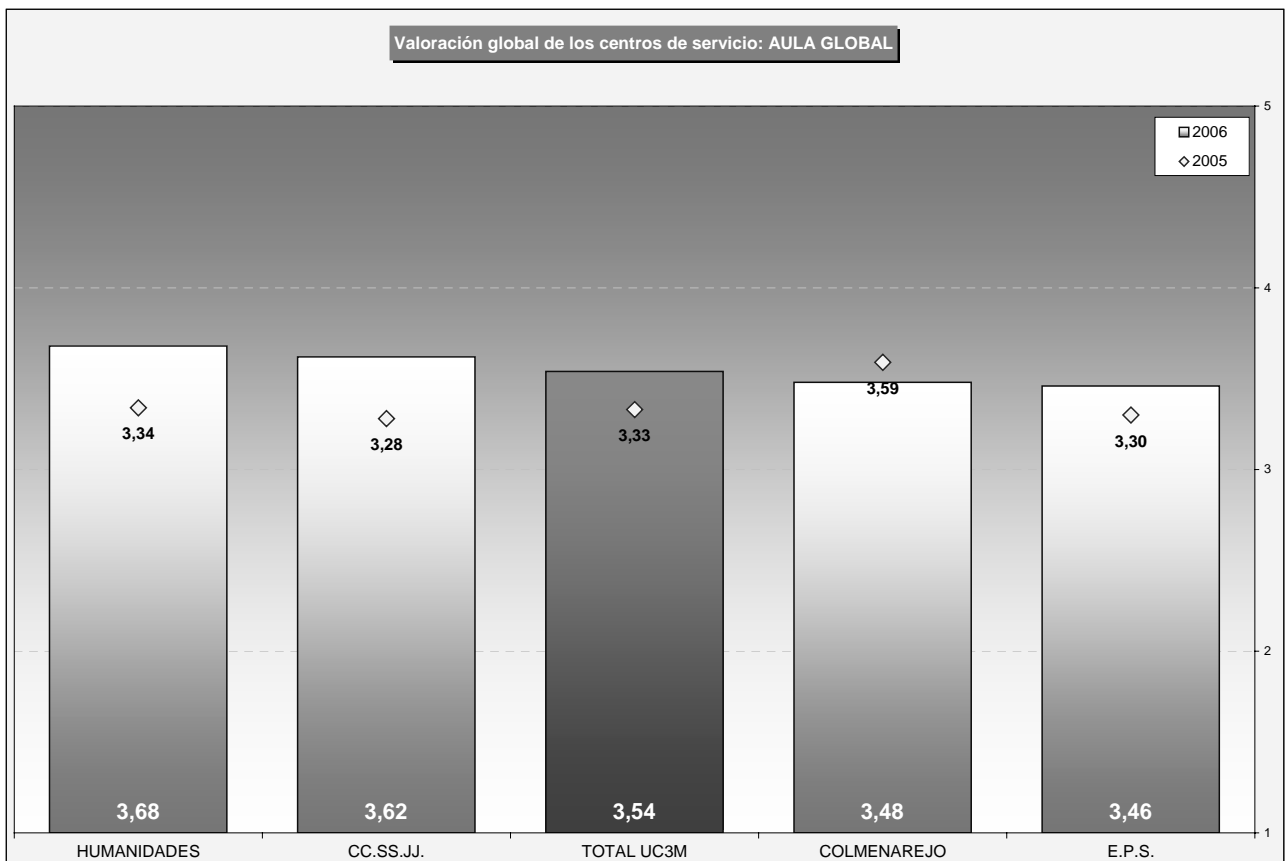
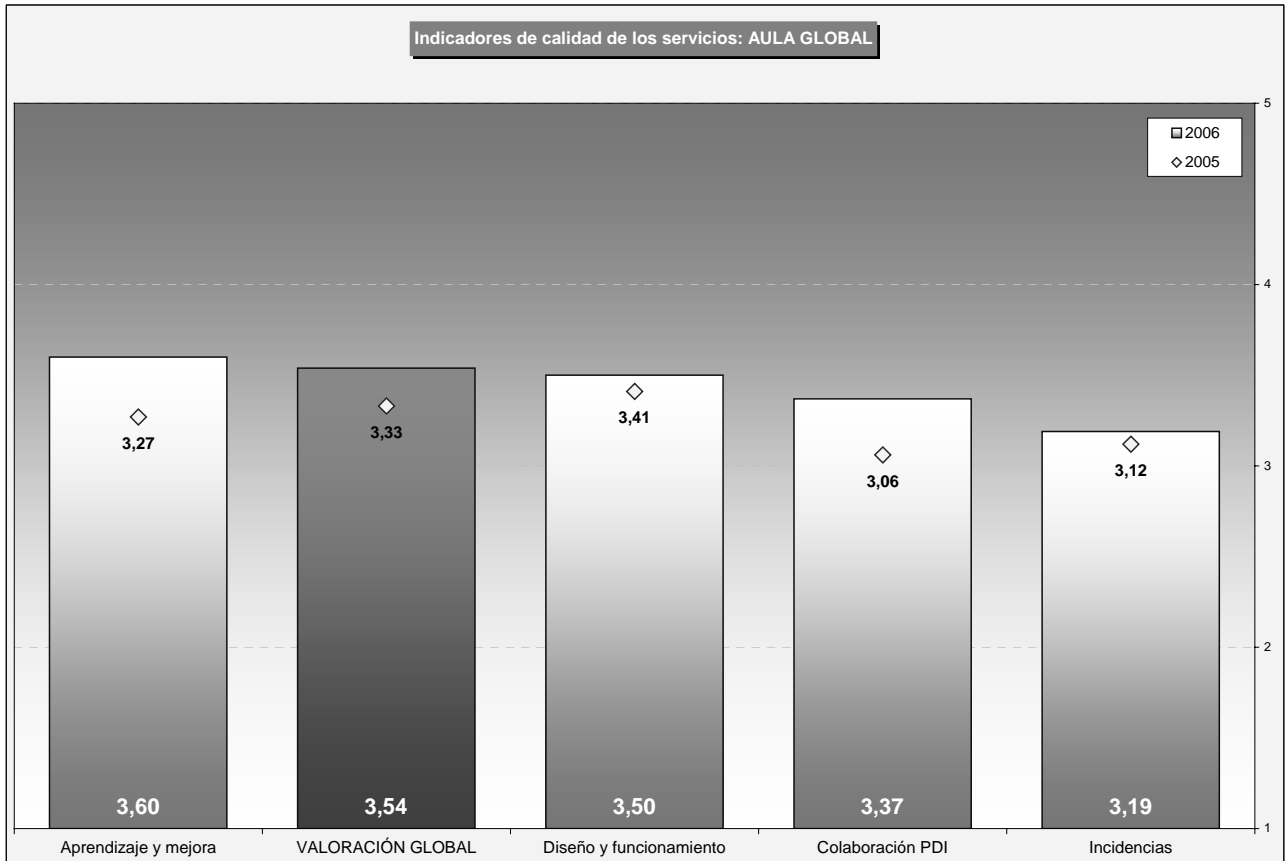
Comparte con Campus Global una magnífica valoración, si bien ligeramente más baja (3,54 vs 3,60). En este caso sí disponemos de datos anteriores y podemos comprobar que se trata de otro de los servicios que más ha mejorado en relación con la anterior evaluación (de 3,33 a 3,54).

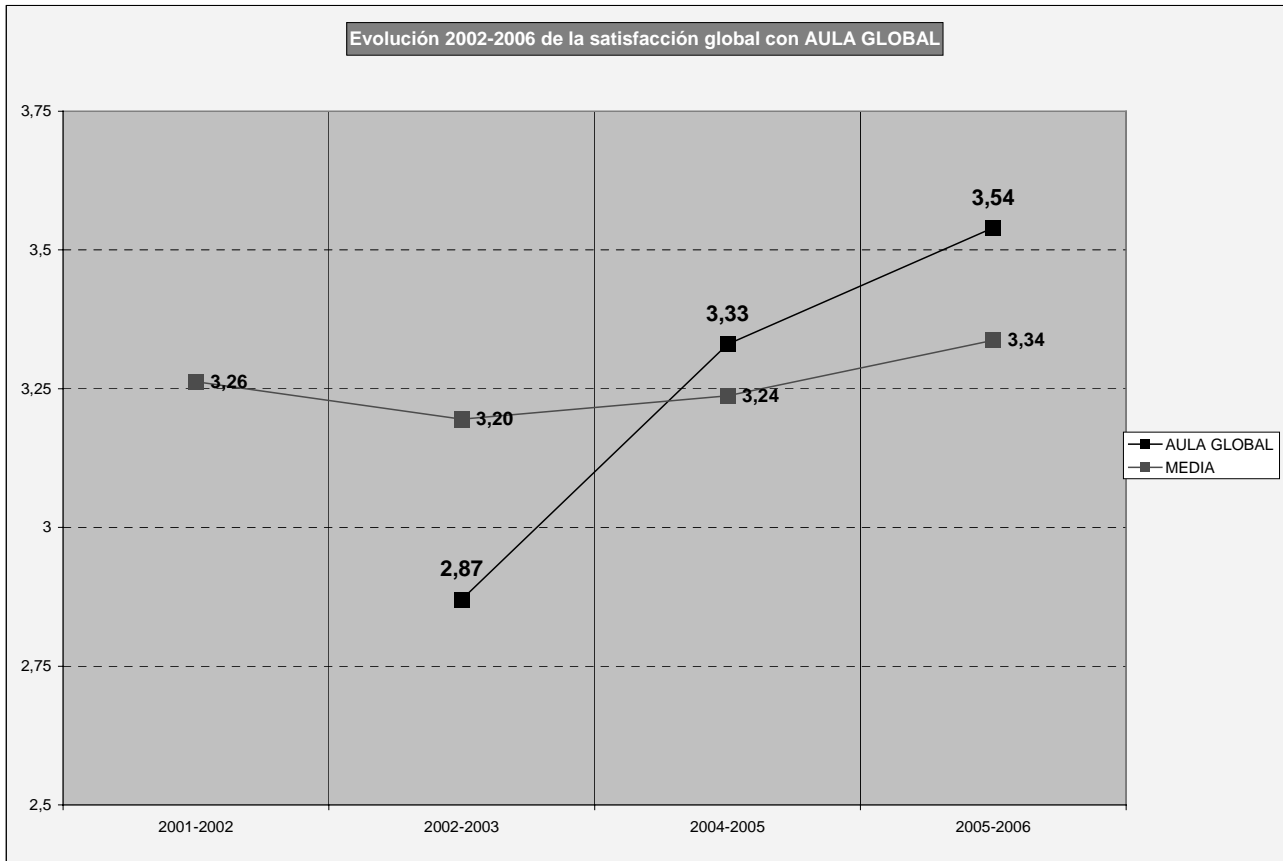


atributo de calidad que más ha mejorado es posiblemente el más crítico para la utilidad del servicio: la Colaboración del personal docente e investigador; aunque su valoración es aún comparativamente modesta, ha dejado de ser el indicador con peor valor, siendo sustituido por las Incidencias (frecuencia y agilidad en la resolución).

Los dos centros de Getafe han mejorado de manera espectacular (en ambos casos, 0,34 puntos), al contrario que Colmenarejo, que ha dejado de encabezar el ranking. Aunque la E.P.S. de Leganés se encuentra en la posición más baja, ha mejorado con respecto al curso anterior.

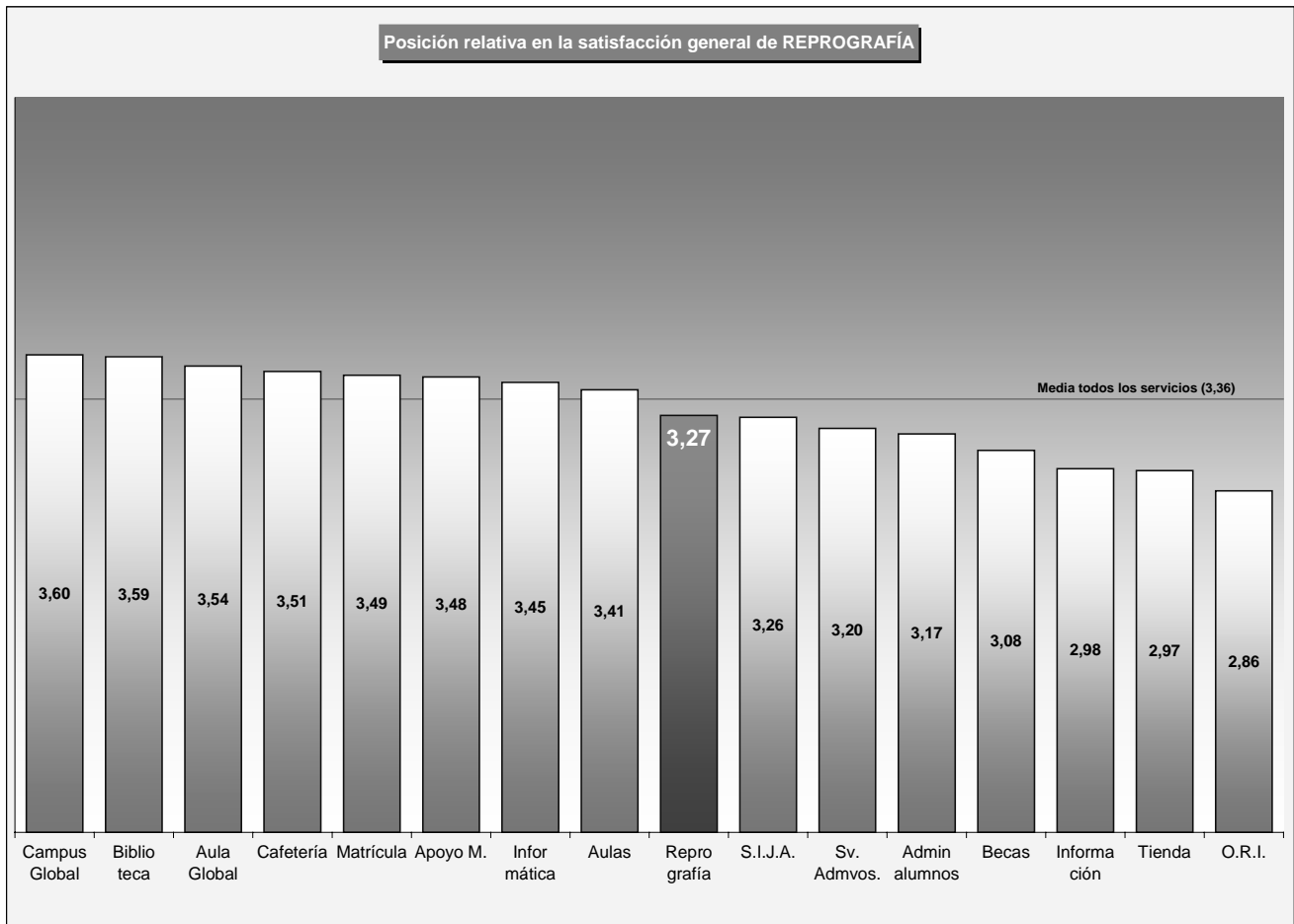
El perfil de usuario más satisfecho es mujer de primer curso y el de menos satisfecho, hombre de segundo o tercer curso.





4.5 Reprografía

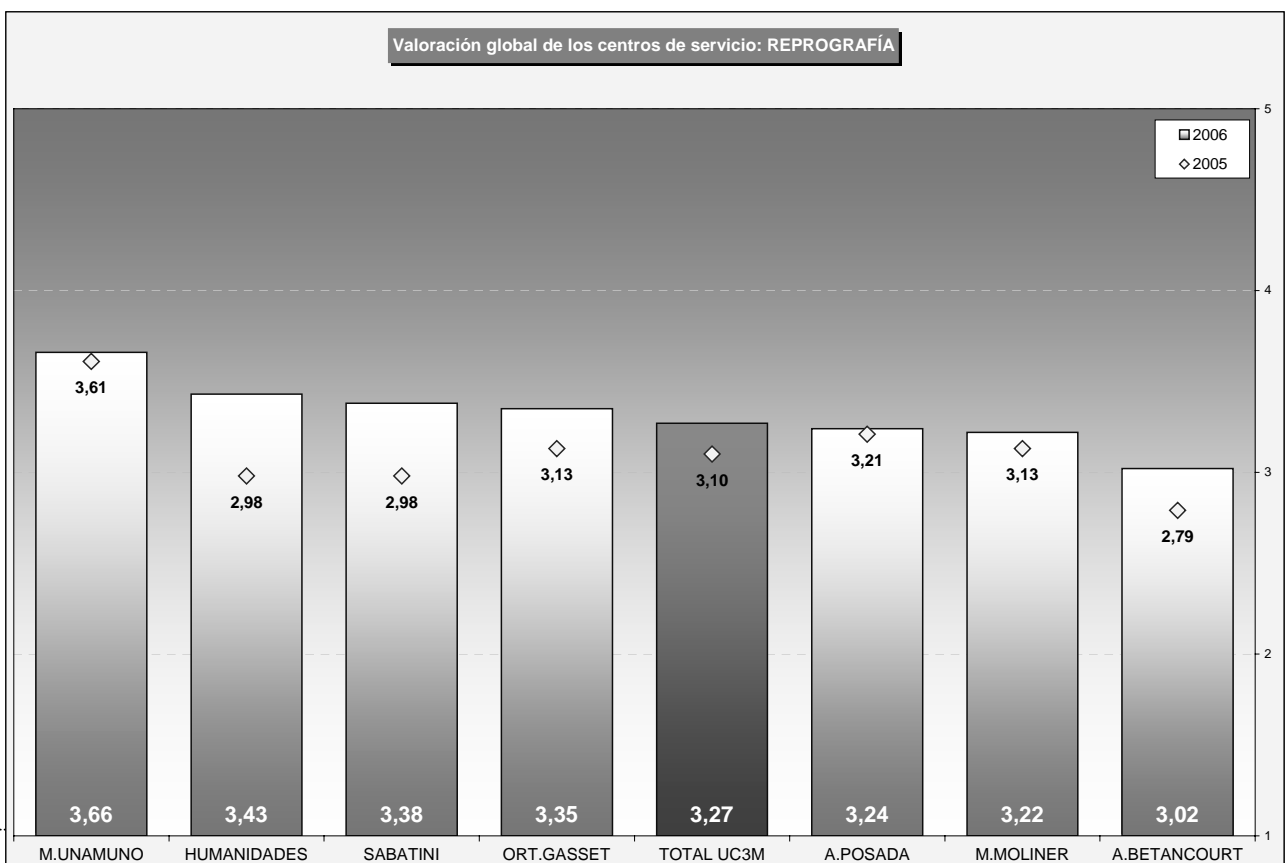
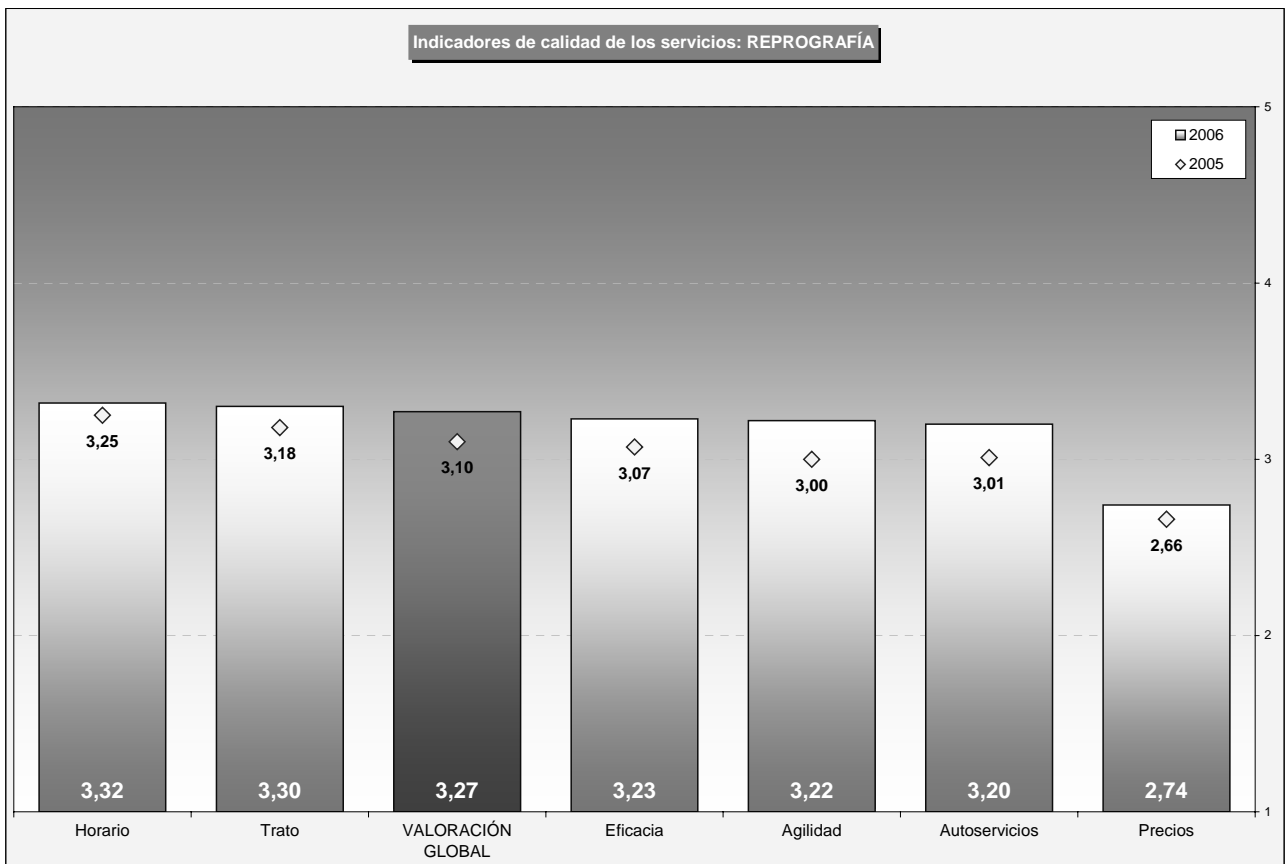
El servicio de Reprografía continúa mejorando a medida que va viendo disminuir su nivel de utilización, muy probablemente ligada a la *universalización* de Aula Global. Aun así, continúa estando por debajo de la media, aunque su distancia de la misma ha disminuido significativamente.

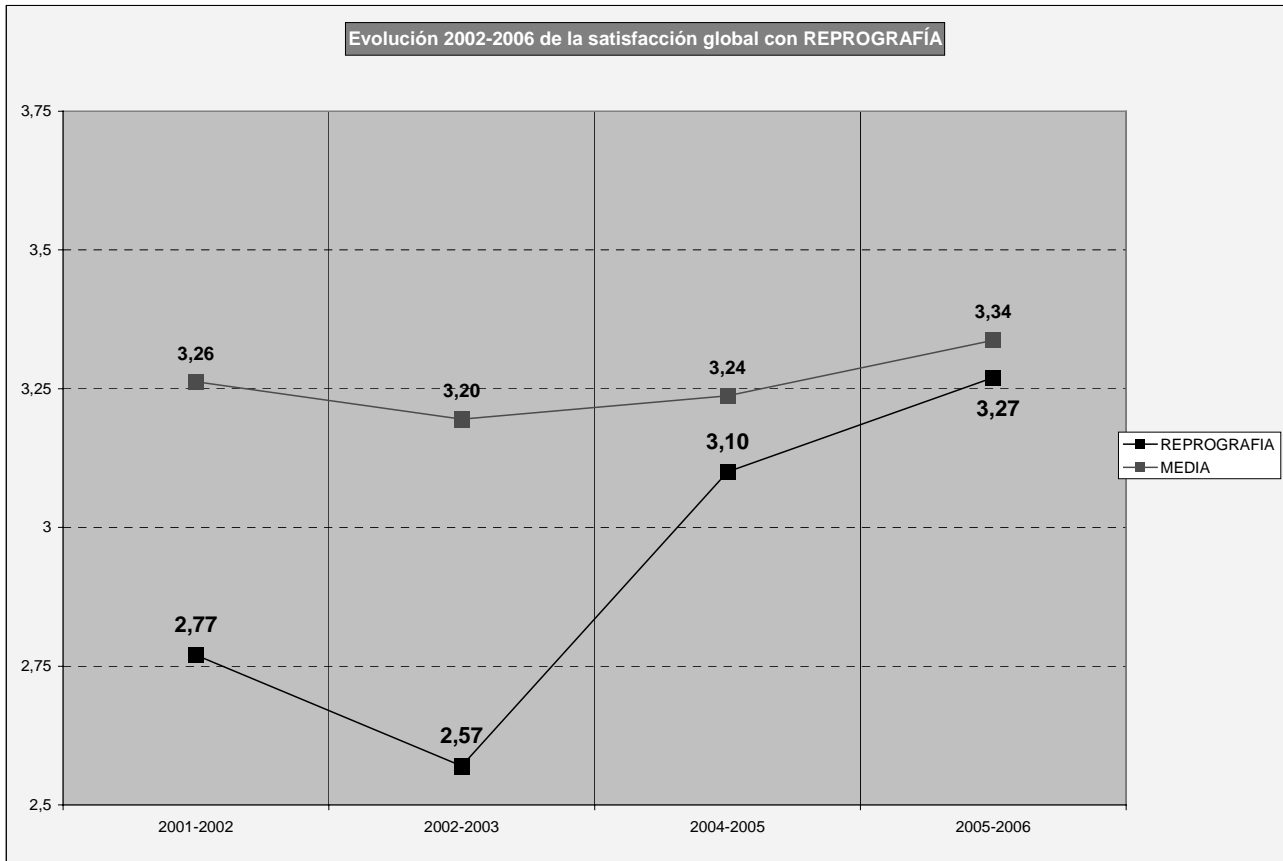


La mejora tiene lugar en todos sus indicadores, de manera muy especial en la Agilidad; los atributos mejor valorados siguen siendo el Horario de funcionamiento y el Trato del personal.

Por Centros de Servicio, el ranking sigue siendo encabezado por Miguel de Unamuno, si bien su distancia con el siguiente mejor situado (Humanidades) ha disminuido de 0,40 a 0,23 puntos. Los centros que más mejoran son Humanidades y Sabatini, precisamente dos de los tres centros peor valorados en pasado curso.

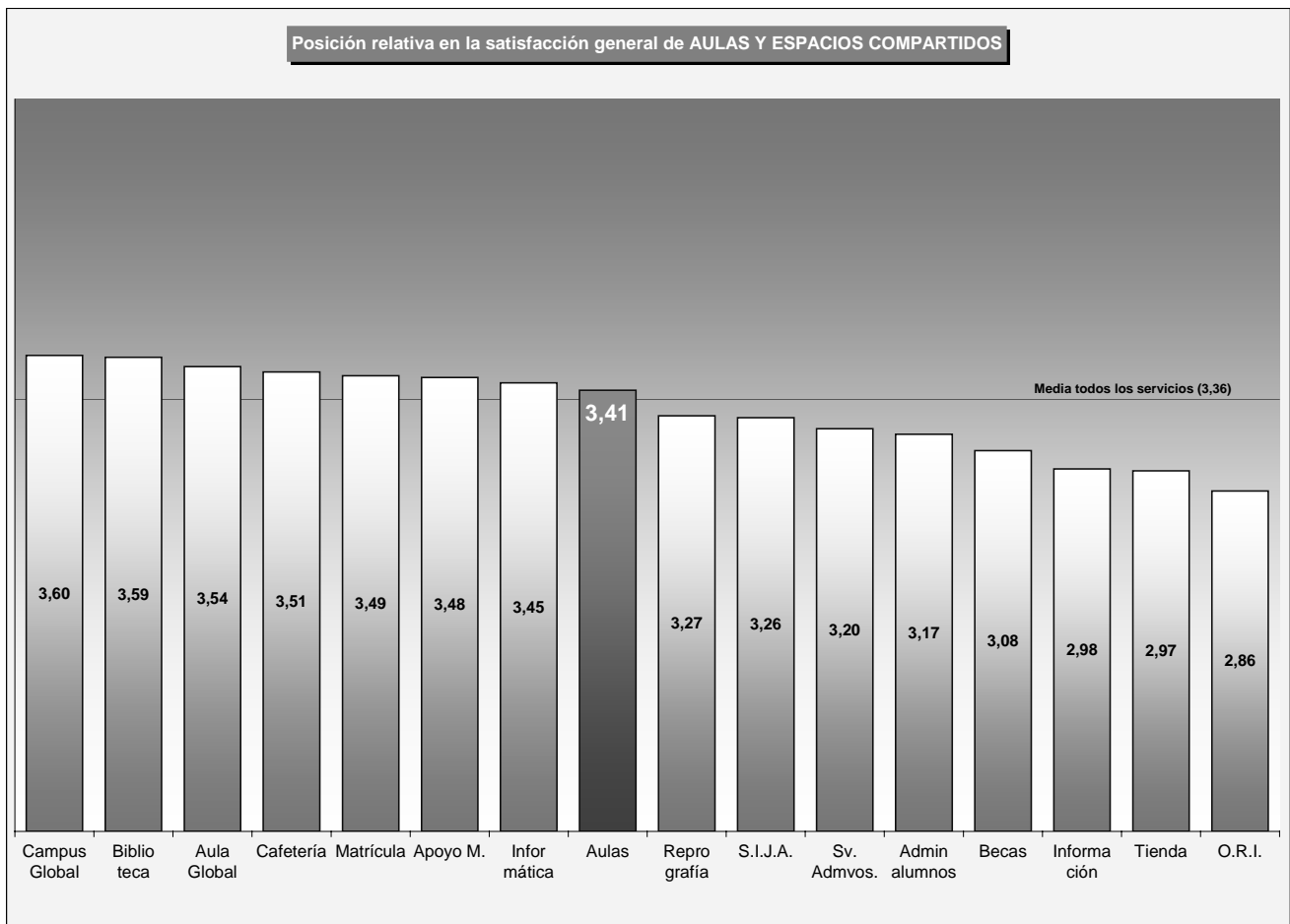
El perfil de usuario más satisfecho es de un estudiante (de cualquier sexo) de primer curso de titulación de grado superior; el del usuario menos satisfecho no está bien definido.





4.6 Aulas y espacios docentes

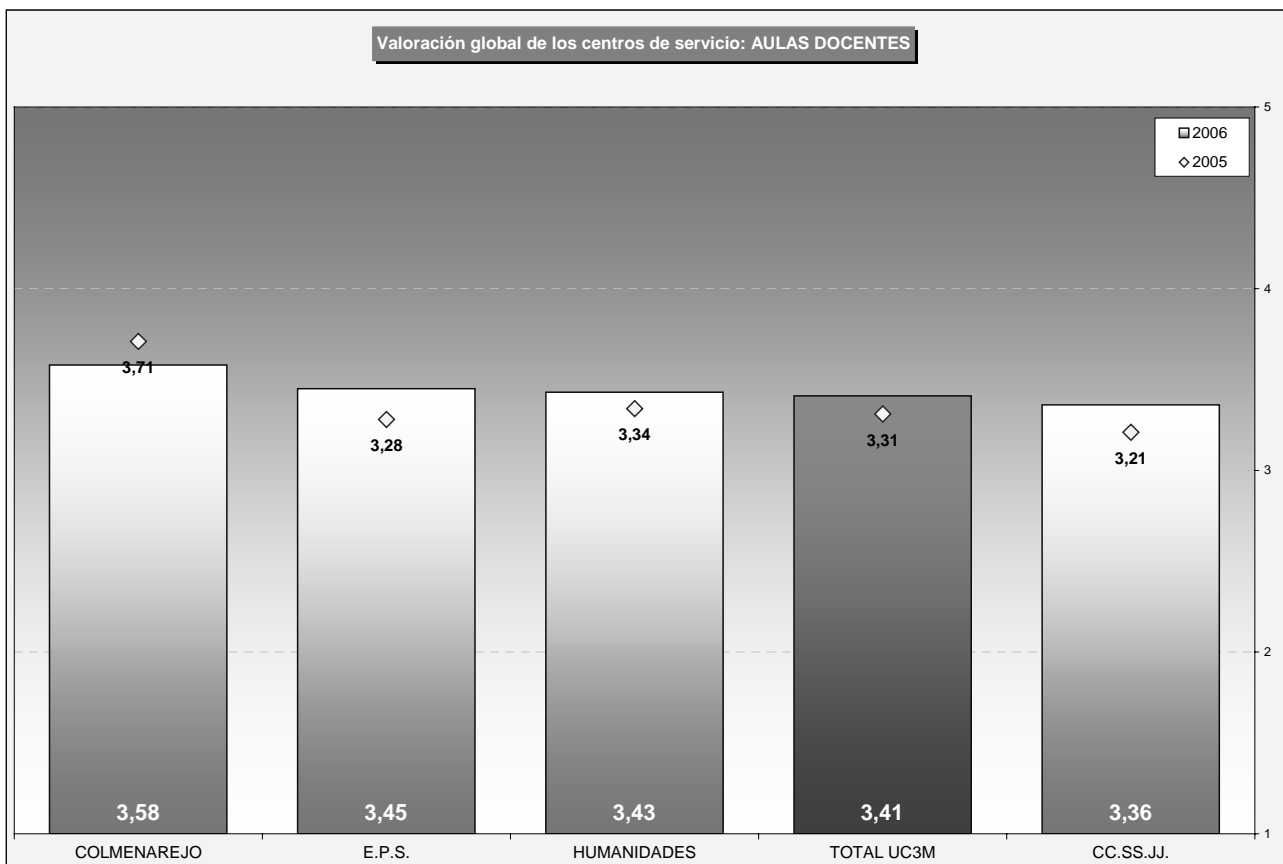
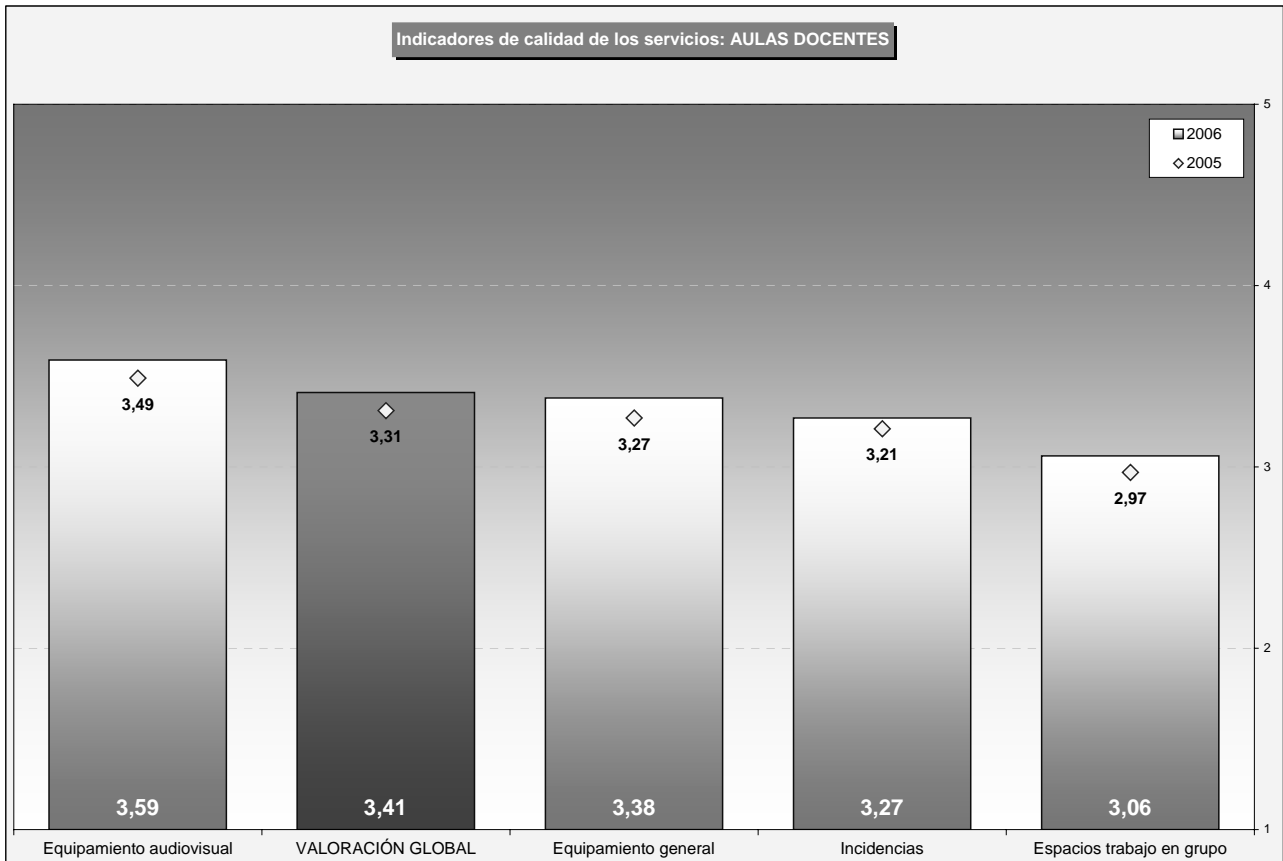
Se trata del servicio más cercano a la media de todos, algo por encima. También presenta una ligera mejora (0,10 puntos), bastante similar en los cuatro indicadores que, además de la satisfacción global, conforman el bloque.



Tampoco se altera el ranking de atributos, que sigue encabezado por el Equipamiento audiovisual de las aulas y se cierra con los Espacio para trabajo en grupo.

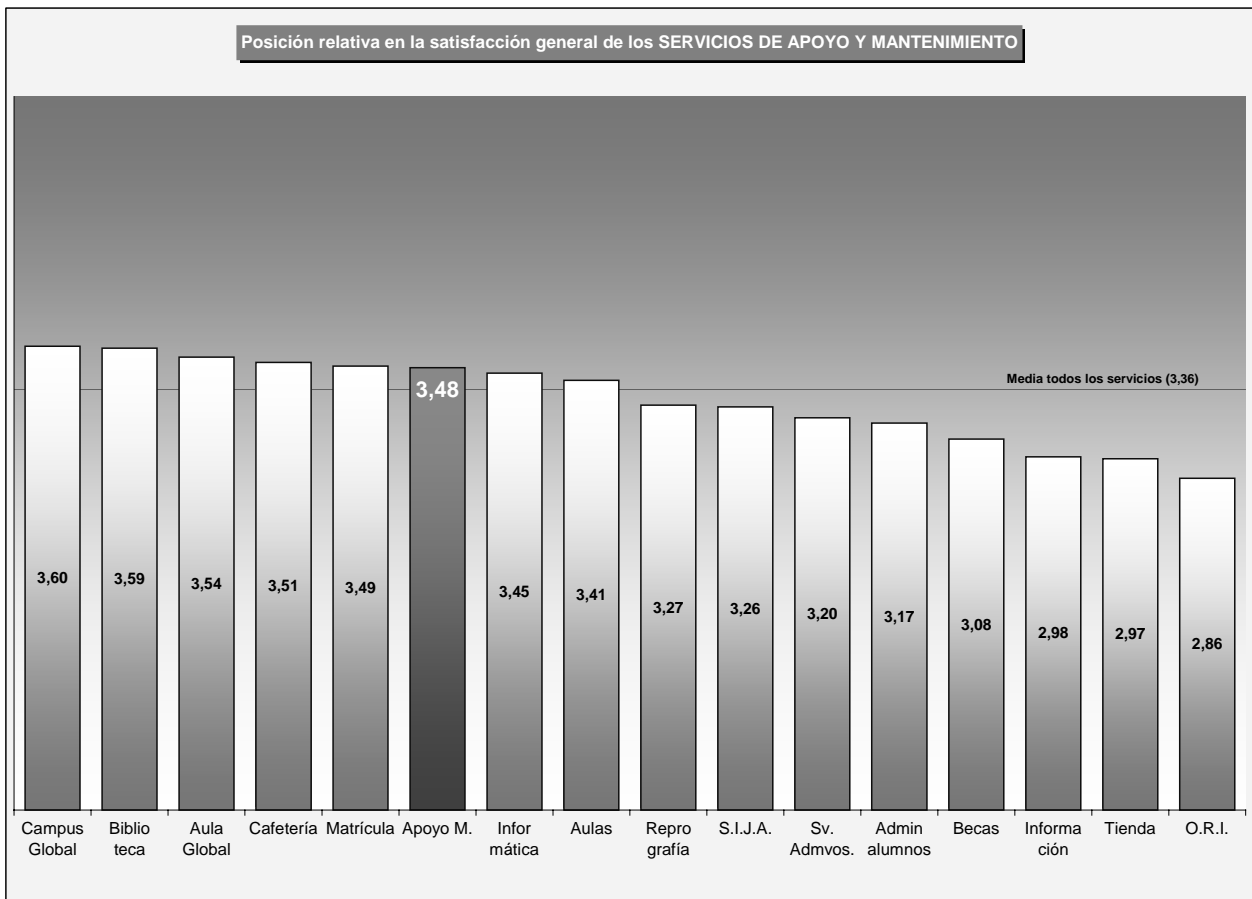
Por centros, no existen demasiadas diferencias entre el mejor valor (Colmenarejo, 3,58) y el más bajo (Ciencias Sociales y Jurídicas de Getafe, 3,36).

El perfil de usuario más satisfecho es del estudiante de 4º a 6º curso; el del menos satisfecho, de segundo o tercer curso de titulaciones de grado medio.



4.7 Servicios de apoyo y mantenimiento

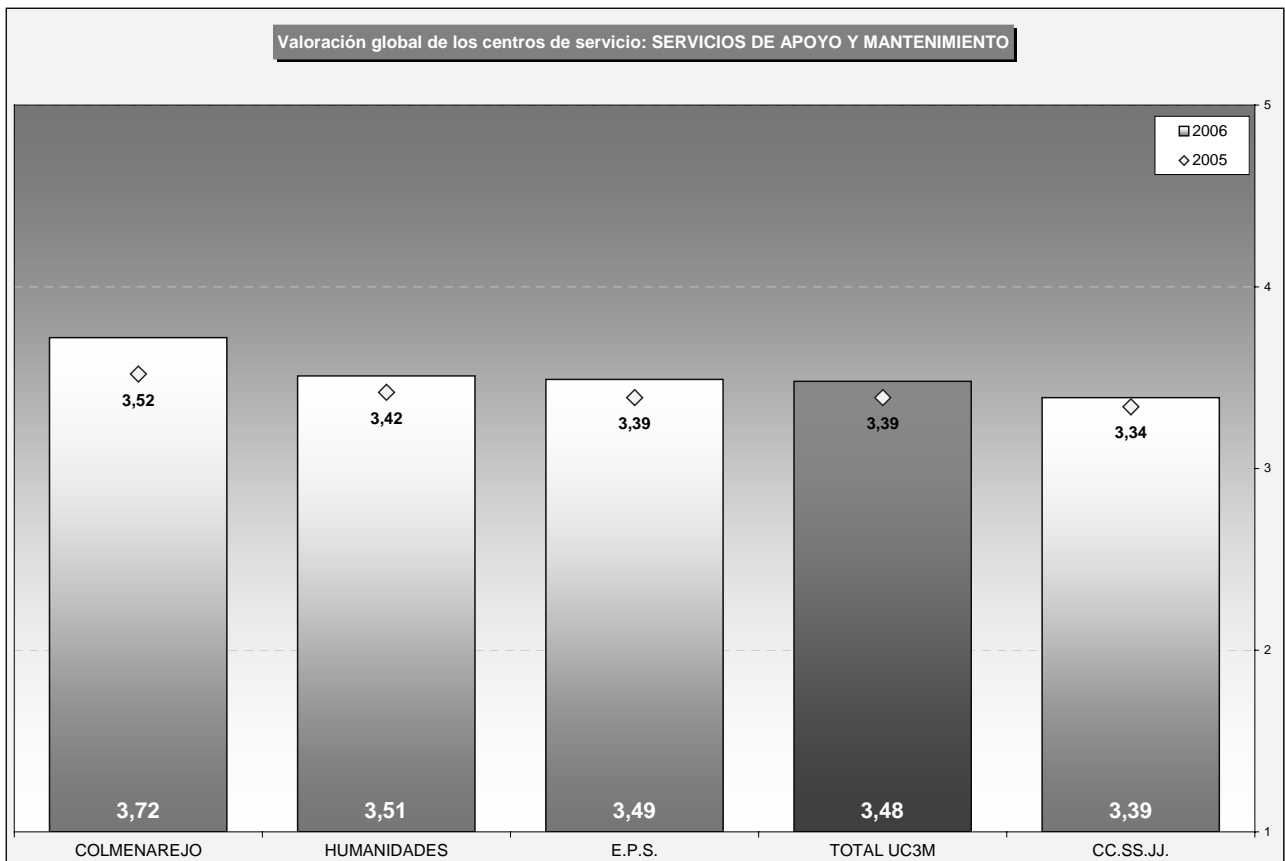
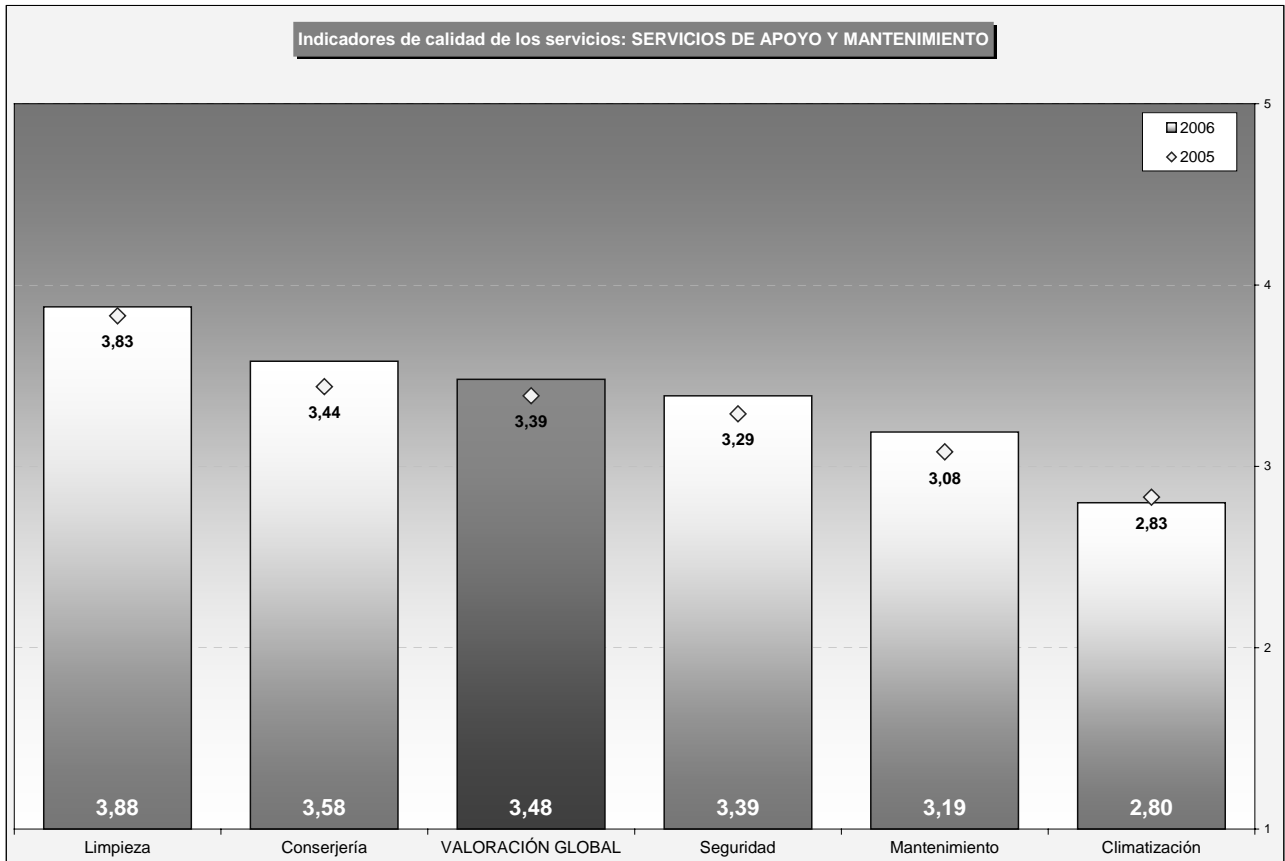
Se trata de un conjunto de servicios bastante estables y situados, en conjunto, en la parte media-alta del ranking de servicios.

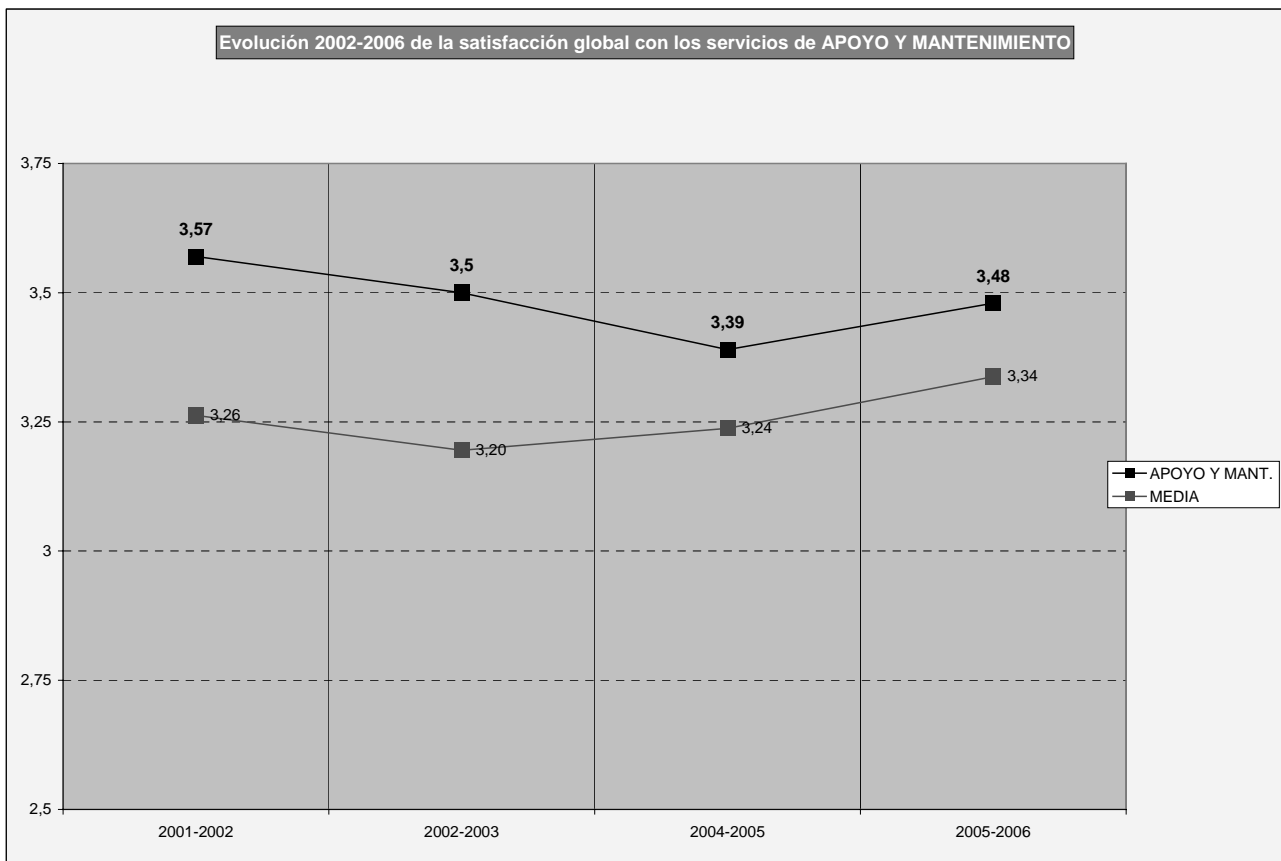


La Limpieza sigue siendo el servicio “estrella”, atendiendo a su excelente valoración; también la Conserjería sigue situándose por encima de la media, mientras que la Climatización continúa siendo uno de los indicadores más bajos de todos los utilizados en el cuestionario (2,80).

En cuanto a centros de servicio, Colmenarejo afianza su mejor posición, con Ciencias Sociales y Jurídicas de Getafe, aun mejorando algo, mostrando el nivel más bajo de satisfacción.

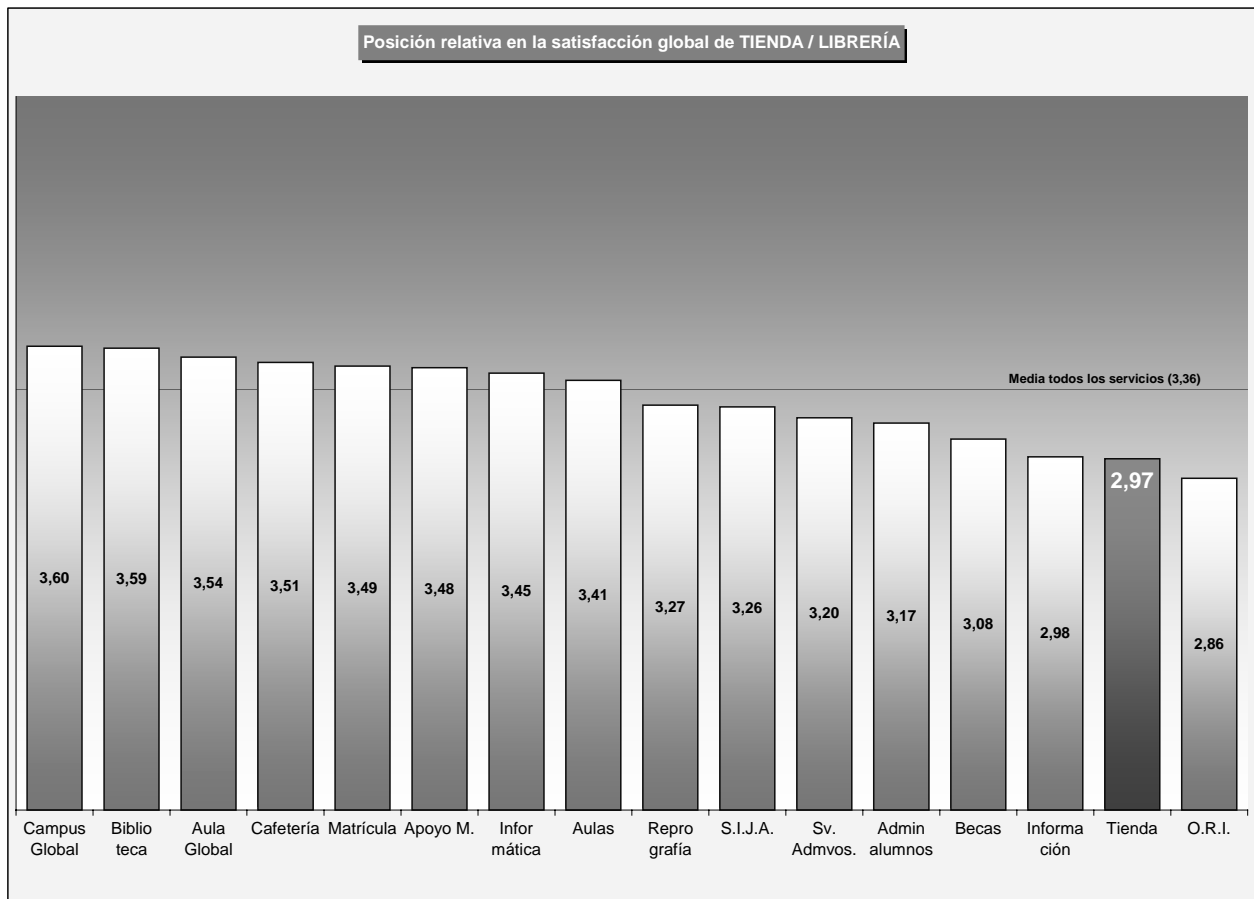
Como puede verse en la correspondiente Ficha de Servicio, no existen, de manera muy definida, perfiles de usuarios más / menos satisfechos.





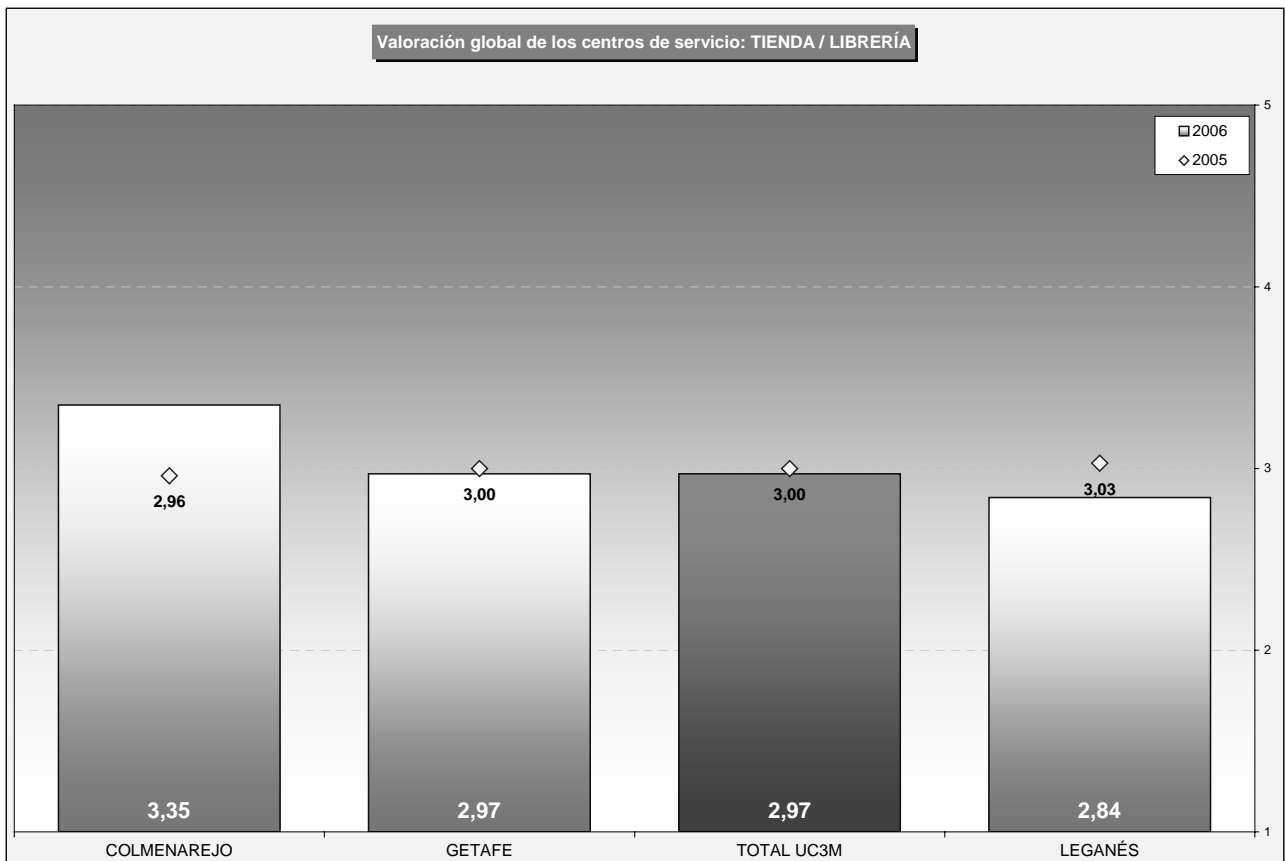
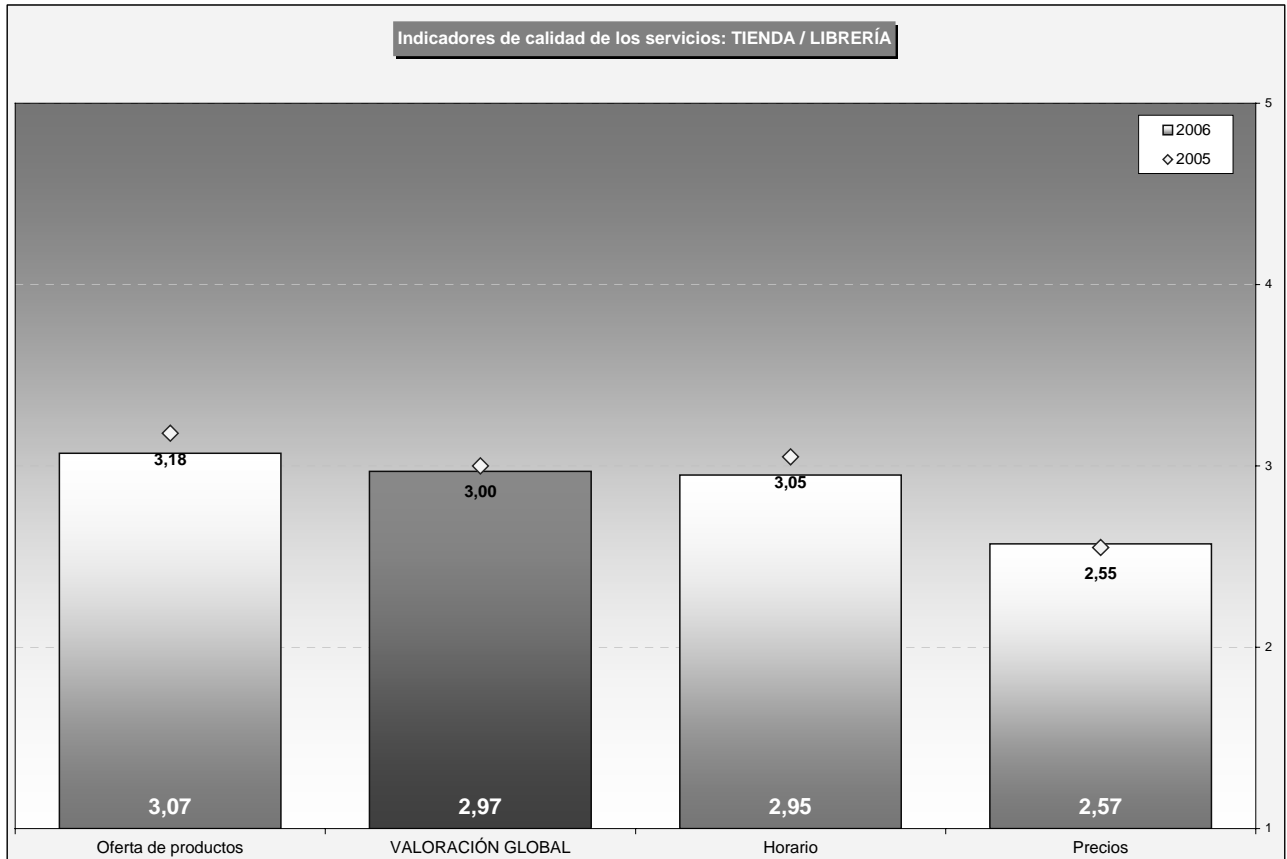
4.8 Tienda / Librería

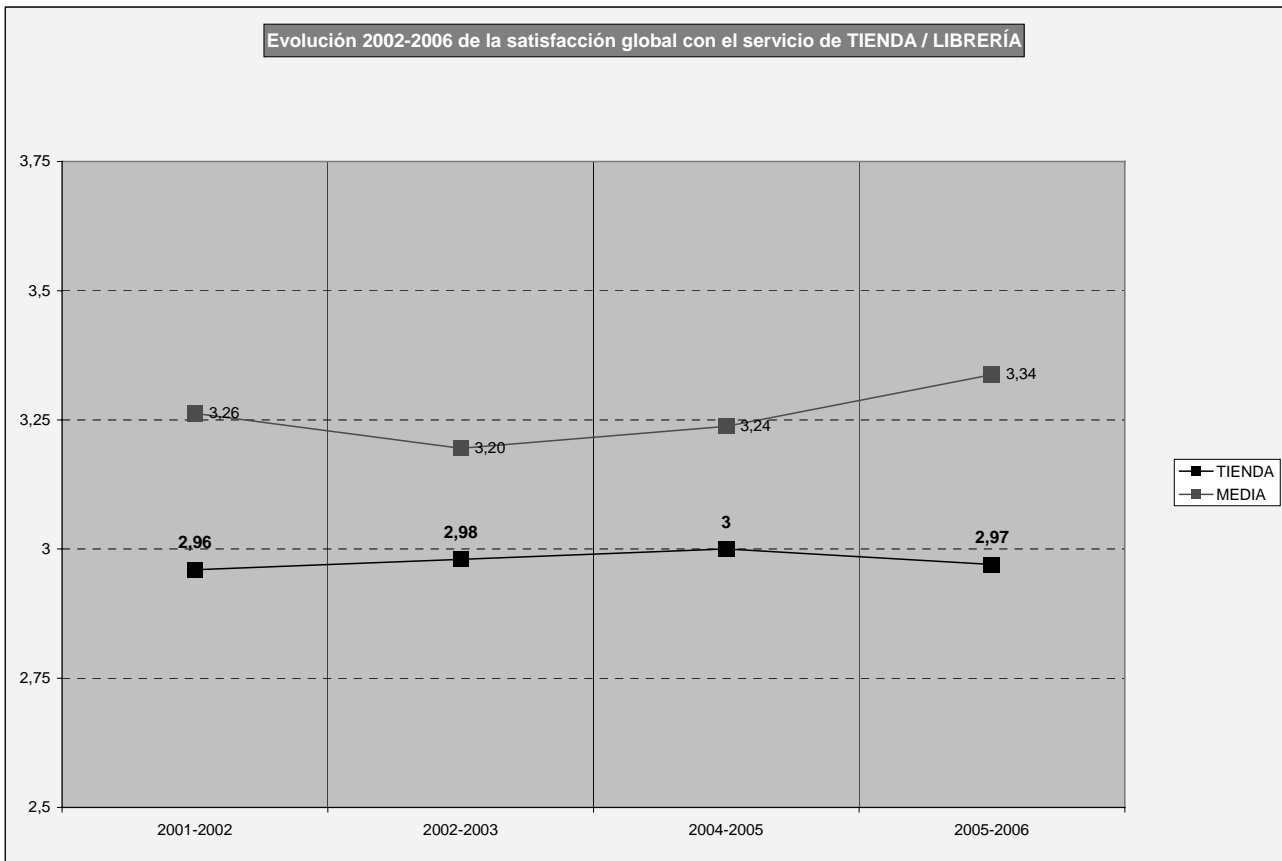
Este servicio muestra dos características básicas: se sitúa sistemáticamente entre los servicios menos apreciados y se mantiene estable, oleada tras oleada, en prácticamente la misma valoración.



Los precios son el indicador peor valorado y la oferta de productos, el mejor. Por centros de servicio (Campus), una vez más es Colmenarejo el que destaca en positivo, mientras que Leganés toma el relevo a Getafe como campus donde la valoración es menos favorable.

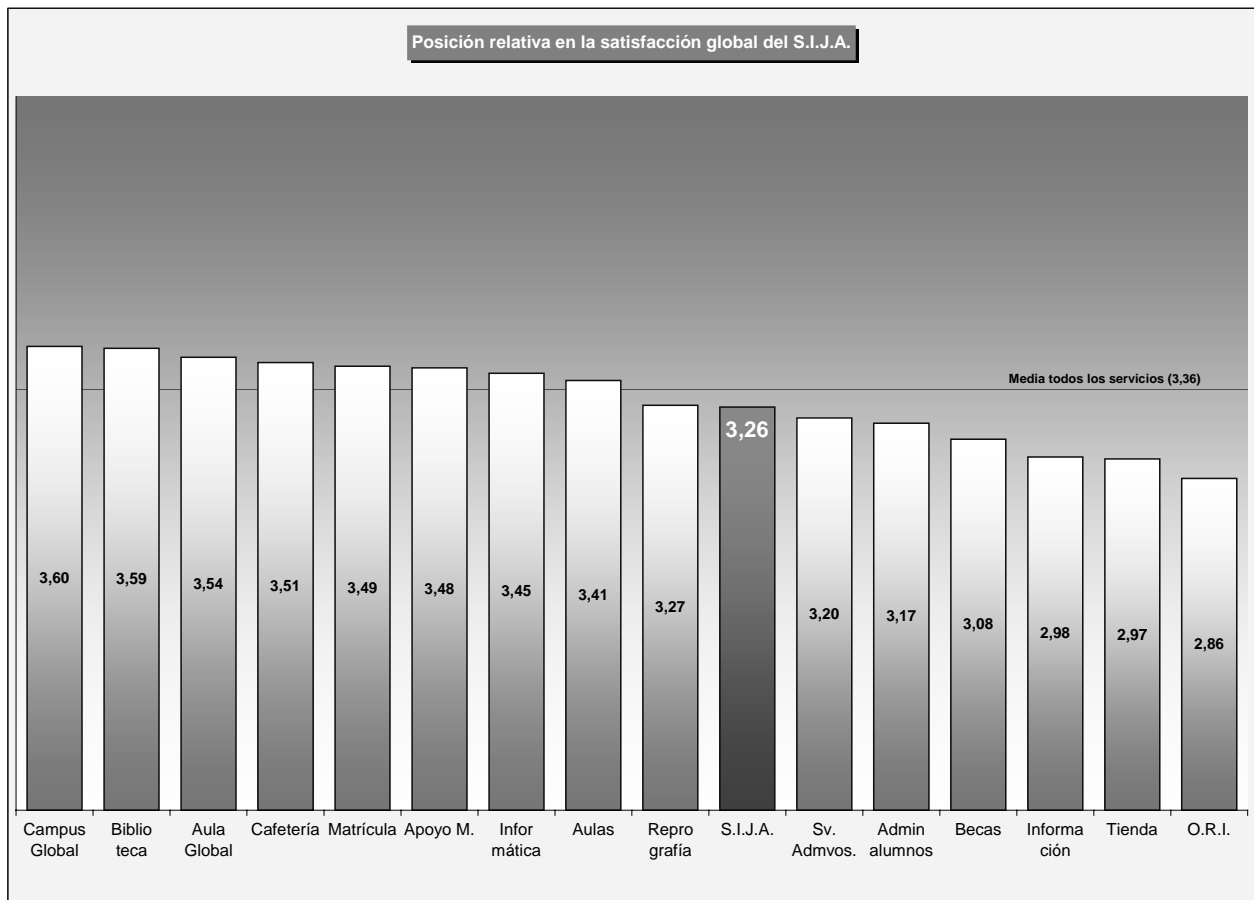
Salvo por la variable sexo (hombres menos satisfechos), no existen perfiles definidos de usuarios más/menos satisfechos.





4.9 S.I.J.A.

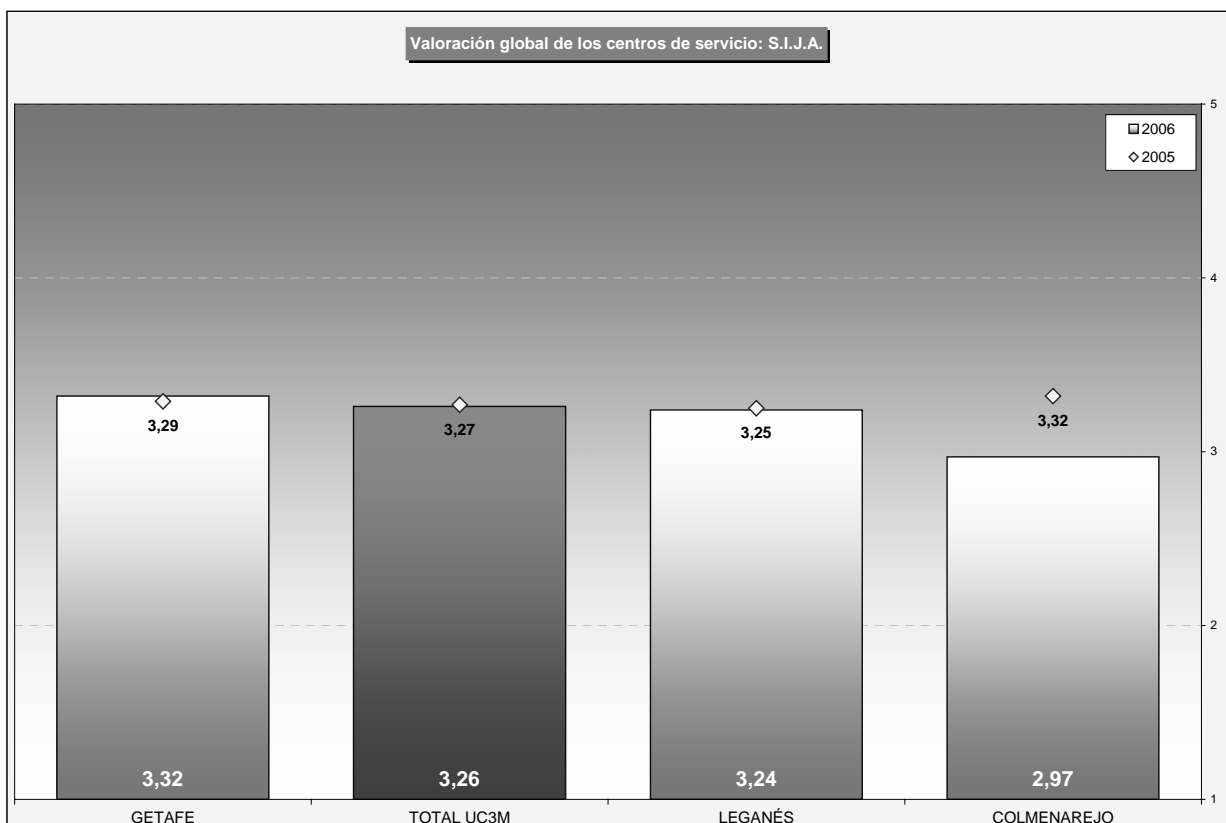
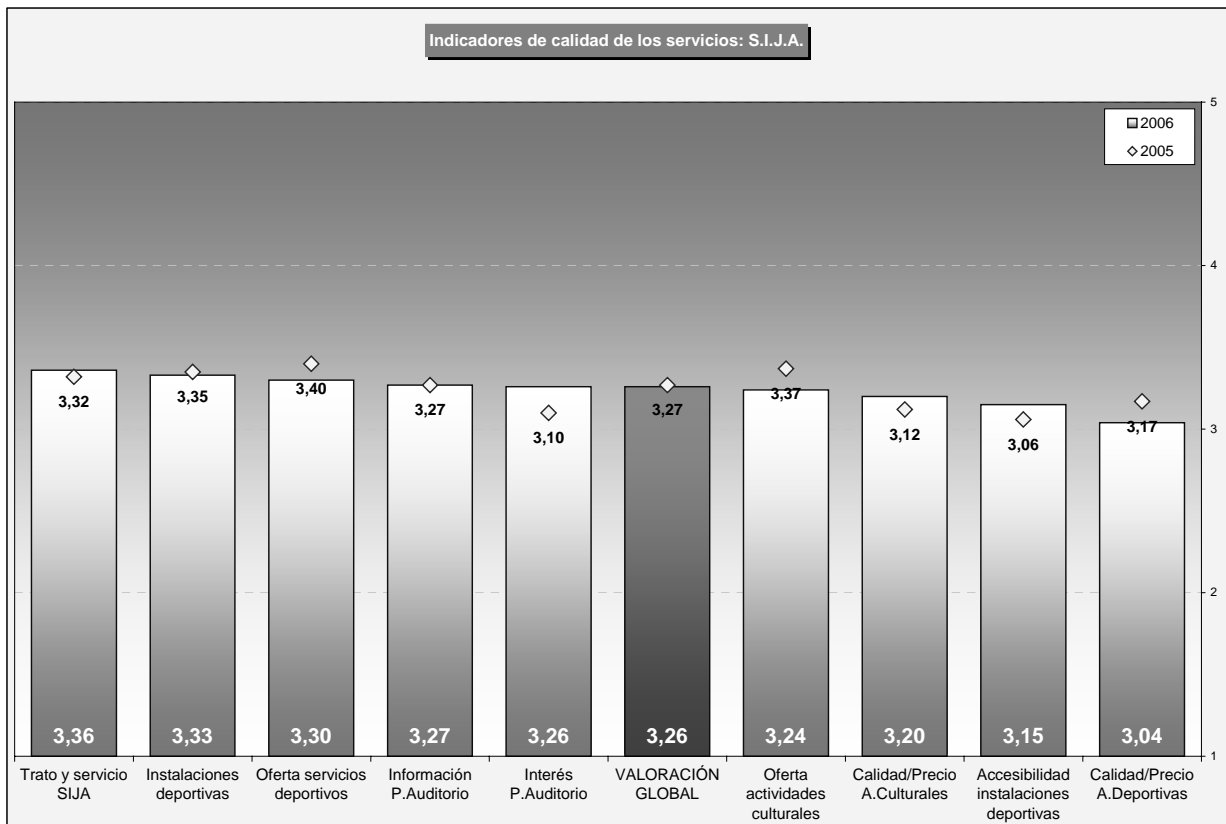
Situado en la franja media-baja del ranking, el S.I.J.A., que había experimentado una cierta caída en la anterior medición, se estabiliza prácticamente en el mismo valor que el curso pasado, algo por debajo de la media.



En su vertiente deportiva, contrastan vivamente las excelentes valoraciones de las Instalaciones (3,33) y de la Oferta de servicios (3,30) con las que obtienen la Relación calidad-precio (3,04) y la Accesibilidad (3,15). Por lo que se refiere a la acción cultural, los cuatro indicadores se sitúan en la *zona templada*, sin diferencias significativas entre ellos. Pero el atributo de calidad mejor valorado es el Trato personal, información y agilidad en la gestión en los centros del S.I.J.A.

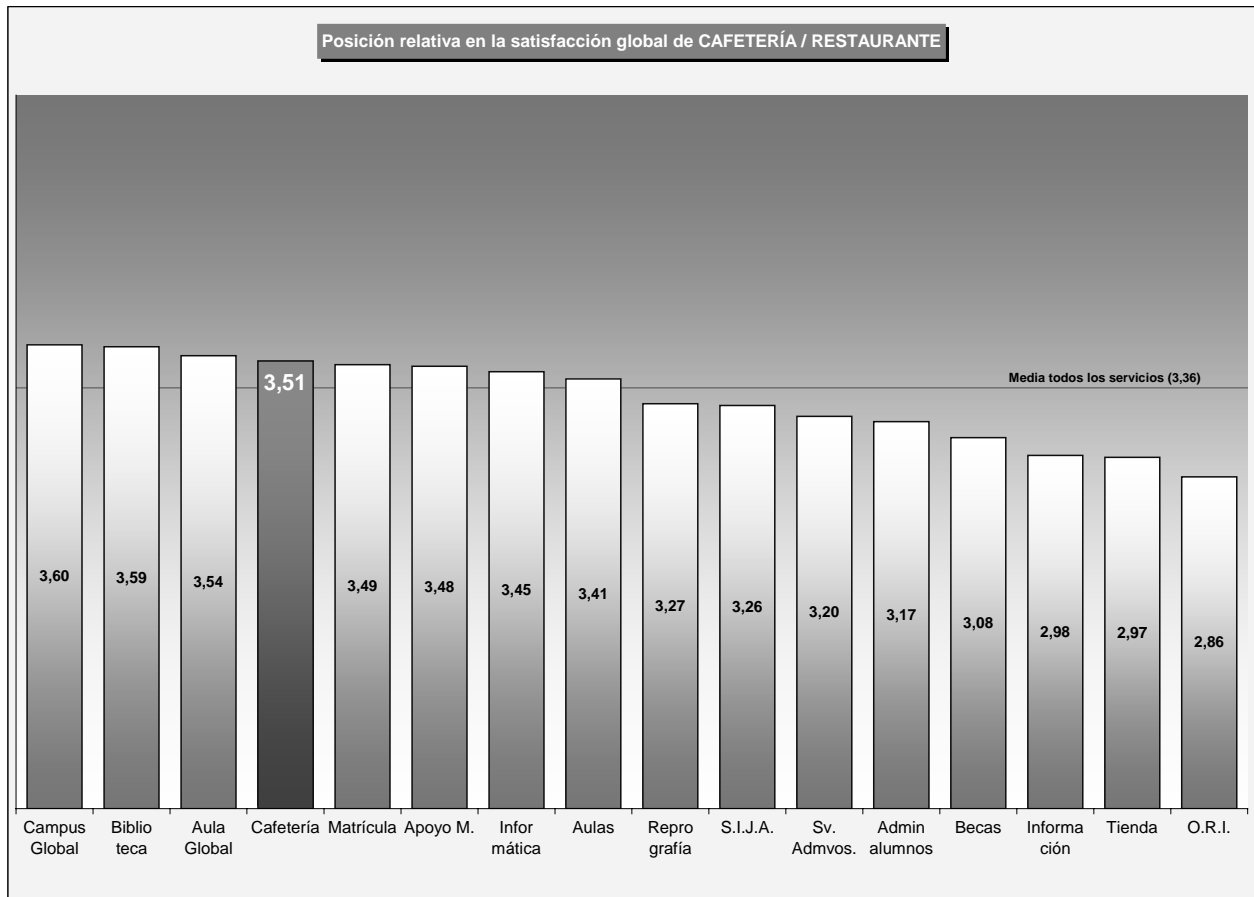
Por centros, las valoraciones de Getafe y Leganés son bastante parecidas, aunque algo superior en el primero; en Colmenarejo, la valoración cae bruscamente y se distancia de los otros dos campus.

El usuario más satisfecho en actividades deportivas es una mujer de los últimos cursos de titulaciones de grado superior y el menos satisfecho, un hombre de segundo o tercer curso. En actividades culturales, el perfil del usuario menos satisfecho coincide, pero el de mayor satisfacción es más indefinido.



4.10 Cafetería / Restaurante

El servicio de Cafetería y Restaurante experimenta una subida algo superior a la media del conjunto de los servicios. Este servicio ha venido comportándose de manera bastante similar a la media (con subidas y bajadas bastante parecidos), pero en esta ocasión se abre un poco el rango, a su favor.



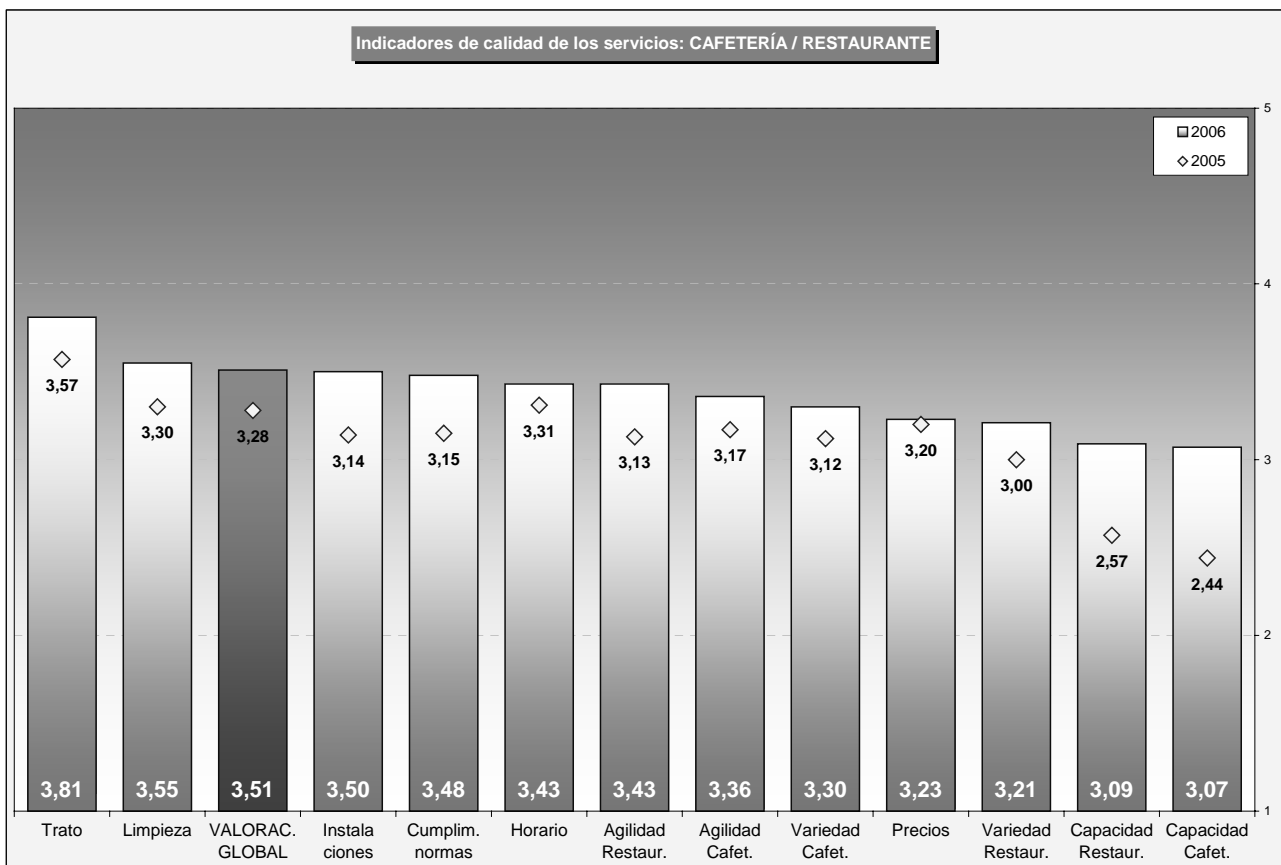
Sin embargo, como ya hemos hecho notar en alguna otra ocasión, al servicio de Cafetería le sucede algo parecido a Biblioteca: su satisfacción global autoexpresada supera a 10 de los 12 indicadores de calidad utilizados; es decir, que también a este servicio se le adjudica un “plus” que, a nuestro juicio, se sustenta en un factor “cultural” (es un lugar de ocio y de socialización más libre) y en otro de servicio, la excelente valoración que se otorga al personal que presta el servicio.

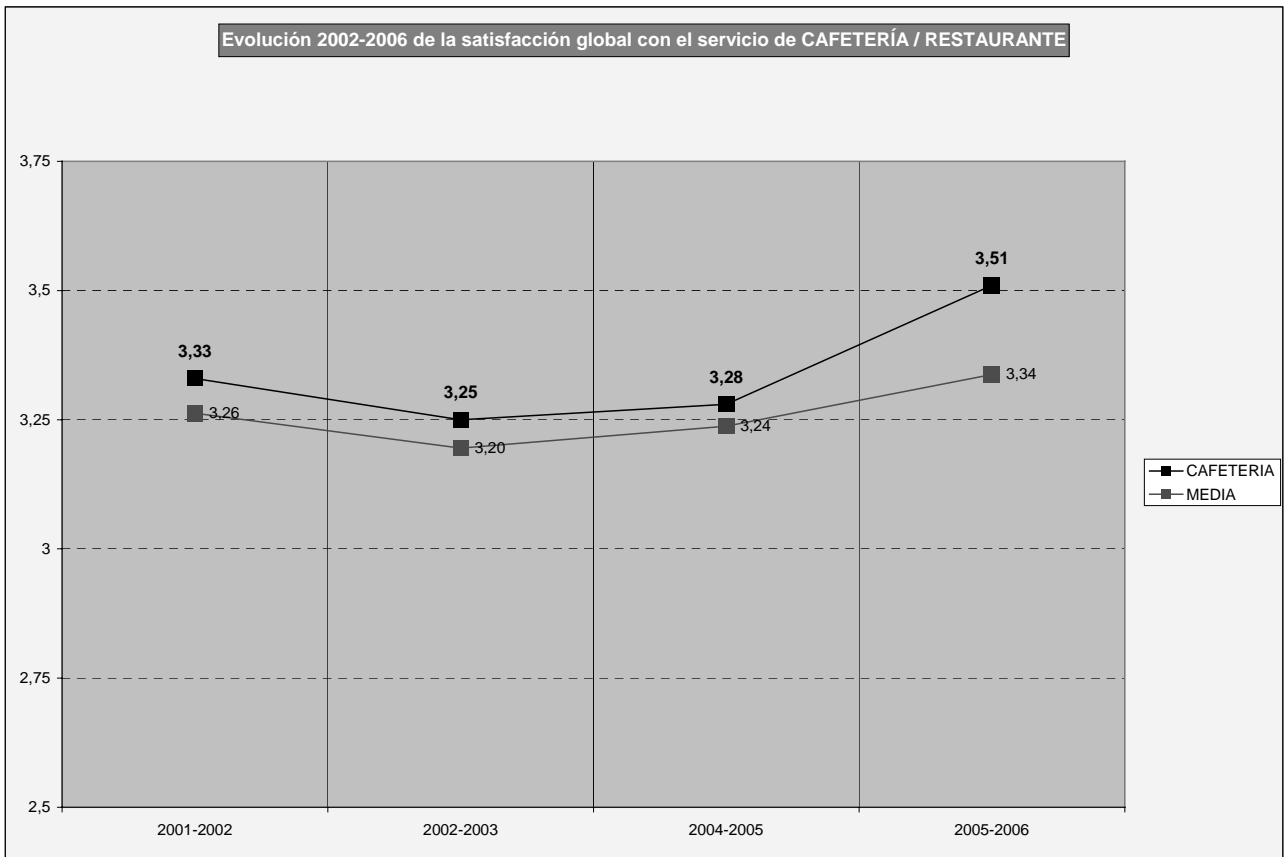
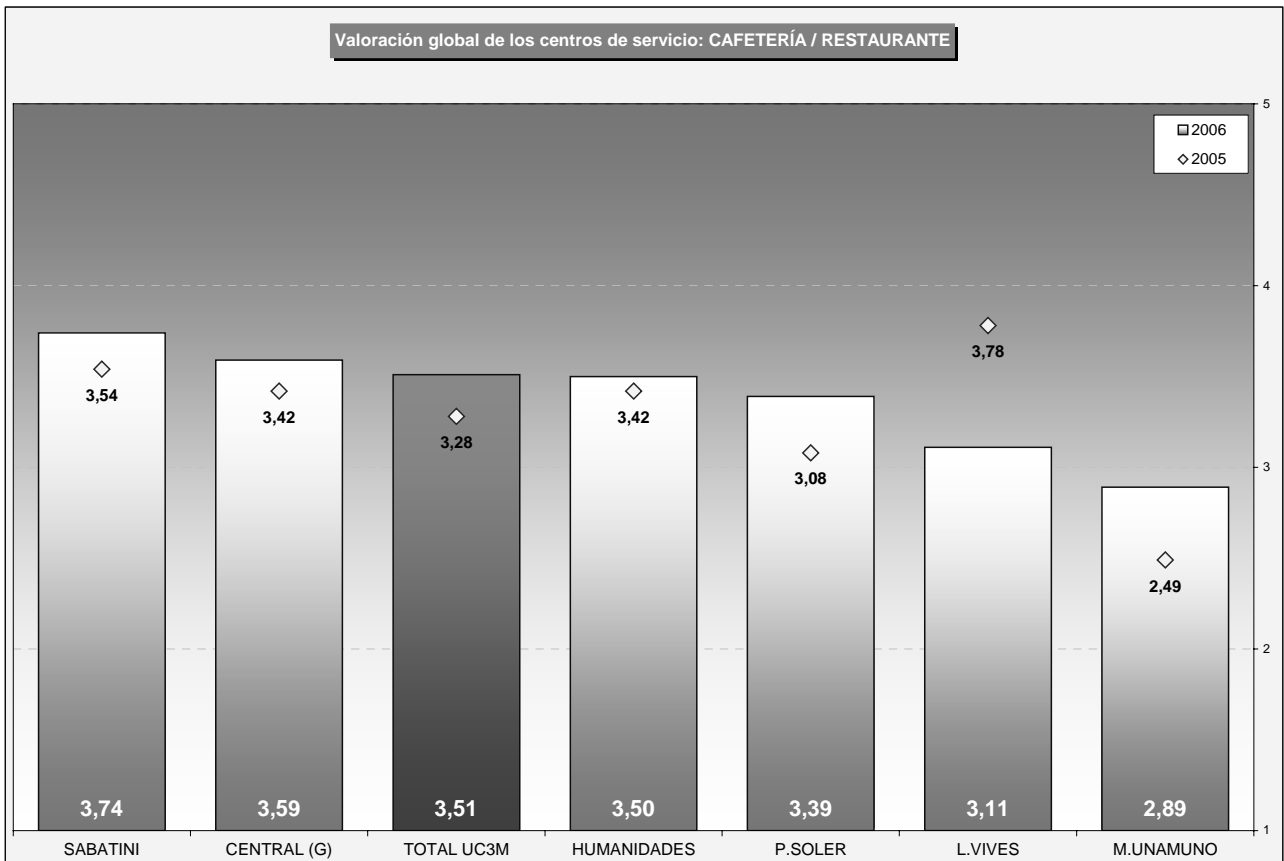
Por el contrario, se producen valoraciones bastante menos satisfactorias en aspectos como la Capacidad de las instalaciones, los Precios y la Variedad de la oferta, especialmente en el servicio de Restaurante.

Por centros de servicio, cabría resaltar en primer término que, aun dentro de valores por debajo del “aprobado”, la cafetería de Colmenarejo mejora notablemente (0,40 puntos, de 2,49 a 2,89); también es

notable la mejora en Padre Soler, que mejora 0,31 puntos. Pero los dos centros de servicio mejor valorados continúan siendo Sabatini, en Leganés, y la cafetería Central de Getafe. La de Humanidades se mantiene en un valor prácticamente igual a la media del servicio.

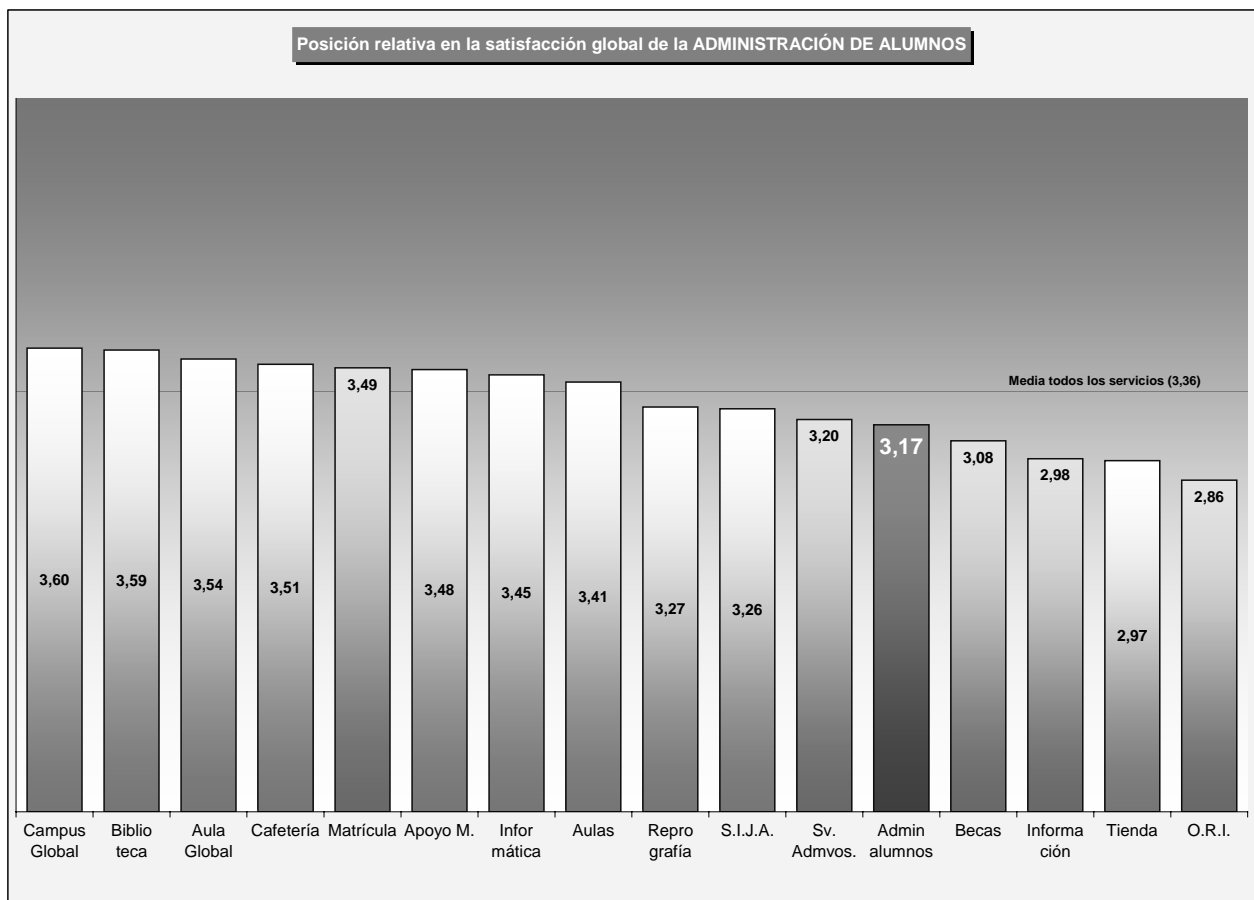
Exceptuando el ser cliente de determinados centros de servicio, como acabamos de señalar, no existen perfiles definidos de usuario más y menos satisfecho; únicamente, una vez más, aparecen las mujeres como usuarias más satisfechas que los hombres.



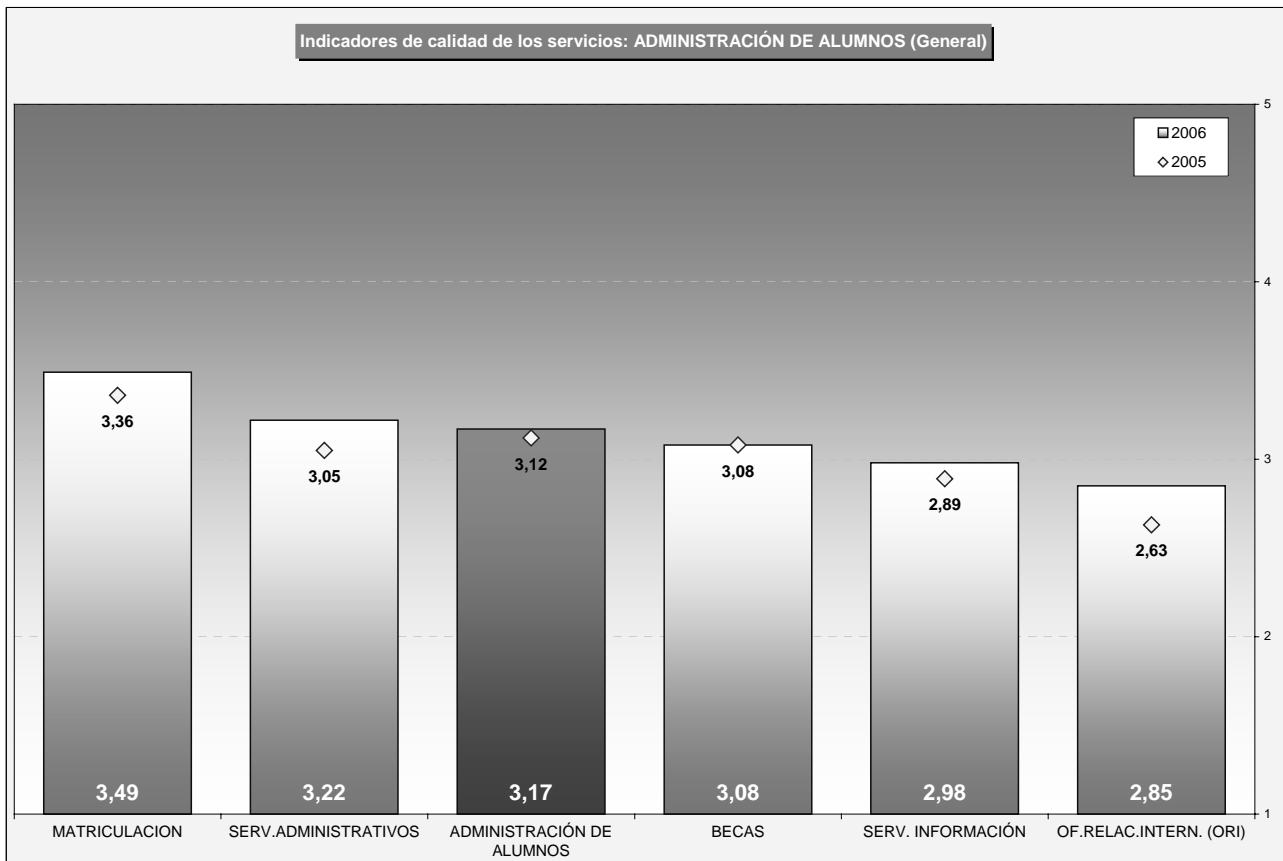


4.11 Administración de Alumnos

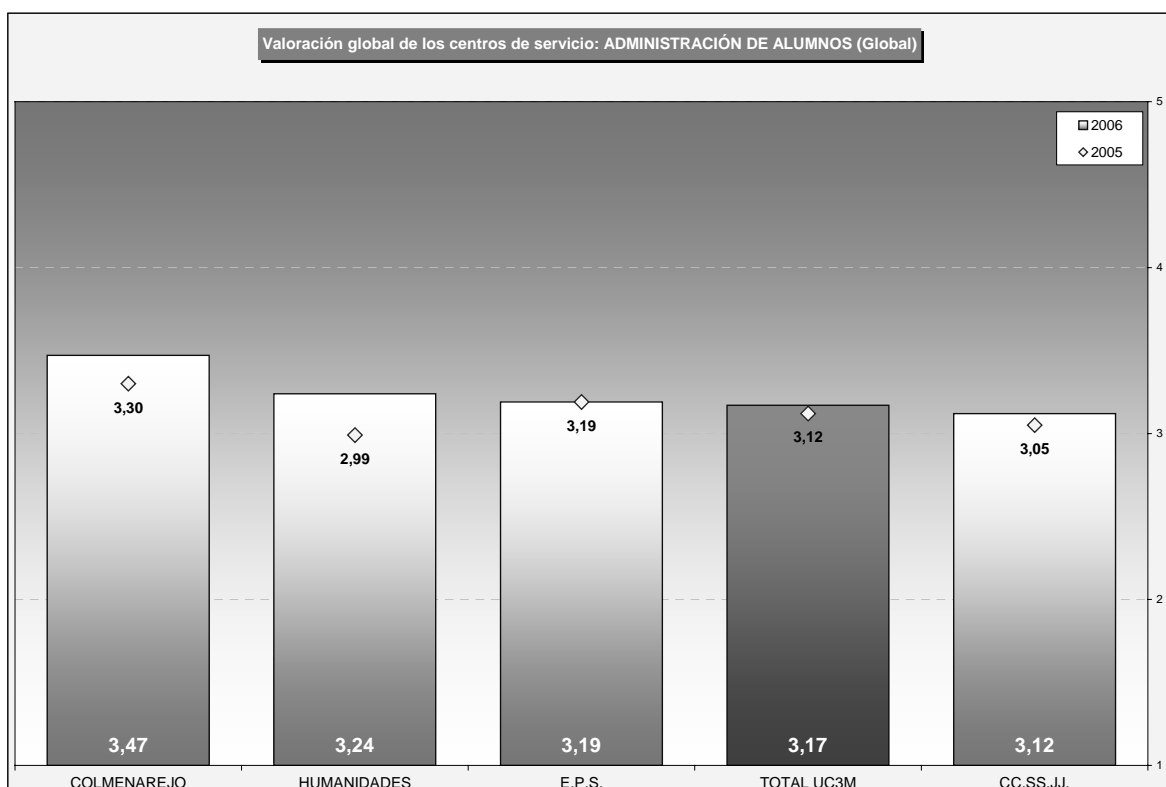
Como conjunto heterogéneo, pero sólidamente relacionado, de servicios de carácter administrativo, la Administración de Alumnos tiende a situarse en la parte baja de la escala de satisfacción. En esta última evaluación, ha experimentado una ligera mejora, aunque algo inferior a la experimentada por el promedio de los servicios, de manera que se ha ampliado la distancia global.



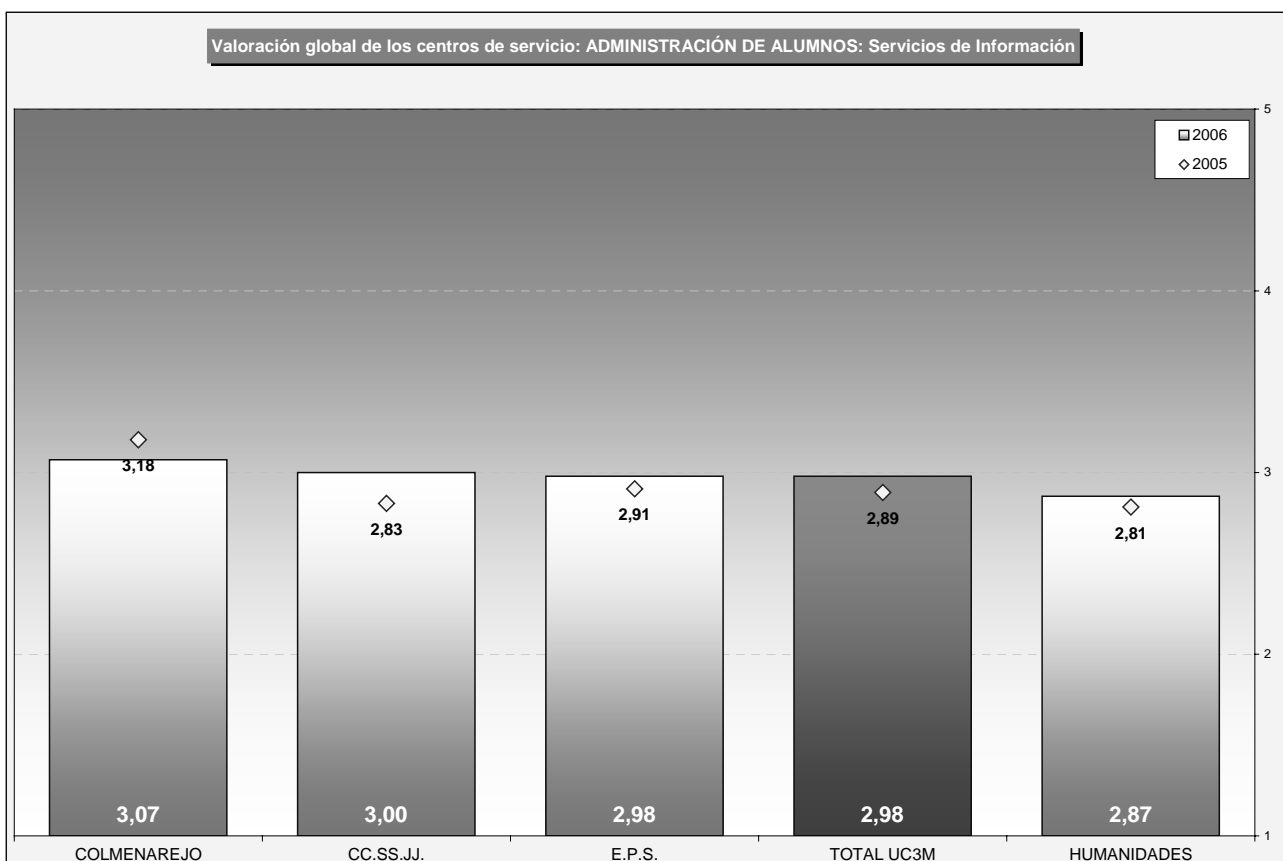
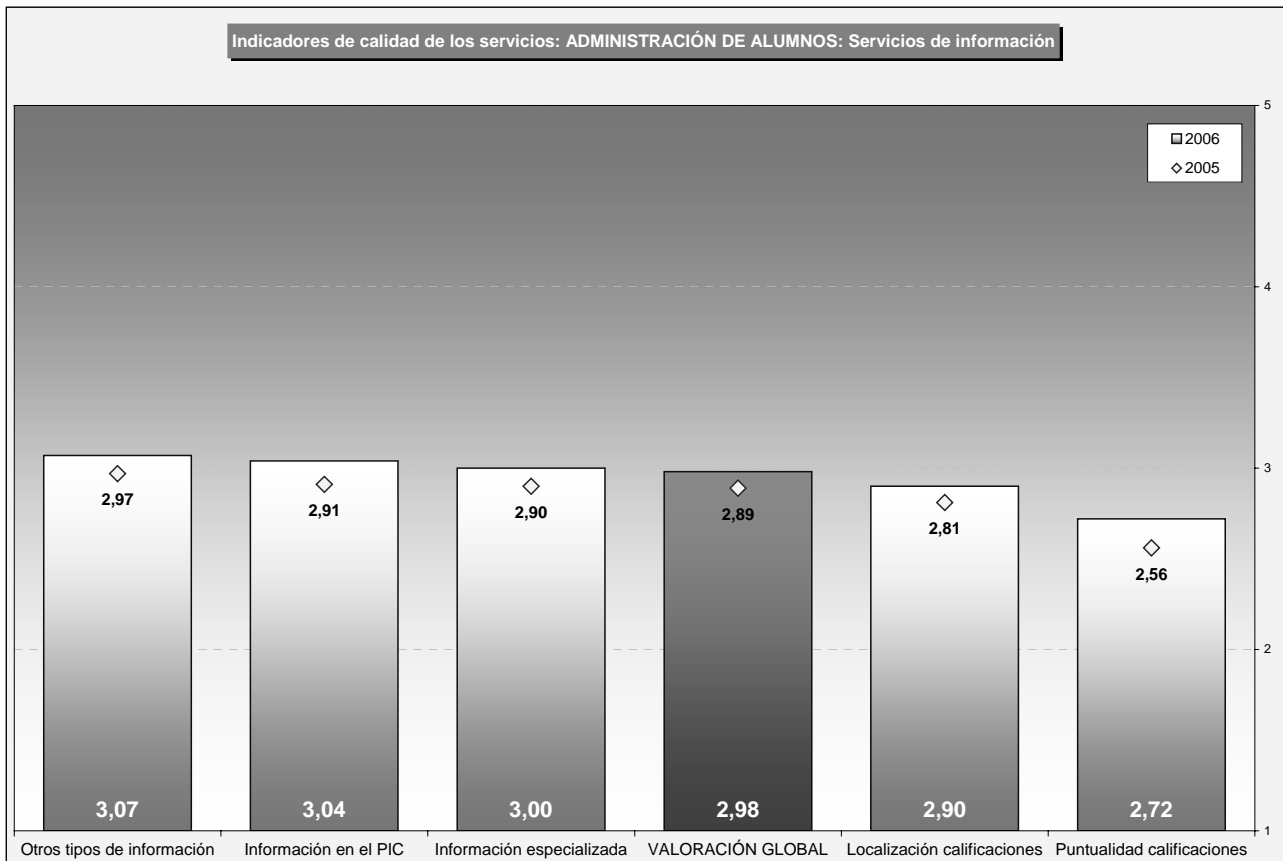
Dentro de la Administración de alumnos, los servicios de Matrícula son, claramente, los más apreciados, situándose claramente por encima de la media del conjunto de los servicios y mejorando claramente desde la anterior evaluación. Tanto la Oficina de Relaciones Internacionales, como los Servicios de Información, que vienen situándose sistemáticamente en las peores posiciones dentro de este Servicio, han mejorado su posición, especialmente la O.R.I. (y, dentro de ella, la mejora en Colmenarejo y Ciencias Sociales y Jurídicas de Getafe es muy notable).

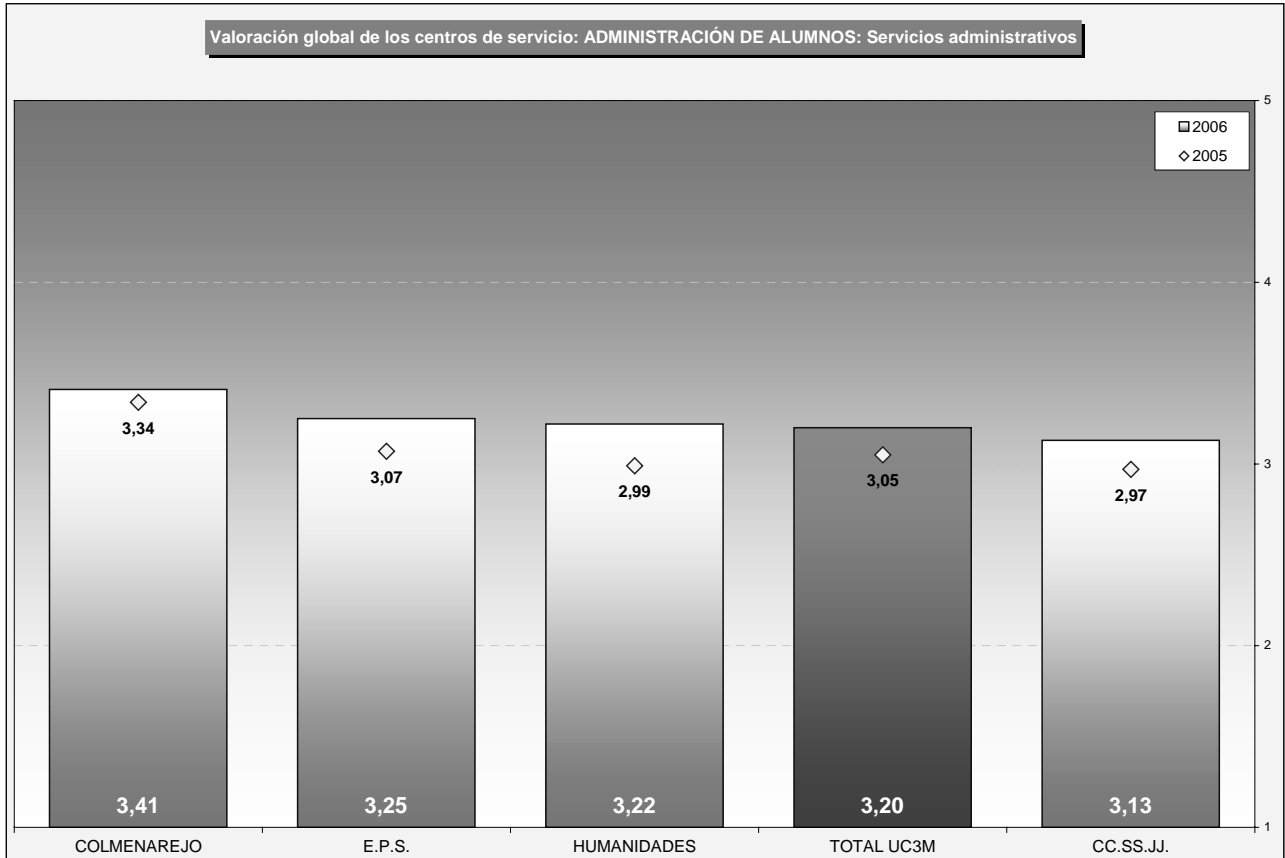
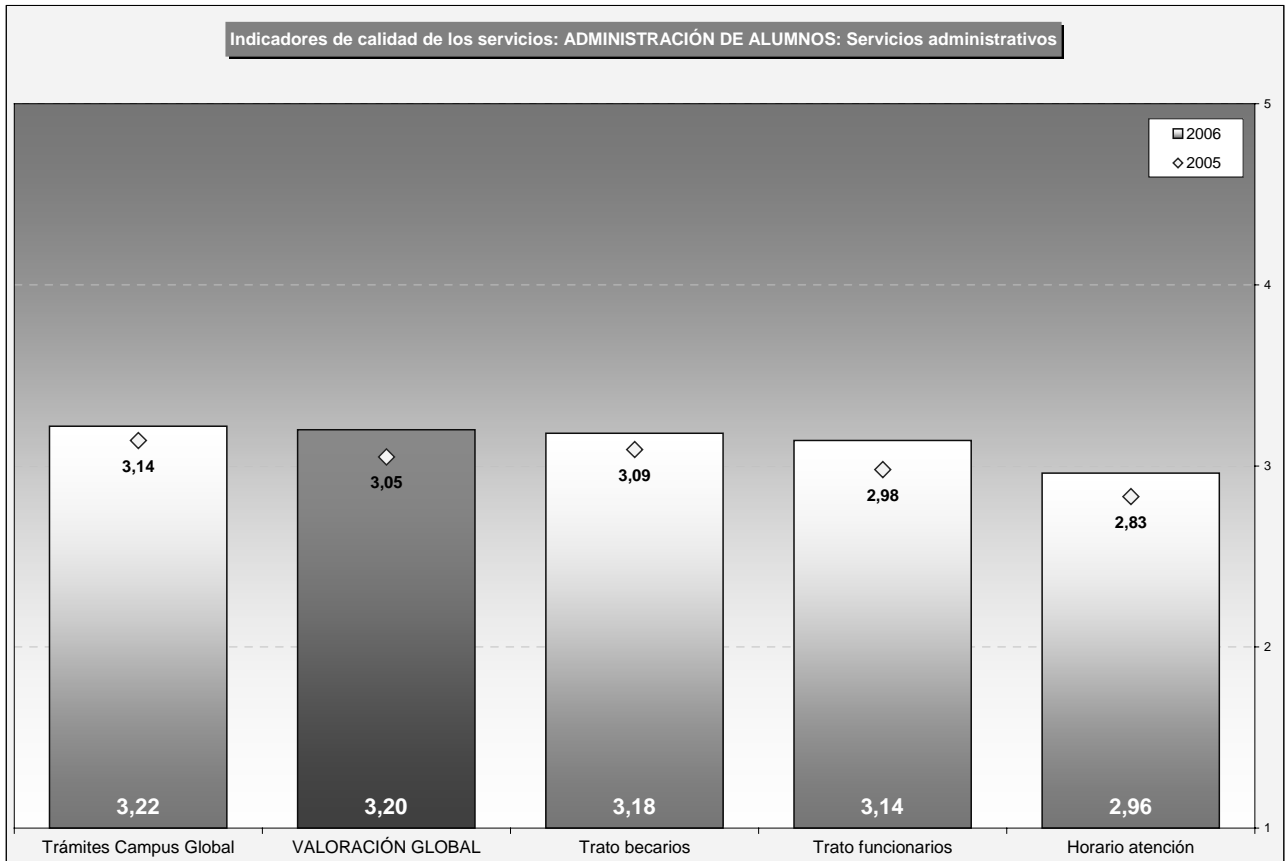


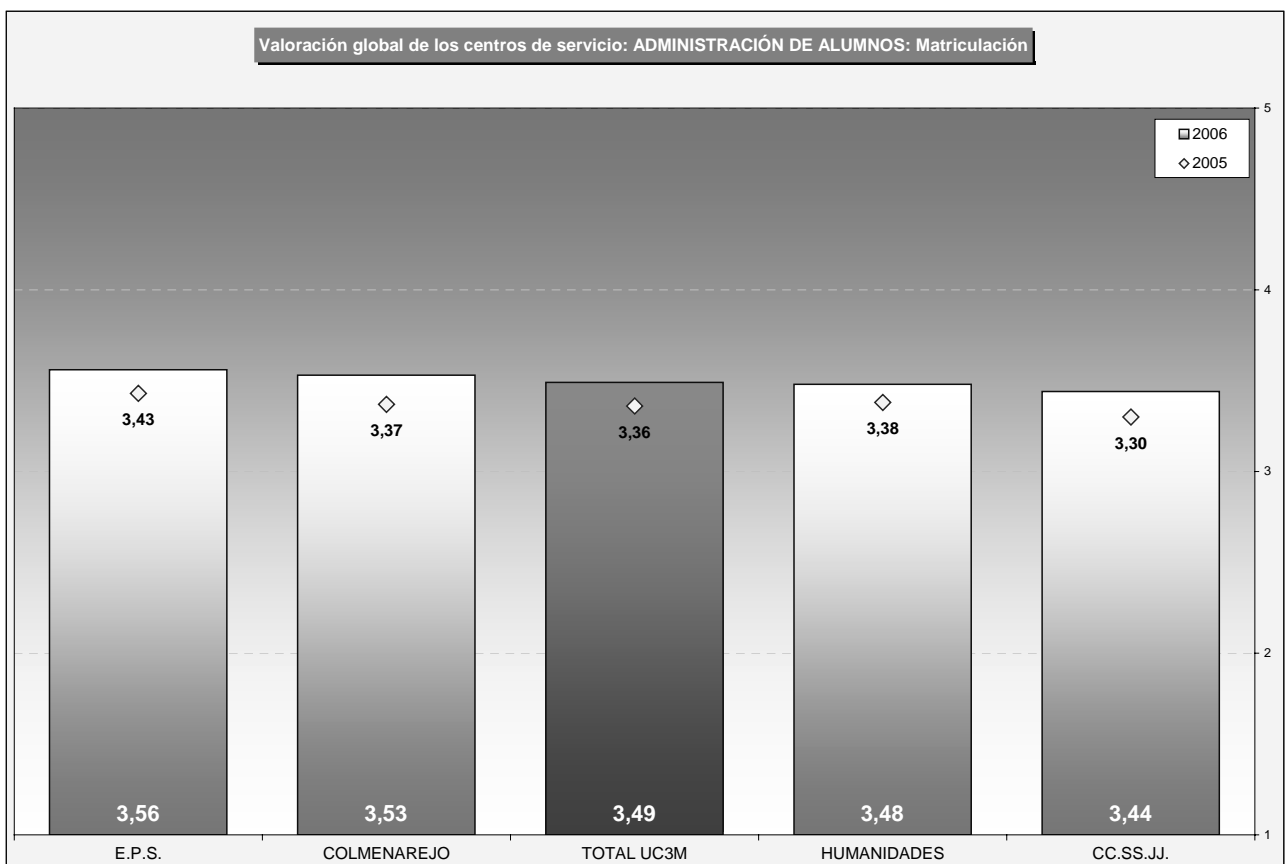
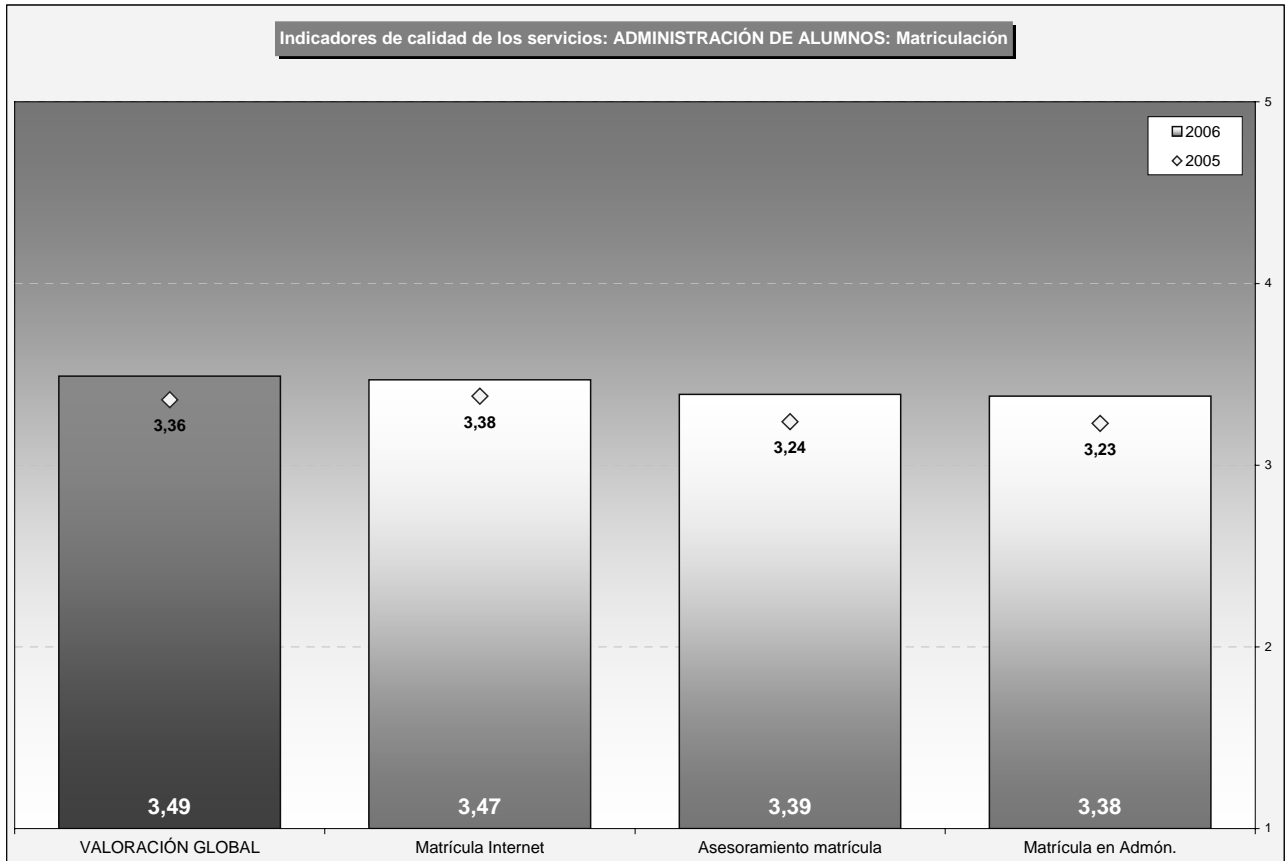
Por centros, las diferencias son muy escasas, si exceptuamos Colmenarejo (3,47), ya que el resto se sitúa entre los 3,24 de Humanidades-Getafe y el 3,12 de CC.SS.JJ.-Getafe. Aunque sí se ha modificado notablemente el ranking, como puede apreciarse en el gráfico. No hay *predictores* de satisfacción.

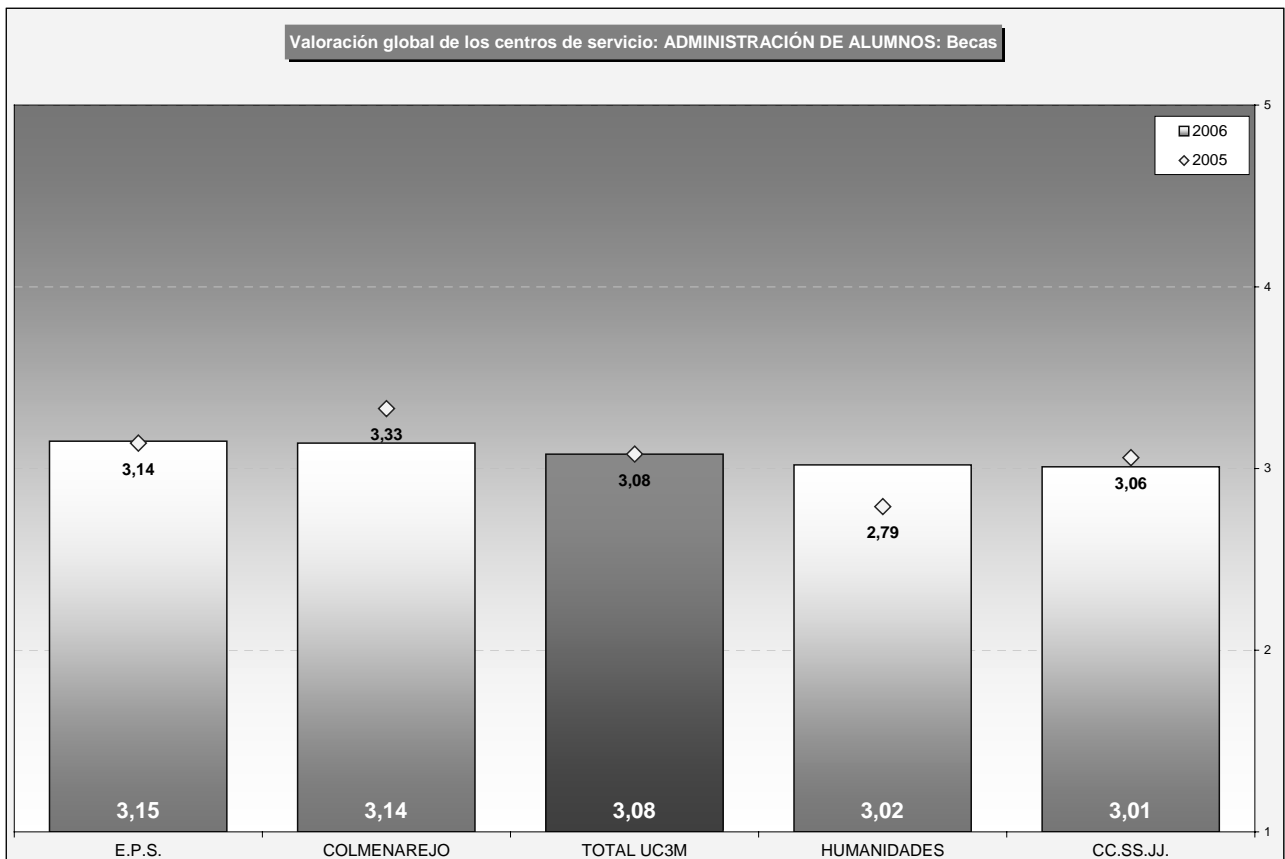
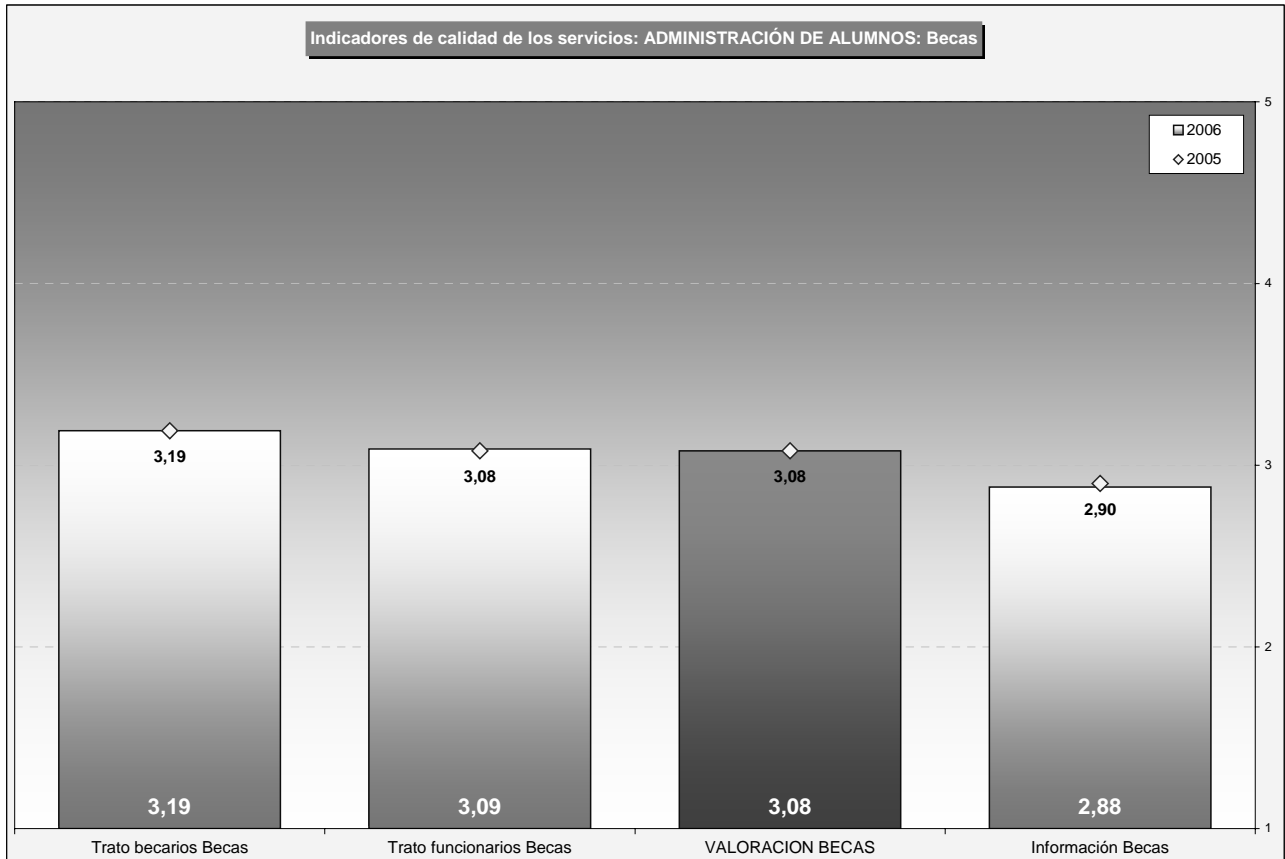


Presentamos ahora los resultados gráficos para cada sub-servicio:

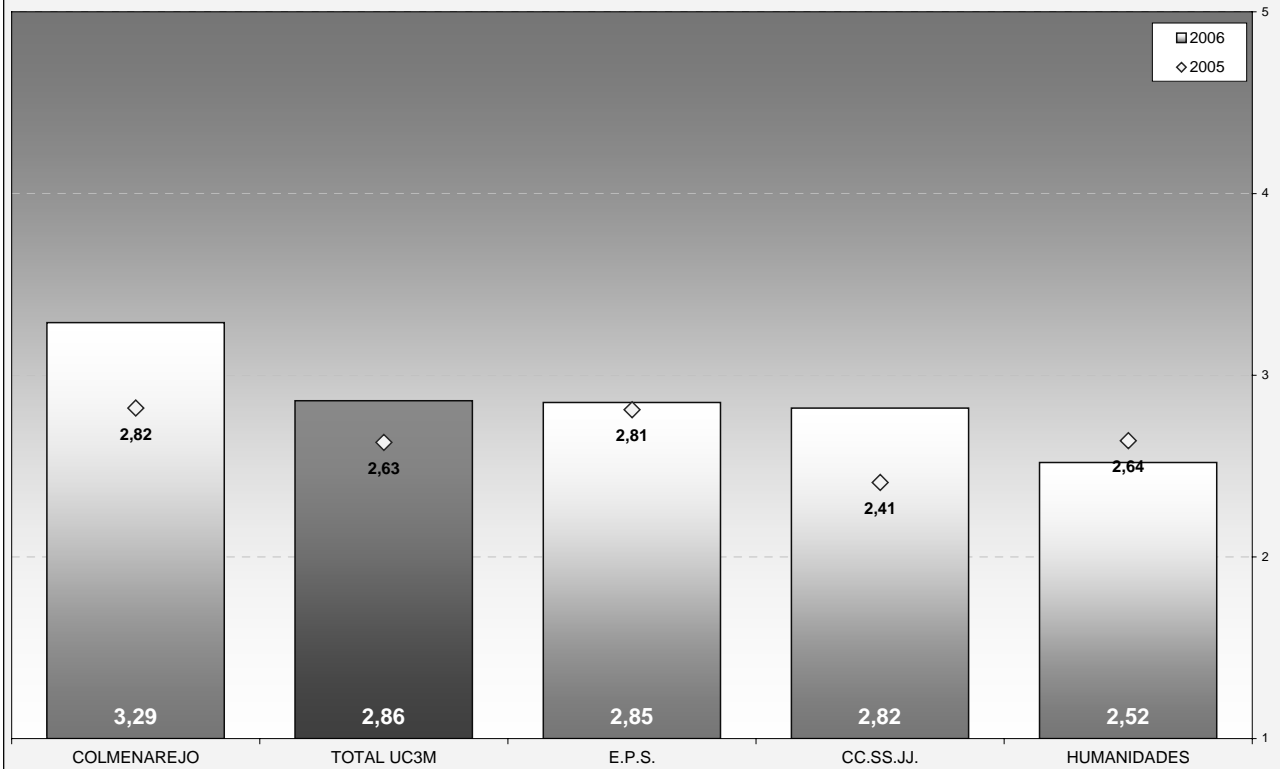




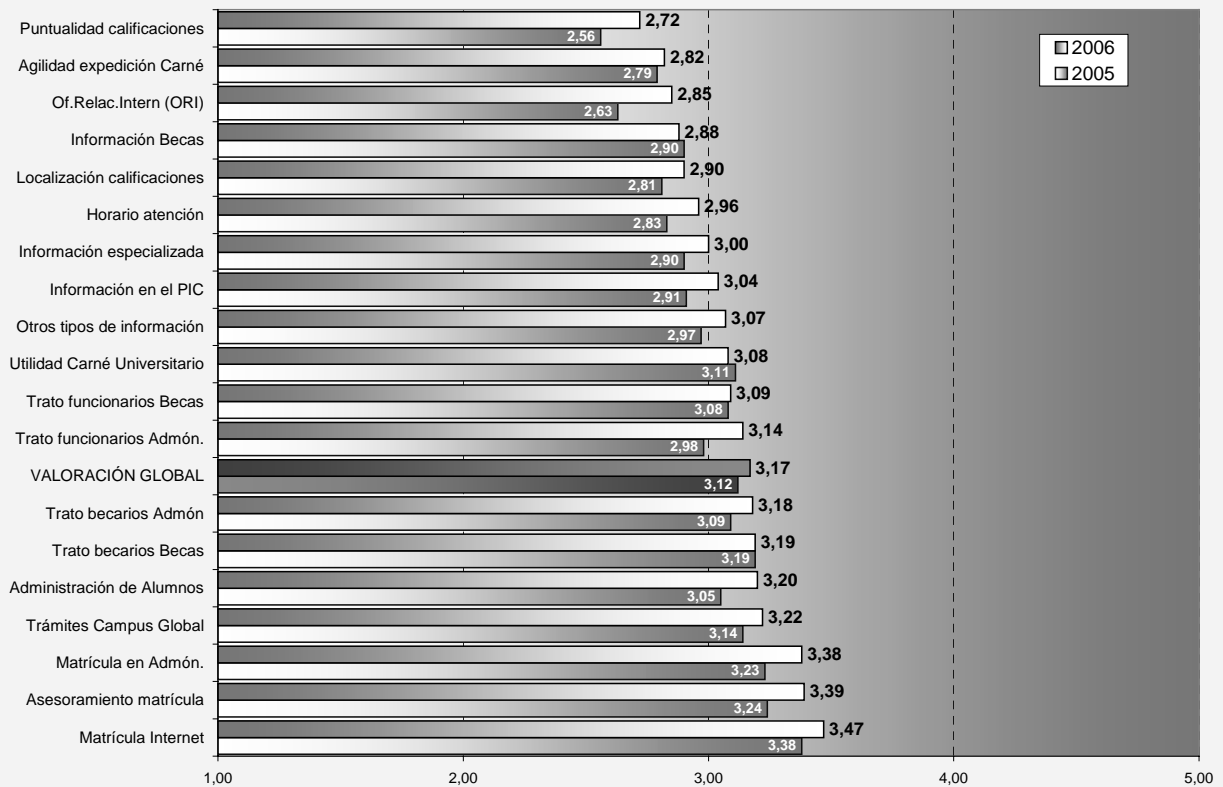


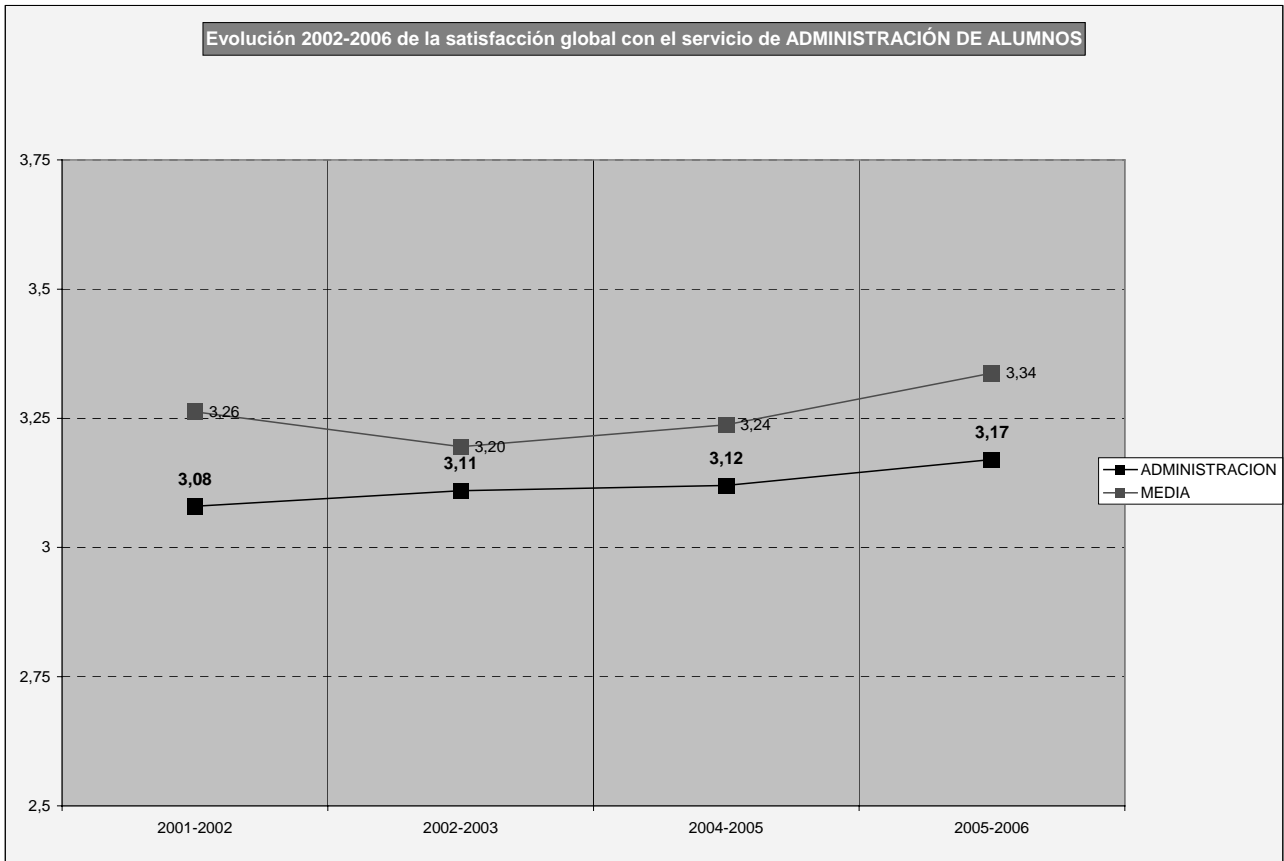


Valoración global de los centros de servicio: ADMINISTRACIÓN DE ALUMNOS: Oficina de Relaciones Internacionales



Indicadores específicos de la Administración de Alumnos





ANEXO 1. FICHAS DE SERVICIO

2005-2006 (2004-2005)

■ Indicadores generales (medias)

- **Satisfacción: 3,36 (3,26)**
- **Evolución: 3,16 (3,16)**

■ Destaca(n) positivamente

- **Campus Global**
- **Biblioteca**
- **Aula Global**

■ Destaca(n) negativamente

- **O.R.I.**
- **Tienda/Librería**
- **Serv. Información**

Indicadores por Centro de Servicio (medias)

2005-2006 (2004-2005)

■ **Satisfacción:**

- Colmenarejo: 3,50 (3,41)
- Humanidades: 3,43 (3,30)
- CC.SS.JJ.: 3,36 (3,24)
- E.P.S.: 3,33 (3,21)

■ **Evolución**

- Colmenarejo: 3,20 (3,25)
- Humanidades: 3,20 (3,11)
- CC.SS.JJ.: 3,16 (3,20)
- E.P.S.: 3,13 (3,10)

Colectivos MÁS satisfechos

■ Centro

- **Colmenarejo**
- **Humanidades**

■ Grado

- **Superior**

■ Curso

- **1º**

■ Sexo

- **Mujer**

Colectivos MENOS satisfechos

■ Centro

- **No signif.**

■ Grado

- **Medio**

■ Curso

- **2º a 6º**

■ Sexo

- **Hombre**

	MEDIA	Campus Global	Biblioteca	Aula Global	Cafetería	Matrícula	Apoyo y Servicios Mantº	Servicios Informát.	Aulas Docentes	Reprografía	S.I.J.A.	Servicios Admvs.	Admón. Alumnos	Becas	Servicios Información	Tienda Librería	O.R.I.
2004-2005	3,26	n/d	3,52	3,33	3,28	3,36	3,39	3,22	3,31	3,10	3,27	3,05	3,12	3,08	2,89	3,00	2,63
2005-2006	3,36	3,60	3,59	3,54	3,51	3,49	3,48	3,45	3,41	3,27	3,26	3,20	3,17	3,08	2,98	2,97	2,86
Tendencia																	

2005-2006 (2004-2005)

■ Utilización

- Frecuencia: 99% (96%)
- Intensidad: 59% (55%)

■ Indicadores generales

- Satisfacción: 3,59 (3,52)
- Evolución: 3,13 (3,24)

■ Destaca(n) positivamente

- Horario en exámenes

■ Destaca(n) negativamente

- Ambiente de trabajo
- Respeto a las normas
- Trato y profesionalidad

Indicadores por Centro de Servicio

2005-2006 (2004-2005)

■ Satisfacción:

- Miguel Unamuno: 3,93 (3,82)
- Concepción Arenal: 3,61 (3,44)
- María Moliner: 3,58 (3,45)
- Rey Pastor: 3,51 (3,52)

■ Evolución

- Concepción Arenal: 3,31 (3,23)
- Miguel de Unamuno: 3,25 (3,79)
- María Moliner: 3,12 (3,20)
- Rey Pastor: 3,05 (3,15)

Colectivos MÁS satisfechos

■ Centro

- M. Unamuno

■ Grado

- Superior

■ Curso

- 1º

■ Sexo

- Mujer

Colectivos MENOS satisfechos

■ Centro

- Rey Pastor

■ Grado

- Medio

■ Curso

- 4º a 6º

■ Sexo

- Hombre

	SAT.GLOBAL	Horario exámenes	Horario general	Servicios de Admón. Digital	Adecuación fondos	Préstamos	Profesionalidad	Trato	Respeto a las normas	Ambiente de trabajo
2004-2005	3,52	3,63	3,50	3,36	3,38	3,36	3,23	3,25	3,12	3,20
2005-2006	3,59	3,62	3,56	3,52	3,51	3,51	3,41	3,34	3,23	3,13
Tendencia	▲	▬	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▼

2005-2006 (2004-2005)

- Utilización
 - Frecuencia: 99% (95%)
 - Intensidad: 71% (75%)

- Indicadores generales
 - Satisfacción: 3,45 (3,22)
 - Evolución: 3,20 (3,37)

- Destaca(n) positivamente
 - Campus Global

- Destaca(n) negativamente
 - Aulas (Facilidad encontrar puestos, Personal de apoyo, Respeto a las normas, Acceso)

Indicadores por Centro de Servicio

2005-2006 (2004-2005)

- Satisfacción:
 - Colmenarejo: 3,82 (3,63)
 - Humanidades: 3,50 (3,28)
 - CC.SS.JJ.: 3,49 (3,17)
 - E.P.S.: 3,30 (3,13)

- Evolución
 - CC.SS.JJ.: 3,30 (3,39)
 - Humanidades: 3,37 (3,25)
 - E.P.S.: 3,03 (3,34)
 - Colmenarejo: 3,18 (3,64)

Colectivos MÁS satisfechos

- Centro
 - Colmenarejo
- Grado
 - Superior
- Curso
 - 1º
- Sexo
 - No signif.

Colectivos MENOS satisfechos

- Centro
 - E.P.S.
- Grado
 - Medio
- Curso
 - 2º a 6º
- Sexo
 - No signif.

	SAT.GLOBAL	Utilidad Campus Global	Acceso a Campus Global	Aplicaciones (Disponibilidad)	Aplicaciones (Versión)	Espacios Inalámbricos en red	Horario Aulas	Aplicaciones (Errores)	Acceso a las Aulas	Respeto a las normas	Personal de Apoyo	Facilidad encontrar puestos
2004-2005	3,22	3,52	3,51	3,15	3,20	2,95	3,13	2,92	2,82	2,91	2,86	2,45
2005-2006	3,45	3,68	3,67	3,42	3,41	3,39	3,36	3,09	3,07	3,04	3,02	2,73
Tendencia	▲▲▲▲▲▲▲▲▲▲▲▲▲▲											

2005-2006 (2004-2005)

- Utilización
 - Frecuencia: 97% (93%)
 - Intensidad: 81% (81%)

- Indicadores generales
 - Satisfacción: 3,60 (n/d)
 - Evolución: 3,43 (n/d)

- Destaca(n) positivamente
 - Utilidad

- Destaca(n) negativamente
 - Incidencias

Indicadores por Centro de Servicio

2005-2006 (2004-2005)

- Satisfacción:
 - Humanidades: 3,70
 - CC.SS.JJ.: 3,68
 - Colmenarejo: 3,63
 - E.P.S.: 3,52

- Evolución
 - CC.SS.JJ.: 3,47
 - E.P.S.: 3,47
 - Humanidades: 3,41
 - Colmenarejo: 3,25

Colectivos MÁS satisfechos

- Centro
 - Humanidades
 - CC.SS.JJ.
- Grado
 - Superior
- Curso
 - 1º
- Sexo
 - Mujer

Colectivos MENOS satisfechos

- Centro
 - E.P.S.
- Grado
 - Medio
- Curso
 - No signif.
- Sexo
 - Hombre

	SAT.GLOBAL	<i>Utilidad</i>	<i>Diseño y funcionamiento</i>	<i>Incidencias</i>
2004-2005	n/d	n/d	n/d	n/d
2005-2006	3,60	3,79	3,50	3,20
Tendencia				

2005-2006 (2004-2005)

- Utilización
 - Frecuencia: 97% (97%)
 - Intensidad: 76% (83%)

- Indicadores generales
 - Satisfacción: 3,54 (3,33)
 - Evolución: 3,41 (3,55)

- Destaca(n) positivamente
 - Utilidad aprendizaje y mejora de relaciones

- Destaca(n) negativamente
 - Incidencias
 - Participación de departamentos y PDI

Indicadores por Centro de Servicio

2005-2006 (2004-2005)

- Satisfacción:
 - Humanidades: 3,68 (3,34)
 - CC.SS.JJ.: 3,62 (3,28)
 - Colmenarejo: 3,48 (3,59)
 - E.P.S.: 3,46 (3,30)

- Evolución
 - CC.SS.JJ.: 3,47 (3,14)
 - E.P.S.: 3,39 (3,29)
 - Humanidades: 3,33 (3,23)
 - Colmenarejo: 3,26 (3,25)

Colectivos MÁS satisfechos

- Centro
 - Humanidades
 - CC.SS.JJ.
- Grado
 - No signif.
- Curso
 - 1º
- Sexo
 - Mujer

Colectivos MENOS satisfechos

- Centro
 - E.P.S.
 - Colmenarejo
- Grado
 - No signif.
- Curso
 - 2º y 3º
- Sexo
 - Hombre

	SAT.GLOBAL	Utilidad para el aprendizaje y mejora	Diseño y funcionamiento	Participación de Departamentos y PDI	Incidencias
2004-2005	3,33	3,27	3,41	3,06	3,12
2005-2006	3,54	3,60	3,50	3,37	3,19
Tendencia					

2005-2006 (2004-2005)

- Utilización
 - Frecuencia: 98% (93%)
 - Intensidad: 48% (62%)

- Indicadores generales
 - Satisfacción: 3,27 (3,10)
 - Evolución: 2,98 (2,91)

- Destaca(n) positivamente
 - Horario

- Destaca(n) negativamente
 - Precio/Coste
 - Autoservicio

Indicadores por Centro de Servicio

2005-2006 (2004-2005)

- Satisfacción:
 - Colmenarejo: 3,66 (3,61)
 - Humanidades: 3,43 (2,98)
 - Sabatini: 3,38 (2,98)
 - Ortega y Gasset: 3,35 (3,13)
 - Adolfo Posada: 3,24 (3,21)
 - María Moliner: 3,22 (3,13)
 - A.Betancourt: 3,02 (2,79)

- Evolución
 - Colmenarejo: 3,43 (3,23)
 - Humanidades: 3,08 (2,63)
 - Ortega y Gasset: 3,06 (2,78)
 - Sabatini: 3,00 (2,51)
 - María Moliner: 2,92 (3,06)
 - Adolfo Posada: 2,89 (3,05)
 - A.Betancourt: 2,89 (2,72)

Colectivos MÁS satisfechos

- Centro
 - Colmenarejo
 - Humanidades
- Grado
 - Superior
- Curso
 - 1º
- Sexo
 - No sign.

Colectivos MENOS satisfechos

- Centro
 - A.Betancourt
 - María Moliner
 - Adolfo Posada
- Grado
 - Medio
- Curso
 - 4º a 6º
- Sexo
 - No sign.

	SAT.GLOBAL	Horario	Trato personal	Eficacia	Agilidad	Autoservicio	Precio/Coste
2004-2005	3,10	3,25	3,18	3,07	3,00	3,01	2,66
2005-2006	3,27	3,32	3,30	3,23	3,22	3,20	2,74
Tendencia							

2005-2006 (2004-2005)

■ Indicadores generales

○ **Satisfacción: 3,41 (3,31)**

■ Destaca(n) positivamente

○ **Equipamiento audiovisual**

■ Destaca(n) negativamente

○ **Espacios para trabajo en grupo**

○ **Incidencias**

Indicadores por Centro de Servicio

2005-2006 (2004-2005)

■ **Satisfacción:**

○ Colmenarejo: 3,58 (3,71)

○ E.P.S.: 3,45 (3,28)

○ Humanidades: 3,43 (3,34)

○ CC.SS.JJ.: 3,36 (3,21)

Colectivos MÁS satisfechos

■ Centro

○ **Colmenarejo**

■ Grado

○ **Superior**

■ Curso

○ **4º a 6º**

■ Sexo

○ **No sign.**

Colectivos MENOS satisfechos

■ Centro

○ **No signif.**

■ Grado

○ **Medio**

■ Curso

○ **2º y 3º**

■ Sexo

○ **No sign.**

	SAT.GLOBAL	<i>Equipamiento Audiovisual</i>	<i>Equipamiento general</i>	<i>Incidencias</i>	<i>Espacios para trabajo en grupo</i>
2004-2005	3,31	3,49	3,40	3,21	2,97
2005-2006	3,41	3,59	3,38	3,27	3,06
Tendencia					

2005-2006 (2004-2005)

■ Indicadores generales

- **Satisfacción: 3,48 (3,39)**
- **Evolución: 3,05 (3,07)**

■ Destaca(n) positivamente

- **Limpieza**
- **Conserjería**

■ Destaca(n) negativamente

- **Climatización**
- **Mantenimiento**

Indicadores por Centro de Servicio

2005-2006 (2004-2005)

■ **Satisfacción:**

- Colmenarejo: 3,72 (3,52)
- Humanidades: 3,51 (3,42)
- E.P.S.: 3,49 (3,39)
- CC.SS.JJ.: 3,39 (3,34)

■ **Evolución**

- Colmenarejo: 3,11 (3,12)
- Humanidades: 3,09 (3,12)
- E.P.S.: 3,05 (3,02)
- CC.SS.JJ.: 3,01 (3,08)

Colectivos MÁS satisfechos

■ Centro

- **Colmenarejo**

■ Grado

- **Superior**

■ Curso

- **No sign.**

■ Sexo

- **No sign.**

Colectivos MENOS satisfechos

■ Centro

- **CC.SS.JJ.**

■ Grado

- **Medio**

■ Curso

- **2º y 3º**

■ Sexo

- **No sign.**

	SAT.GLOBAL	<i>Limpieza</i>	<i>Conserjería</i>	<i>Seguridad</i>	<i>Mantenimiento</i>	<i>Climatización</i>
2004-2005	3,39	3,83	3,44	3,29	3,08	2,83
2005-2006	3,48	3,88	3,58	3,39	3,19	2,80
Tendencia						

2005-2006 (2004-2005)

■ Utilización

- Frecuencia: 74% (67%)
- Intensidad: 12% (17%)

■ Indicadores generales

- Satisfacción: 2,97 (3,00)
- Evolución: 3,03 (3,02)

Indicadores por Centro de Servicio

2005-2006 (2004-2005)

■ Destaca(n) positivamente

- Oferta de productos

■ Destaca(n) negativamente

- Precios

■ Satisfacción:

- C.Colmenarejo: 3,17 (2,96)
- C.Getafe: 2,98 (3,00)
- C.Leganés: 2,92 (3,03)

■ Evolución

- C.Colmenarejo: 3,37 (3,17)
- C.Getafe: 3,01 (3,06)
- C.Leganés: 2,99 (3,01)

Colectivos MÁS satisfechos

■ Centro

- Colmenarejo

■ Grado

- No signif.

■ Curso

- 1º

■ Sexo

- Mujer

Colectivos MENOS satisfechos

■ Centro

- No signif.

■ Grado

- No signif.

■ Curso

- No sign.

■ Sexo

- Hombre

	SAT.GLOBAL	<i>Amplitud/Variedad Oferta</i>	<i>Horario</i>	<i>Precios</i>
2004-2005	3,00	3,18	3,05	2,55
2005-2006	2,97	3,07	2,95	2,57
Tendencia				

2005-2006 (2004-2005)

■ Utilización

- Frecuencia: 46% (43%)
- Intensidad: 28% (41%)

■ Indicadores generales

- Satisfacción (SIJA): 3,26 (3,27)
- Evolución: 3,16 (3,13)

Indicadores por Centro de Servicio

2005-2006 (2004-2005)

■ Destaca(n) positivamente

- Trato, información y agilidad
- Instalaciones

■ Destaca(n) negativamente

- Relación calidad/precio
- Accesibilidad

■ Satisfacción (SIJA):

- C.Getafe: 3,28 (3,29)
- C.Leganés: 3,21 (3,25)
- C.Colmenarejo: 3,03 (2,32)

■ Evolución

- C.Getafe: 3,13 (3,11)
- C.Leganés: 3,18 (3,17)
- C.Colmenarejo: 3,05 (3,09)

Colectivos MÁS satisfechos

■ Centro

- No signif.

■ Grado

- No signif.

■ Curso

- 4º a 6º

■ Sexo

- Mujer

Colectivos MENOS satisfechos

■ Centro

- Colmenarejo

■ Grado

- No signif.

■ Curso

- 2º y 3º

■ Sexo

- Hombre

	SAT.GLOBAL (SIJA)	Trato personal, Información y Agilidad (SIJA)	Instalaciones	Oferta	Accesibilidad	Calidad / Precio
2004-2005	3,27	3,32	3,35	3,40	3,06	3,17
2005-2006	3,26	3,36	3,33	3,30	3,15	3,04
Tendencia	▬	▲	▬	▼	▲	▼

2005-2006 (2004-2005)

- Utilización
 - Frecuencia: 41% (40%)
 - Intensidad: 11% (13%)

- Indicadores generales
 - Satisfacción (SIJA): 3,26 (3,27)
 - Evolución: 3,19 (3,14)

Indicadores por Centro de Servicio

2005-2006 (2004-2005)

- Destaca(n) positivamente
 - Trato, información y agilidad

- Destaca(n) negativamente
 - Calidad / Precio

- Satisfacción (SIJA):
 - C. Getafe: 3,28 (3,29)
 - C. Leganés: 3,21 (3,25)
 - C. Colmenarejo: 3,03 (2,32)

- Evolución
 - C. Getafe: 3,25 (3,15)
 - C. Leganés: 3,17 (3,15)
 - C. Colmenarejo: 3,20 (3,13)

Colectivos MÁS satisfechos

- Centro
 - No signif.
- Grado
 - No signif.
- Curso
 - No signif.
- Sexo
 - Mujer

Colectivos MENOS satisfechos

- Centro
 - Colmenarejo
- Grado
 - No signif.
- Curso
 - 2º y 3º
- Sexo
 - Hombre

	SAT.GLOBAL	Trato personal, Información y Agilidad (SIJA)	Información programación cultural del Auditorio	Interés programación cultural del Auditorio	Oferta de actividades	Calidad / Precio
2004-2005	3,27	3,32	3,27	3,10	3,37	3,12
2005-2006	3,26	3,36	3,27	3,26	3,24	3,20
Tendencia						

2005-2006 (2004-2005)

- Utilización
 - Frecuencia: 98% (97%)
 - Intensidad: 85 (90%)

- Indicadores generales
 - Satisfacción: 3,51 (3,28)
 - Evolución: 3,15 (3,07)

- Destaca(n) positivamente
 - Trato personal
 - Limpieza

- Destaca(n) negativamente
 - Capacidad instalaciones
 - Variedad
 - Precios

Indicadores por Centro de Servicio

2005-2006 (2004-2005)

- Satisfacción:
 - Central (Getafe): 3,74 (3,54)
 - Sabatini: 3,59 (3,42)
 - Humanidades: 3,50 (3,42)
 - Padre Soler: 3,39 (3,08)
 - Luis Vives: 3,11 (3,78)
 - Colmenarejo: 2,89 (2,49)

- Evolución
 - Luis Vives: 3,60 (2,33)
 - Central (Getafe): 3,34 (3,45)
 - Sabatini: 3,22 (2,92)
 - Humanidades: 3,15 (3,09)
 - Colmenarejo: 3,06 (2,57)
 - Padre Soler: 2,86 (2,81)

Colectivos MÁS satisfechos

- Centro
 - Central-Getafe
 - Sabatini
- Grado
 - No signif.
- Curso
 - 1º
- Sexo
 - Mujer

Colectivos MENOS satisfechos

- Centro
 - Colmenarejo
 - Luis Vives
 - Padre Soler
- Grado
 - No signif.
- Curso
 - No signif.
- Sexo
 - Hombre

	SAT.GLOBAL	Trato	Limpieza	Instalaciones	Cumplimiento de normas	Horario	Agilidad en Restaurante	Agilidad en Cafetería	Variedad (Cafetería)	Precios	Variedad (Restaurante)	Capacidad Restaurante	Capacidad Cafetería
2004-2005	3,28	3,57	3,30	3,14	3,15	3,34	3,13	3,17	3,12	3,20	3,00	2,57	2,44
2005-2006	3,51	3,81	3,55	3,50	3,48	3,43	3,43	3,36	3,30	3,23	3,21	3,09	3,07
Tendencia													

2005-2006 (2004-2005)

■ Indicadores generales

- **Satisfacción: 3,17 (3,12)**
- **Evolución: 3,02 (2,98)**

■ Destaca(n) positivamente

- **Matriculación**

■ Destaca(n) negativamente

- **Agilidad expedición Carné**
- **O.R.I.**
- **Información**

Indicadores por Centro de Servicio

2005-2006 (2004-2005)

■ **Satisfacción:**

- Colmenarejo: 3,47 (3,30)
- Humanidades: 3,24 (2,99)
- E.P.S.: 3,19 (3,19)
- CC.SS.JJ.: 3,12 (3,05)

■ **Evolución**

- Humanidades: 3,08 (2,79)
- Colmenarejo: 3,05 (3,14)
- E.P.S.: 3,05 (3,04)
- CC.SS.JJ.: 2,98 (2,96)

Colectivos MÁS satisfechos

■ Centro

- **Colmenarejo**

■ Grado

- **No signif.**

■ Curso

- **1º**

■ Sexo

- **No signif.**

Colectivos MENOS satisfechos

■ Centro

- **CC.SS.JJ.**

■ Grado

- **No signif.**

■ Curso

- **No signif.**

■ Sexo

- **No signif.**

	SAT.GLOBAL	Matriculación	Servicios Administrativos	Carné Universitario: Utilidad	Becas	Servicios de Información	O.R.I.	Carné Universitario: Agilidad
2004-2005	3,12	3,36	3,05	3,11	3,08	2,89	2,63	2,79
2005-2006	3,17	3,49	3,20	3,08	3,08	2,98	2,86	2,82
Tendencia								

2005-2006 (2004-2005)

■ Indicadores generales

- Satisfacción: 2,98 (2,89)

■ Destaca(n) positivamente

- Información

■ Destaca(n) negativamente

- Calificaciones

Indicadores por Centro de Servicio

2005-2006 (2004-2005)

■ Satisfacción:

- Colmenarejo: 3,07 (3,18)
- CC.SS.JJ.: 3,00 (2,83)
- E.P.S.: 2,98 (2,91)
- Humanidades: 2,87 (2,81)

Colectivos MÁS satisfechos

■ Centro

- Colmenarejo

■ Grado

- No signif.

■ Curso

- 1º

■ Sexo

- No signif.

Colectivos MENOS satisfechos

■ Centro

- Humanidades

■ Grado

- No signif.

■ Curso

- No signif.

■ Sexo

- No signif.

	SAT.GLOBAL	Información otras vías	Información Verbal (P.I.C.)	Información especializada	Localización calificaciones	Puntualidad calificaciones
2004-2005	2,89	2,97	2,91	2,90	2,81	2,56
2005-2006	2,98	3,07	3,04	3,00	2,90	2,72
Tendencia						

2005-2006 (2004-2005)

■ Indicadores generales

- Satisfacción: 3,20 (3,05)

■ Destaca(n) positivamente

- ---

■ Destaca(n) negativamente

- Horarios

Indicadores por Centro de Servicio

2005-2006 (2004-2005)

■ Satisfacción:

- Colmenarejo: 3,41 (3,34)
- E.P.S.: 3,25 (3,07)
- Humanidades: 3,22 (2,99)
- CC.SS.JJ.: 3,13 (2,97)

Colectivos MÁS satisfechos

■ Centro

- Colmenarejo

■ Grado

- No sign.

■ Curso

- 1º

■ Sexo

- No sign.

Colectivos MENOS satisfechos

■ Centro

- CC.SS.JJ.

■ Grado

- No sign.

■ Curso

- No sign.

■ Sexo

- No sign.

	SAT.GLOBAL	Trámites en Campus Global	Atención Becarios	Atención Funcionarios	Horarios
2004-2005	3,05	3,14	3,09	2,98	2,83
2005-2006	3,20	3,22	3,18	3,14	2,96
Tendencia					

2005-2006 (2004-2005)

■ Indicadores generales

- **Satisfacción: 3,49 (3,36)**

■ Destaca(n) positivamente

- ---

■ Destaca(n) negativamente

- **Matrícula en Administración**
- **Asesoramiento**

Indicadores por Centro de Servicio

2005-2006 (2004-2005)

■ **Satisfacción:**

- **E.P.S.: 3,56 (3,43)**
- **Colmenarejo: 3,53 (3,37)**
- **Humanidades: 3,48 (3,38)**
- **CC.SS.JJ.: 3,44 (3,30)**

Colectivos MÁS satisfechos

■ Centro

- **E.P.S.**

■ Grado

- **No sign.**

■ Curso

- **No sign.**

■ Sexo

- **No sign.**

Colectivos MENOS satisfechos

■ Centro

- **CC.SS.JJ.**

■ Grado





- **No sign.**

■ Curso

- **No sign.**

■ Sexo

- **No sign.**

	SAT.GLOBAL	<i>Matrícula Internet</i>	<i>Asesoramiento recibido</i>	<i>Personal en Administración</i>
2004-2005	3,36	3,38	3,24	3,23
2005-2006	3,49	3,47	3,39	3,38
Tendencia				

2005-2006 (2004-2005)

■ Utilización
○ Frecuencia: 35% (40%)

■ Indicadores generales
○ Satisfacción: 3,08 (3,08)

■ Destaca(n) positivamente
○ Atención por los Becarios

■ Destaca(n) negativamente
○ Información existente

Indicadores por Centro de Servicio

2005-2006 (2004-2005)

■ Satisfacción:
○ E.P.S.: 3,15 (3,14)
○ Colmenarejo: 3,14 (3,33)
○ Humanidades: 3,02 (2,79)
○ CC.SS.JJ.: 3,01 (3,06)

Colectivos MÁS satisfechos

■ Centro
○ E.P.S.
○ Colmenarejo

■ Grado
○ Medio

■ Curso
○ 1º

■ Sexo
○ Hombre

Colectivos MENOS satisfechos

■ Centro
○ CC.SS.JJ.
○ Humanidades

■ Grado
○ Superior

■ Curso
○ 2º y 3º

■ Sexo
○ Mujer

	SAT.GLOBAL	<i>Atención por Becarios</i>	<i>Atención por Funcionarios</i>	<i>Información existente sobre becas</i>
2004-2005	3,08	3,19	3,08	2,90
2005-2006	3,08	3,19	3,09	2,88
Tendencia				

ANEXO 2. CUESTIONARIO

A.3. Curso:

1	Primero	2	Segundo	3	Tercero	4	Cuarto	5	Quinto	6	Sexto
---	---------	---	---------	---	---------	---	--------	---	--------	---	-------

A.4. ¿De cuáles de los siguientes recursos técnicos dispones para tu uso particular (que no sean propiedad de/cedidos por la Universidad Carlos III)? Marca todos los que utilices

1	Ordenador de Sobremesa	2	Ordenador Portátil / PDA	3	Correo electrónico	4	Acceso a Internet	5	Telefonía móvil
---	------------------------	---	--------------------------	---	--------------------	---	-------------------	---	-----------------

BLOQUE B.- UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

¿Con qué frecuencia utilizas normalmente cada uno de estos servicios?

	Diaria o casi diaria	Una o dos veces por semana	Dos o tres veces al mes	Con menor frecuencia	Nunca
B1 Biblioteca	5	4	3	2	1
B2 Aulas Informáticas	5	4	3	2	1
B3 Campus Global	5	4	3	2	1
B4 Aula Global	5	4	3	2	1
B5 Servicios de Apoyo y Mantenimiento	5	4	3	2	1
B6 Reprografía	5	4	3	2	1
B7 Tienda / Librería	5	4	3	2	1
B8 Actividades Deportivas	5	4	3	2	1
B9 Instalaciones Polideportivo	5	4	3	2	1
B10 Actividades Culturales / Recreativas	5	4	3	2	1
B11 Actividades del Auditorio	5	4	3	2	1
B12 Cafetería / Restaurante	5	4	3	2	1
B13 Oficina de Relaciones Internacionales	5	4	3	2	1
B14 Administración de Alumnos	5	4	3	2	1

Para cada uno de los siguientes servicios (biblioteca, reprografía y cafetería), ¿podrías decirnos cuál de los centros relacionados es el que sueles utilizar con mayor frecuencia?

B15 BIBLIOTECA							
1	María Moliner (Getafe)	2	Concepción Arenal	3	Rey Pastor (Leganés)	4	Miguel de Unamuno (Colmenarejo)

B16 REPROGRAFÍA								
GETAFE →	1	Adolfo Posada	2	María Moliner	3	Humanidades	4	Ortega y Gasset
LEGANÉS →	5	Sabatini	6	Agustín de Betancourt	COLMENAREJO →	7	Miguel de Unamuno	

B17 CAFETERÍA / RESTAURANTE							
GETAFE →	1	Central	2	Humanidades	3	Luis Vives	
LEGANÉS →	4	Sabatini	5	Padre Soler	COLMENAREJO →	6	Miguel de Unamuno

3.- CAMPUS GLOBAL

	Satisfacción					?
	1	2	3	4	5	
3.1 Diseño y funcionamiento						
3.2 Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias						
3.3 Utilidad						
3.4 VALORACIÓN GENERAL DE CAMPUS GLOBAL						

4.- AULA GLOBAL

	Satisfacción					?
	1	2	3	4	5	
4.1 El diseño y funcionamiento general de Aula Global						
4.2 Incidencias: evolución de su frecuencia (disminución) y agilidad en la resolución						
4.3 Su utilidad real para el aprendizaje y mejora de la comunicación con los profesores						
4.4 La participación/colaboración en general de los departamentos y profesores con Aula Global						
4.5 VALORACIÓN GENERAL DE AULA GLOBAL						

5.- REPROGRAFÍA

	Satisfacción					?
	1	2	3	4	5	
5.1 La agilidad/diligencia con la que se presta el servicio						
5.2 La eficacia y competencia (calidad de las copias, pérdidas, errores)						
5.3 El horario de funcionamiento establecido						
5.4 El precio/coste del servicio						
5.5 El trato del personal que atiende						
5.6 Los medios existentes y el funcionamiento del autoservicio de fotocopias y autoimpresión						
5.7 VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE REPROGRAFÍA						

6.- AULAS Y ESPACIOS DOCENTES

	Satisfacción					?
	1	2	3	4	5	
6.1 El mobiliario y equipamiento general de las Aulas						
6.2 El equipamiento audiovisual en las Aulas						
6.3 Incidencias en el uso de Aulas Docentes: evolución de su frecuencia (disminución) y agilidad en la resolución						
6.4 La disponibilidad de espacios para trabajar en grupo						
6.5 VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN DE AULAS Y ESPACIOS DOCENTES						

7.- SERVICIOS DE APOYO Y MANTENIMIENTO

	Satisfacción					?
	1	2	3	4	5	
7.1 El funcionamiento de los sistemas de climatización						
7.2 Los servicios de reparación y mantenimiento de las instalaciones						
7.3 La limpieza general de las instalaciones de la Universidad						
7.4 La conserjería en general (accesibilidad, trato y agilidad en la tramitación de incidencias)						
7.5 El servicio de Seguridad dentro de la Universidad						
7.6 VALORACIÓN GLOBAL DE LOS SERVICIOS DE APOYO Y MANTENIMIENTO						

8.- TIENDA / LIBRERÍA

	Satisfacción					?
	1	2	3	4	5	
8.1 La amplitud/variedad de su oferta de productos						
8.2 El horario de funcionamiento establecido						
8.3 Los precios						
8.4 VALORACIÓN GLOBAL DE LA TIENDA/LIBRERÍA						

9.- SIJA (Servicio de Información Juvenil y Actividades)

	Satisfacción					?
	1	2	3	4	5	
9.1 Las características (calidad, dotación...) de las instalaciones deportivas						
9.2 La variedad, amplitud y calidad de las actividades deportivas						
9.3 La accesibilidad a las instalaciones deportivas cuando se necesita/desea						
9.4 La relación calidad-precio de las actividades deportivas ofrecidas						
9.5 La variedad, amplitud y calidad de las actividades culturales						
9.6 La relación calidad - precio de las actividades culturales						
9.7 Programas culturales del Auditorio: interés y calidad de las actividades programadas						
9.8 Programas culturales del Auditorio: información recibida sobre la programación						
9.9 El trato personal, información y agilidad en la gestión en los centros de S.I.J.A.						
9.10 VALORACIÓN GLOBAL DEL S.I.J.A.						

10.- CAFETERÍA / RESTAURANTE

	Satisfacción					?
	1	2	3	4	5	
10.1 La confortabilidad y calidad de las instalaciones						
10.2 La capacidad de las instalaciones para absorber la demanda en la CAFETERÍA						
10.3 La capacidad de las instalaciones para absorber la demanda en el RESTAURANTE						
10.4 La limpieza e higiene						
10.5 El trato general del personal						
10.6 La agilidad/rapidez con la que se presta el servicio en la CAFETERÍA						
10.7 La agilidad/rapidez con la que se presta el servicio en el RESTAURANTE						
10.8 El horario de funcionamiento						
10.9 Los precios						
10.10 La preocupación demostrada por el personal del servicio por hacer cumplir las normas						
10.11 La variedad y calidad de la oferta en el servicio de CAFETERÍA						
10.12 La variedad y calidad de la oferta en el servicio de RESTAURANTE						
10.13 VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE CAFETERÍA/RESTAURANTE						

11.- ADMINISTRACIÓN DE ALUMNOS

Satisfacción					?
1	2	3	4	5	

<u>A.- SERVICIOS DE INFORMACIÓN</u>					
11.1 Información personal en el Punto de Información del Campus					
11.2 Facilidad y orientación recibida cuando se necesita acceder a información más especializada					
11.3 Por otras vías: impresos, sobres, folletos, guías de titulación, tabloneros de anuncios, etc.					
11.4 Satisfacción con la puntualidad con la que se publican las calificaciones de exámenes					
11.5 Satisfacción con la facilidad con la que se localizan las calificaciones en los Tabloneros					
11.6 VALORACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN					
<u>B.- SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</u>					
11.7 El horario de atención					
11.8 La atención recibida por parte del personal funcionario					
11.9 La atención recibida por parte de los becarios					
11.10 Facilidad y utilidad de los procesos y trámites de alumnos en 'Campus Global'					
11.11 VALORACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS					
<u>C.- MATRICULACIÓN</u>					
11.12 a) Procesos de matriculación a través de Internet					
11.12 b) Matriculación de forma personal en la Administración de Alumnos					
11.13 Utilidad e idoneidad del asesoramiento recibido en el proceso de Matriculación					
11.14 VALORACIÓN GENERAL DE LOS PROCESOS DE MATRÍCULA					
<u>D.- CARNÉ UNIVERSITARIO</u>					
11.15 Utilidad y ventajas del actual Carné Universitario					
11.16 Agilidad en su expedición y entrega					
<u>E.- BECAS</u>					
11.17 ¿En alguna ocasión a lo largo del curso has solicitado información o has tenido que realizar alguna gestión relacionada con las Becas?					
SÍ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> > PASA A PREGUNTA 11.22					
11.18 (Valora) La información existente sobre el sistema de Becas					
11.19 La atención recibida por parte del personal funcionario					
11.20 La atención recibida por parte de los becarios					
11.21 VALORACIÓN GENERAL DEL SERVICIO/SISTEMA DE BECAS					
<u>F. OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES (O.R.I.)</u>					
11.22 VALORACIÓN GENERAL DE LA OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES					
11.23 VALORACIÓN GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE ALUMNOS					

BLOQUE D.- EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS

¡¡ Sólo para estudiantes que hayan estado matriculados en la Universidad Carlos III con anterioridad al presente curso !!

Una pregunta final: en el siguiente cuadro figuran distintos SERVICIOS de la Universidad, considerados globalmente.

¿Cómo calificarías la evolución de cada uno de estos servicios en los últimos 1 - 2 años?

	<u>Bastante a peor</u>	<u>Algo a peor</u>	<u>Más o menos igual</u>	<u>Algo a mejor</u>	<u>Bastante a mejor</u>
B1 Biblioteca	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
B2 Aulas Informáticas	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
B3 Campus Global	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
B4 Aula Global	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
B5 Servicios de Apoyo y Mantenimiento	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
B6 Reprografía	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
B7 Tienda / Librería	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
B8 Actividades Deportivas	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
B9 Instalaciones Polideportivo	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
B10 Actividades Culturales / Recreativas	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
B11 Actividades del Auditorio	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
B12 Cafetería / Restaurante	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
B13 Oficina de Relaciones Internacionales	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
B14 Administración de Alumnos	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>

Muchas gracias por tu colaboración