

Índice

2	<u>I. Introducción y operativa</u>	
	3	<i>Presentación</i>
	3	<i>El Cuestionario</i>
	4	<i>Centros de servicio</i>
	4	<i>Trabajo de campo, Operativa e Incidencias</i>
	5	<i>Muestra</i>
9	<u>II. Aspectos preliminares</u>	
14	<u>III. Utilización de los servicios</u>	
19	<u>IV. Posición general de los servicios</u>	
	20	<i>Valoración de los servicios</i>
	25	<i>Evolución de los servicios</i>
	29	<i>Análisis de Indicadores</i>
	33	<i>Ficha general</i>
	34	<i>Fichas de Centro</i>
38	<u>V. Resumen por Servicio</u>	
	39	<i>Biblioteca</i>
	52	<i>Aulas y Servicios Informáticos</i>
	66	<i>'Aula Global'</i>
	77	<i>Reprografía</i>
	89	<i>Aulas y Espacios Docentes</i>
	97	<i>Servicios de Apoyo y Mantenimiento</i>
	105	<i>Tienda / Librería</i>
	114	<i>Servicio de Información Juvenil y Actividades (S.I.J.A.)</i>
	132	<i>Cafetería / Restaurante</i>
	148	<i>Administración de Alumnos</i>
184	<u>Anexo: Cuestionario utilizado</u>	

I. Introducción y operativa

Presentación

El presente Informe presenta los resultados y conclusiones de la cuarta investigación cuantitativa sobre calidad percibida por el alumnado en los Servicios Universitarios. Es, al tiempo, la sexta investigación, ya que el estudio ha seguido la siguiente cronología:

- Curso 1999-2000: estudio cualitativo marco
- Curso 2000-2001: pilotaje cuantitativo
- Curso 2001-2002: segundo estudio cuantitativo
- Curso 2002-2003: tercer estudio cuantitativo
- Curso 2003-2004: segundo estudio cualitativo
- Curso 2004-2005: cuarto estudio cuantitativo

Como puede verse, el pasado curso 2003-2004 se realizó un segundo estudio cualitativo; como consecuencia del mismo, bastantes de los contenidos del cuestionario fueron modificados (tanto suprimidos, como añadidos, como mejorados), si bien se ha ratificado la metodología básica y la operativa establecidas durante la investigación del curso 2001-2002.

Ello significa que la presente investigación cuantitativa no tiene un carácter tan marcado de seguimiento como la anterior, pudiendo aportarse a los responsables de los servicios, con carácter generalizado, una panorámica general más rica y ajustada a las escalas de valores e intereses de sus usuarios.

El cuestionario

Los indicadores incorporados son muy numerosos, siendo por el contrario escasos los suprimidos, de manera que, de 92 indicadores evaluativos hemos pasado a disponer de 113 en el nuevo cuestionario (+23%).

Asimismo, se ha realizado una pequeña adaptación de la anterior estructura de servicios. En la siguiente tabla presentamos un resumen de los cambios realizados como consecuencia de la investigación cualitativa y de la revisión de las responsabilidades individualizables en el esquema organizativo de la Administración Universitaria:

2002-2003		2004-2005		Centro de servicio
Servicio	Indicadores	Servicio	Indicadores	
BIBLIOTECA	10	BIBLIOTECA	11	Biblioteca
INFORMÁTICA	7	AULAS Y SERVICIOS INFORMÁTICOS	13	Centro
SERVICIOS DE APOYO Y MANTENIMIENTO	8	SERVICIOS DE APOYO Y MANTENIMIENTO	7	Centro
---	---	AULAS Y ESPACIOS DOCENTES	6	Centro
REPROGRAFÍA	8	REPROGRAFÍA	8	Reprografía
TIENDA / LIBRERÍA	5	TIENDA / LIBRERÍA	5	Tienda
S.I.J.A.	12	S.I.J.A.	14	Campus
CAFETERÍA- RESTAURANTE	11	CAFETERÍA- RESTAURANTE	14	Cafetería
ADMINISTRACIÓN DE ALUMNOS	26	ADMINISTRACIÓN DE ALUMNOS	23	Centro
AULA GLOBAL / CAMPUS GLOBAL	4	AULA GLOBAL / CAMPUS GLOBAL	10	Centro
OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES	1	OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES	2	---

El cuestionario completo puede encontrarse como Anexo al Informe.

'Centros de servicio'

La última columna ('centro de servicio') de la anterior tabla hace referencia al ámbito de análisis de los resultados, en relación a las responsabilidades; si bien para cuatro de los servicios (Biblioteca, Reprografía, Tienda-Librería y Cafetería) existen centros de servicio específicos, para el resto de ellos no es así. Sin embargo, a la hora de analizar las diferencias entre diferentes ámbitos, es lógico que estos 'ámbitos' sean aquellos donde son diferenciables los recursos adscritos y, por tanto, las responsabilidades: en algún caso (S.I.J.A.), el Campus, pero en general hemos establecido el 'Centro'.

Entrecomillamos 'Centro' porque, si bien sólo existen tres centros ('Ciencias Sociales y Jurídicas', 'Humanidades, Documentación y Comunicación' y 'Escuela Politécnica Superior'), a los efectos de este estudio -y por motivos en general obvios- conviene diferenciar el Campus de Colmenarejo que, teniendo alumnos adscritos a los tres centros, se constituye en un ámbito específico de administración y prestación de servicios. De manera que cuando nos referimos al 'Centro', analizamos estos cuatro centros funcionales. De hecho, el plan de muestro, como veremos, se basa en estos cuatro centros.

Trabajo de campo, operativa e incidencias

Los trabajos de campo fueron realizados entre los días 25 de noviembre y 3 de diciembre de 2004. Estos trabajos fueron realizados por el personal acreditado de Eryba, sin más incidencia reseñable que la coincidencia con la realización de otra encuesta (campus de Getafe), cuyos fines, responsables y personal no hemos sido capaces de determinar; no obstante, a pesar de que resulta altamente contraproducente esta coincidencia en cualquier caso, no se produjeron perjuicios resaltables que afectaran a la calidad / productividad de nuestra operativa.

El método de administración del cuestionario -como en todas las anteriores investigaciones- fue el de autoadministración asistida. El personal de Eryba reparte de manera controlada los cuestionarios, explica personal e individualizadamente las instrucciones, asiste en su cumplimentación y controla (a) que los datos de identificación -en cuanto afectan a las cuotas de muestreo, pero siempre respetando

la confidencialidad y anonimato- estén convenientemente cumplimentados y (b) que el cuestionario devuelto reúne las condiciones establecidas para su validación.

En esta ocasión, se repartieron 976 cuestionarios, de los que se recuperaron 906 (92,8%). De ellos, fueron inspeccionados por el personal de campo 135 (14,9%) y, como consecuencia, 21 (15,5% de los inspeccionados) fueron invalidados in situ. De éstos, sólo 1 lo fue como consecuencia del 4,6% (42) de los alumnos participantes que fueron re-entrevistados por la supervisora de campo.

De los restantes 885 cuestionarios, otros 24 (2,7%) fueron invalidados por el personal de grabación. Finalmente, se constituye una muestra útil para tabulación de 861 cuestionarios (88,2% de los entregados y 95,0% de los recuperados).

Muestra

Estos 861 cuestionarios están ligeramente por encima (1,3%) del objetivo establecido en 850 encuestas válidas. Están notablemente por encima (9,4%) de los 787 cuestionarios de la anterior oleada (2002-2003) y superan ligeramente a los 844 del curso 2001-2002.

La siguiente tabla presenta la comparación entre el Plan de Muestreo y la Muestra Final obtenida, atendiendo a las tres variables (Centro, Curso y Nivel de Estudios o Grado) utilizadas para reproducir en lo posible la estructura de la Universidad y garantizar la representatividad de la Muestra:

PLAN DE MUESTREO (ABSOLUTOS)	TOTAL		Curso						Nivel de estudios			
	Alumnos	Encuestas	1er Curso		2º y 3er curso		4º a 6º curso		Lic./Ing.Sup/E.Simult.		Diplom/Ing.Téc.	
			Alumnos	Encuestas	Alumnos	Encuestas	Alumnos	Encuestas	Alumnos	Encuestas	Alumnos	Encuestas
Centro												
Ciencias Sociales y Jurídicas (Getafe)	6739	386	2081	109	3086	162	1572	83	5253	276	1486	78
Humanidades, Documentación y Comunicación (Getafe)	1710	81	302	16	937	49	471	25	1382	73	328	17
Escuela Politécnica Superior	6033	312	2205	116	2490	131	1338	70	2877	151	3156	166
Campus de Colmenarejo	1674	71	625	33	760	40	289	15	1242	65	432	23
TOTAL	16156	850	5213	274	7273	383	3670	193	10754	566	5402	284

RESULTADOS (ENCUESTAS, ABSOLUTOS)	TOTAL		Curso						Nivel de estudios			
	Alumnos	Encuestas	1er Curso		2º y 3er curso		4º a 6º curso		Lic./Ing.Sup/E.Simult.		Diplom/Ing.Téc.	
			Alumnos	Encuestas	Alumnos	Encuestas	Alumnos	Encuestas	Alumnos	Encuestas	Alumnos	Encuestas
Centro												
Ciencias Sociales y Jurídicas (Getafe)	6739	334	2081	97	3086	160	1572	77	5253	262	1486	72
Humanidades, Documentación y Comunicación (Getafe)	1710	112	302	32	937	53	471	27	1382	95	328	17
Escuela Politécnica Superior	6033	316	2205	118	2490	126	1338	72	2877	152	3156	164
Campus de Colmenarejo	1674	99	625	38	760	44	289	17	1242	75	432	24
TOTAL	16156	861	5213	285	7273	383	3670	193	10754	584	5402	277

DIFERENCIA (ENCUESTAS, ABSOLUTOS)	TOTAL		Curso						Nivel de estudios			
	Alumnos	Encuestas	1er Curso		2º y 3er curso		4º a 6º curso		Lic./Ing.Sup/E.Simult.		Diplom/Ing.Téc.	
			Alumnos	Encuestas	Alumnos	Encuestas	Alumnos	Encuestas	Alumnos	Encuestas	Alumnos	Encuestas
Centro												
Ciencias Sociales y Jurídicas (Getafe)	6739	-21	2081	-12	3086	-2	1572	-6	5253	-14	1486	-6
Humanidades, Documentación y Comunicación (Getafe)	1710	22	302	16	937	4	471	2	1382	22	328	0
Escuela Politécnica Superior	6033	-1	2205	2	2490	-5	1338	2	2877	1	3156	-2
Campus de Colmenarejo	1674	11	625	5	760	4	289	2	1242	10	432	1
TOTAL	16156	11	5213	11	7273	0	3670	0	10754	18	5402	-7

UNIVERSO (PORCENTAJES)	TOTAL		Curso						Nivel de estudios			
	Alumnos	%	1er Curso		2º y 3er curso		4º a 6º curso		Lic./Ing.Sup/E.Simult.		Diplom/Ing.Téc.	
			Alumnos	%	Alumnos	%	Alumnos	%	Alumnos	%	Alumnos	%
Centro												
Ciencias Sociales y Jurídicas (Getafe)	6739	41,7%	2081	12,9%	3086	19,1%	1572	9,7%	5253	32,5%	1486	9,2%
Humanidades, Documentación y Comunicación (Getafe)	1710	10,6%	302	1,9%	937	5,8%	471	2,9%	1382	8,6%	328	2,0%
Escuela Politécnica Superior	6033	37,3%	2205	13,6%	2490	15,4%	1338	8,3%	2877	17,8%	3156	19,5%
Campus de Colmenarejo	1674	10,4%	625	3,9%	760	4,7%	289	1,8%	1242	7,7%	432	2,7%
TOTAL	16156	100,0%	5213	32,3%	7273	45,0%	3670	22,7%	10754	66,6%	5402	33,4%

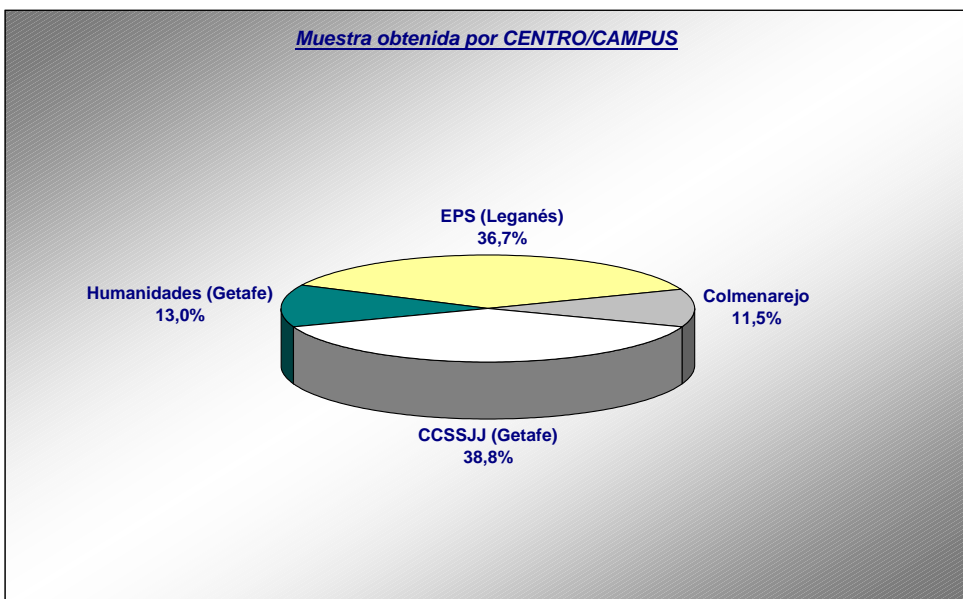
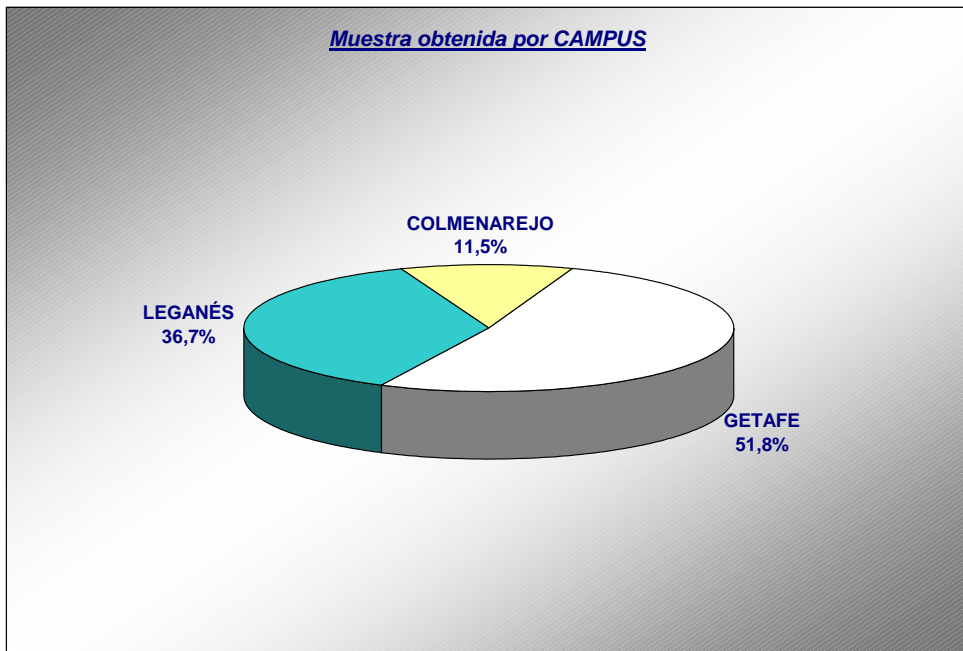
MUESTRA (PORCENTAJES)	TOTAL		Curso						Nivel de estudios			
	Encuestas	%	1er Curso		2º y 3er curso		4º a 6º curso		Lic./Ing.Sup/E.Simult.		Diplom/Ing.Téc.	
			Encuestas	%	Encuestas	%	Encuestas	%	Encuestas	%	Encuestas	%
Centro												
Ciencias Sociales y Jurídicas (Getafe)	334	38,8%	97	11,3%	160	18,6%	77	8,9%	262	30,4%	72	8,4%
Humanidades, Documentación y Comunicación (Getafe)	112	13,0%	32	3,7%	53	6,2%	27	3,1%	95	11,0%	17	2,0%
Escuela Politécnica Superior	316	36,7%	118	13,7%	126	14,6%	72	8,4%	152	17,7%	164	19,0%
Campus de Colmenarejo	99	11,5%	38	4,4%	44	5,1%	17	2,0%	75	8,7%	24	2,8%
TOTAL	861	100,0%	285	33,1%	383	44,5%	193	22,4%	584	67,8%	277	32,2%

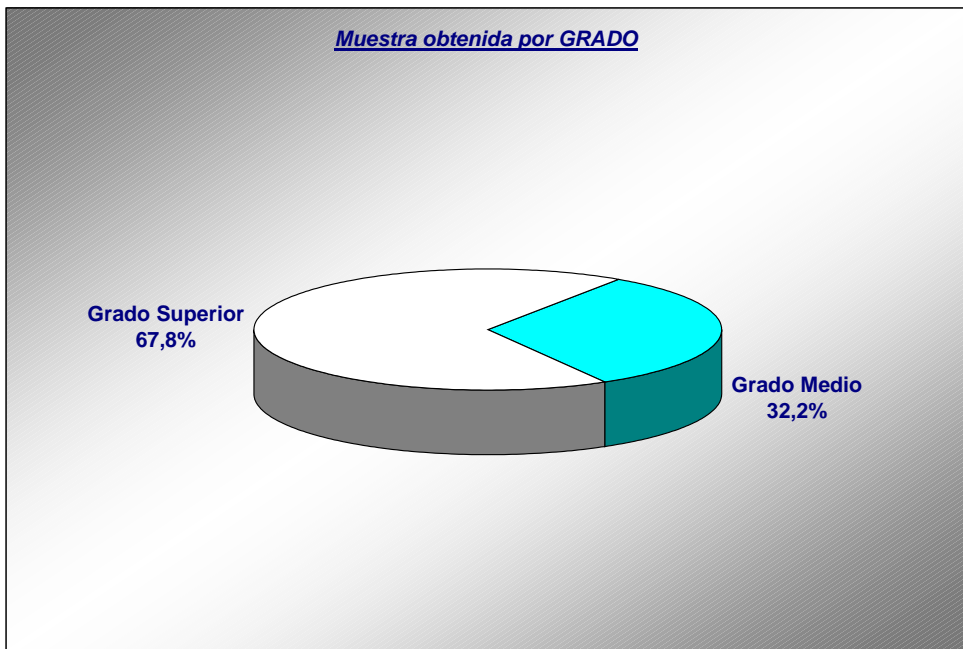
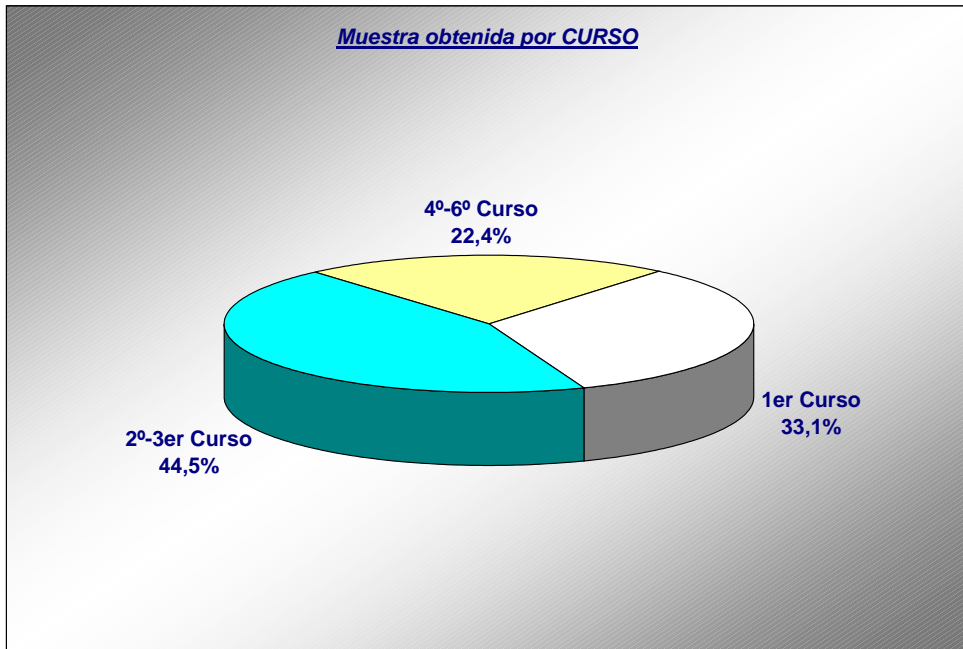
DIFERENCIA (ENCUESTAS, PORCENTAJES)	TOTAL		Curso						Nivel de estudios			
	Encuestas	%	1er Curso		2º y 3er curso		4º a 6º curso		Lic./Ing.Sup/E.Simult.		Diplom/Ing.Téc.	
			Encuestas	%	Encuestas	%	Encuestas	%	Encuestas	%	Encuestas	%
Centro												
Ciencias Sociales y Jurídicas (Getafe)	334	-2,9%	97	-1,6%	160	-0,5%	77	-0,8%	262	-2,1%	72	-0,8%
Humanidades, Documentación y Comunicación (Getafe)	112	2,4%	32	1,8%	53	0,4%	27	0,2%	95	2,5%	17	-0,1%
Escuela Politécnica Superior	316	-0,6%	118	0,1%	126	-0,8%	72	0,1%	152	-0,2%	164	-0,5%
Campus de Colmenarejo	99	1,1%	38	0,5%	44	0,4%	17	0,2%	75	1,0%	24	0,1%
TOTAL	861	0,0%	285	0,8%	383	-0,5%	193	-0,3%	584	1,3%	277	-1,3%

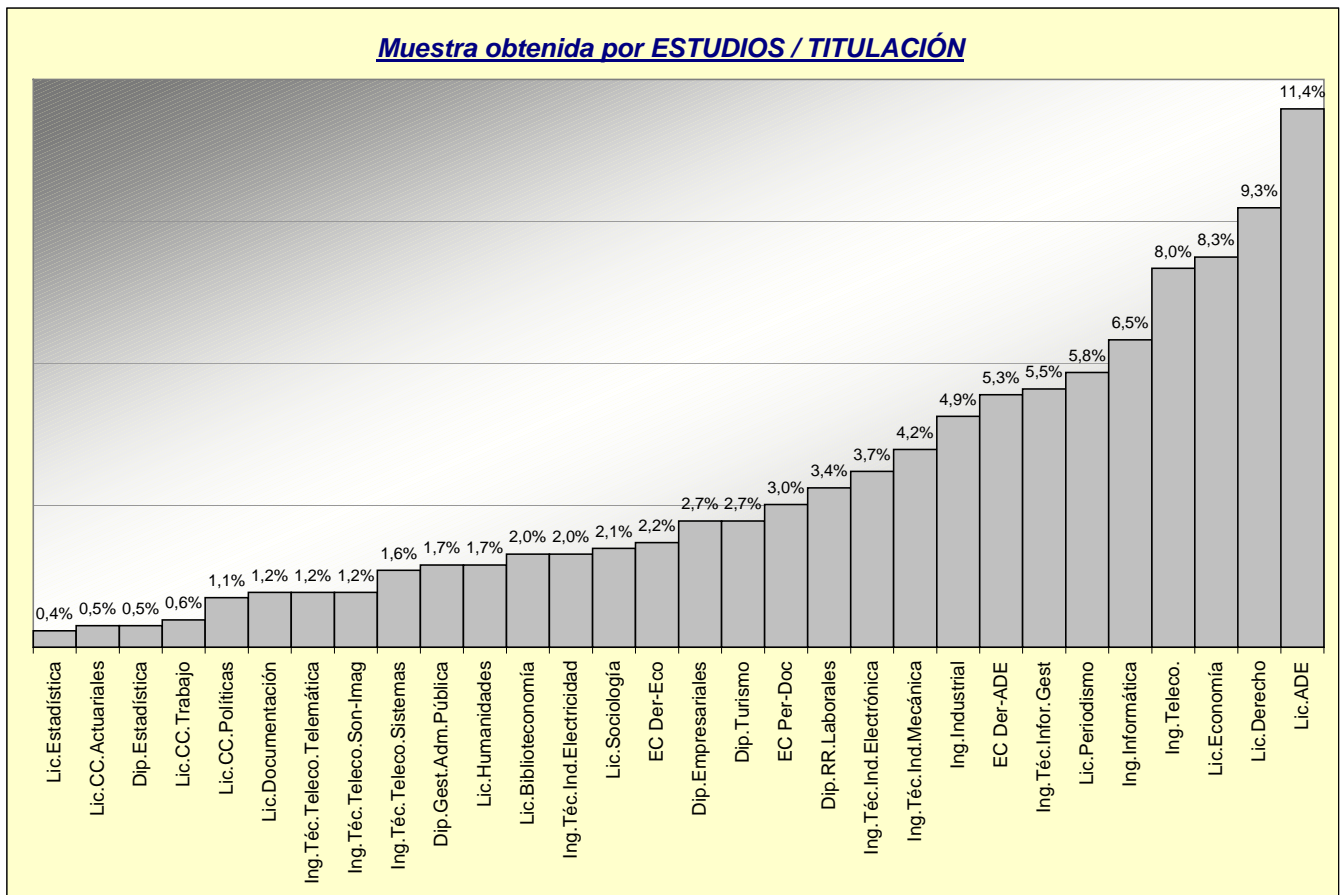
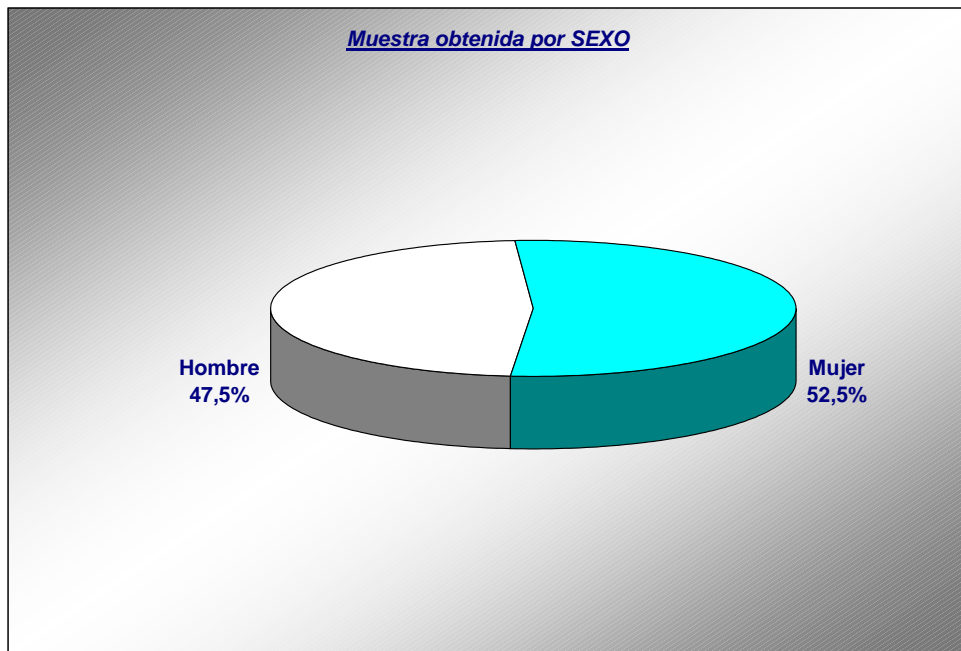


El margen máximo de error para el total de la Muestra ($p=q=50\%$; margen de confianza del 95,5%) es de $\pm 3,4\%$

A continuación, ofrecemos alguna información gráfica sobre la composición de la muestra, atendiendo a las diferentes variables de segmentación:





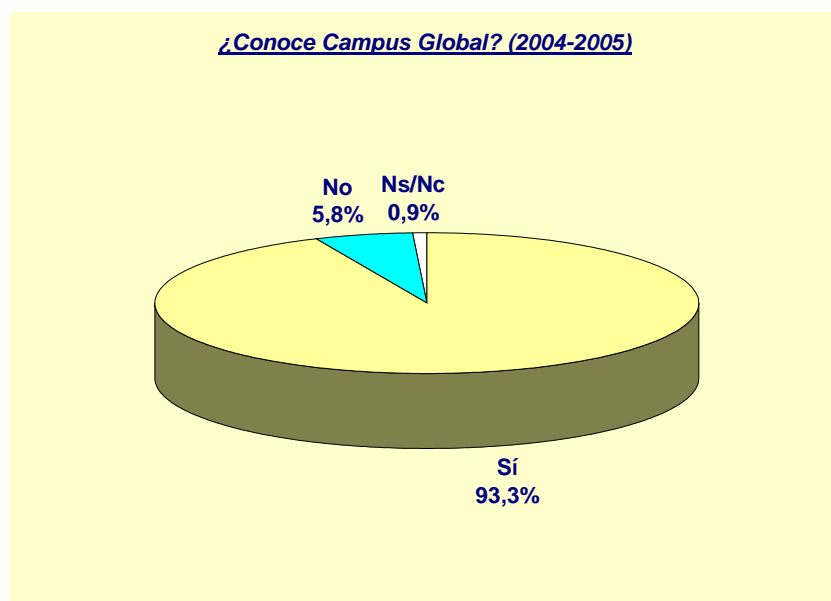
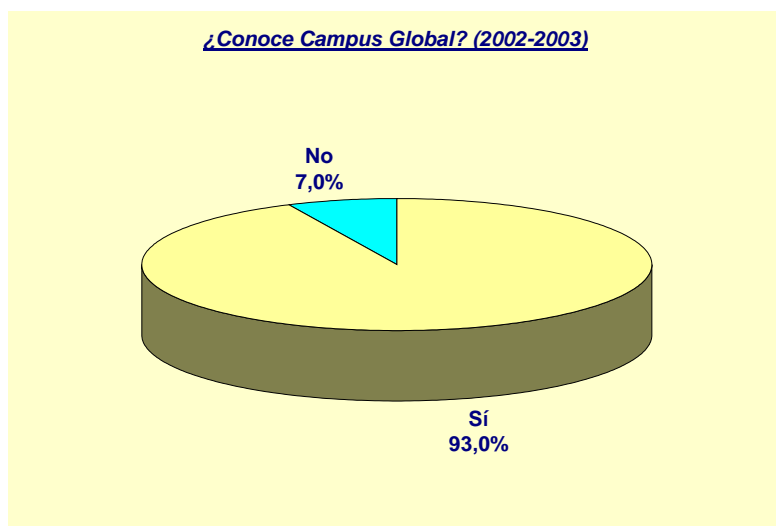


II. Aspectos preliminares:
‘Campus Global’,
Recursos técnicos particulares,
Oficina de Relaciones Internacionales

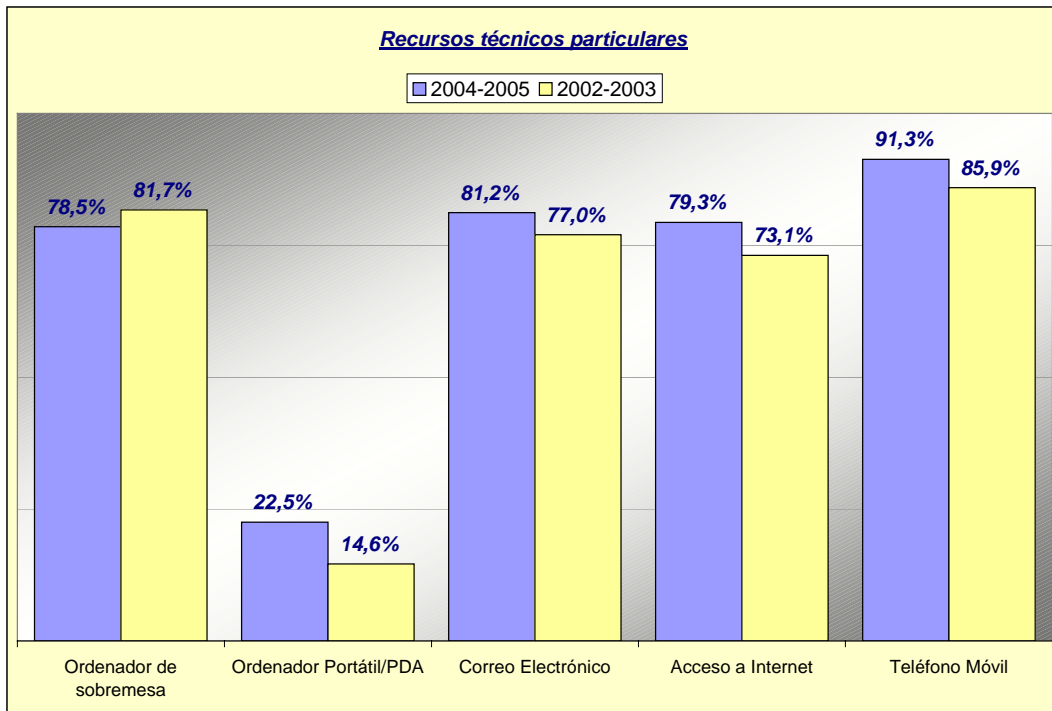
La introducción de los servicios 'Campus Global' y 'Aula Global' es aún reciente (al menos, en términos organizacionales). Ya en la anterior investigación cuantitativa (2002-2003) quisimos evaluar su notoriedad o nivel de conocimiento. Los elevados valores que obtuvimos entonces ('Campus Global' = 93%; 'Aula Global' = 74%), recomendaron un tratamiento más evaluativo, que meramente descriptivo.

Así, 'Aula Global' constituye ahora un bloque independiente y mucho más desarrollado (con seis indicadores); 'Campus Global', por su carácter más genérico y por el hecho de que muchas de sus aplicaciones -como la propia 'Aula Global'- sean evaluadas en otros bloques (Biblioteca, Aulas y Servicios Informáticos y Administración de Alumnos), permanece sin embargo en este bloque preliminar.

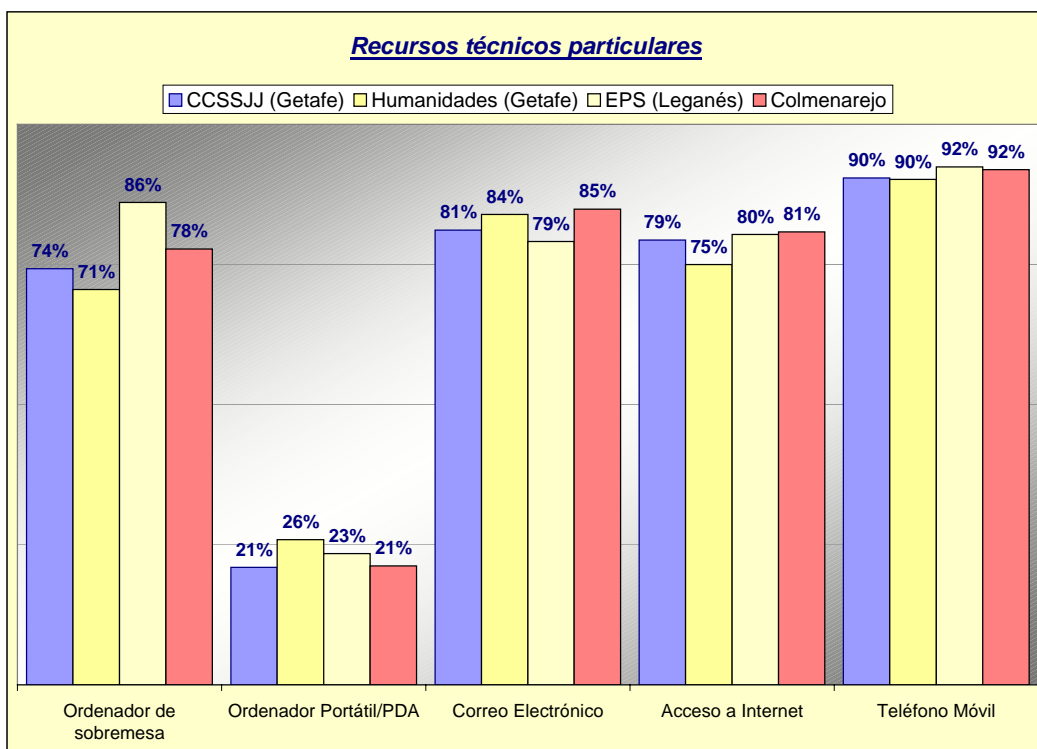
El estudio actual confirma la 'saturación técnica' en la notoriedad de 'Campus Global', que apenas aumenta en dos años un 0,3%:



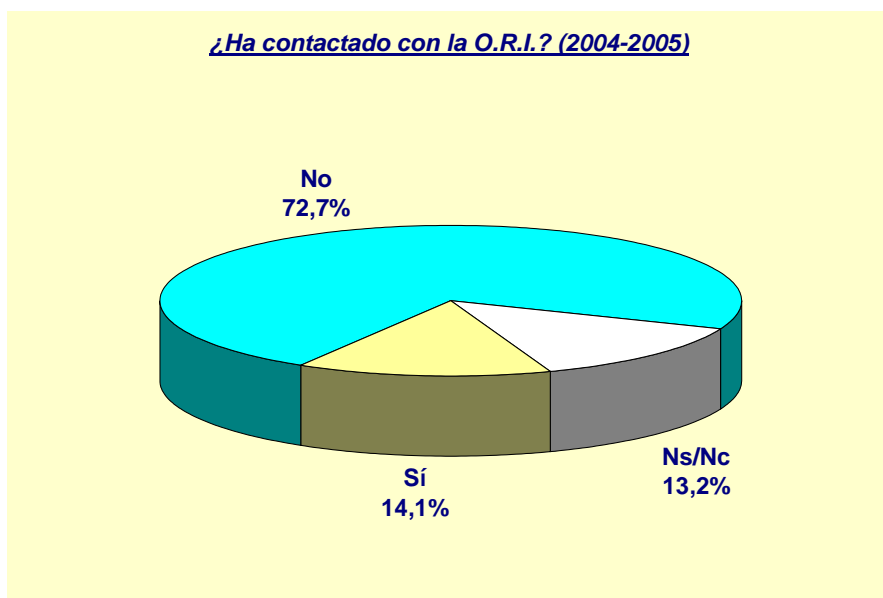
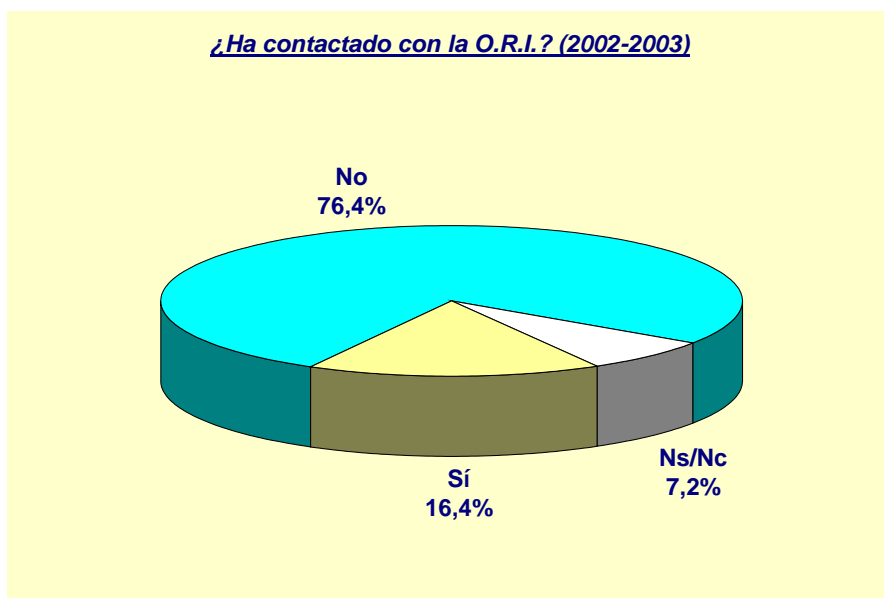
Otro aspecto chequeado en esta ocasión, pero con continuidad (ya que fue incluido en las dos anteriores oleadas) es el de los recursos técnicos de uso particular de que disponen los estudiantes de la UC3M. Ésta es la evolución, caracterizada por un ligero aumento en todos los equipamientos chequeados, excepto los ordenadores de sobremesa, que se ven sustituidos en parte por portátiles. Es razonablemente posible que tenga algo que ver en ello el establecimiento de espacios inalámbricos en red en diversos locales de los campus:



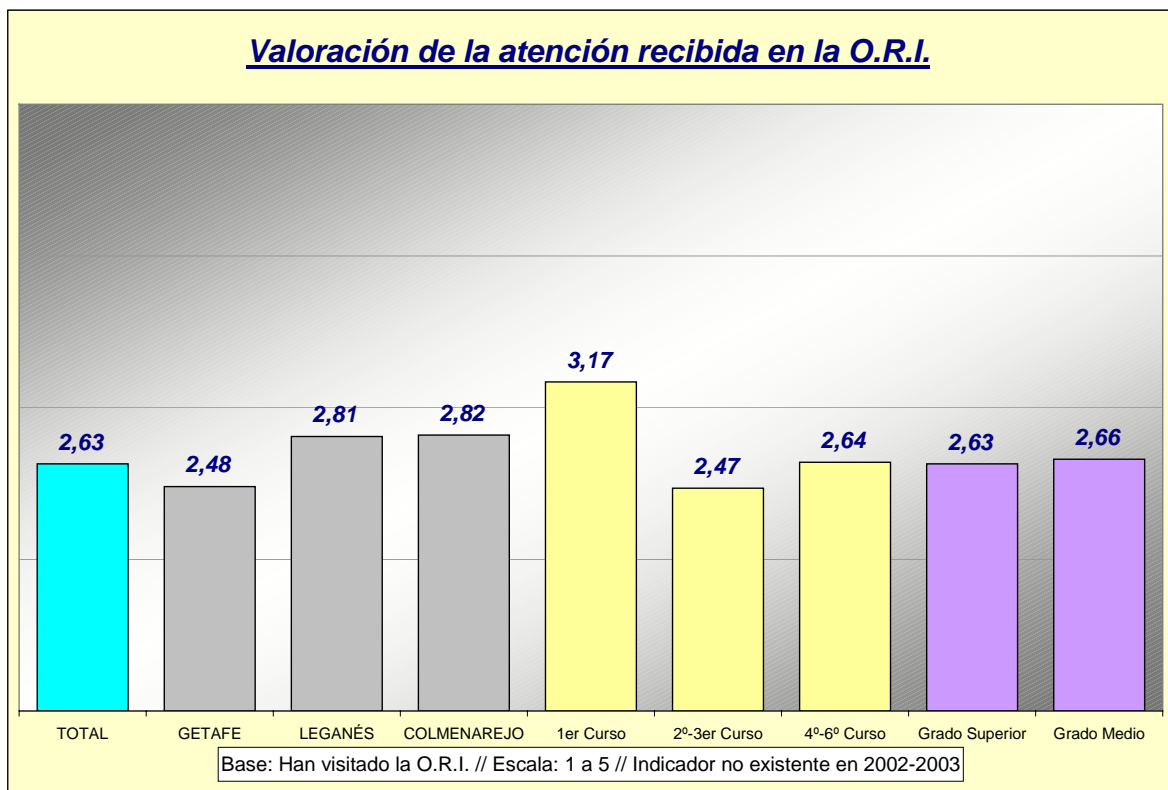
La situación por centros es la siguiente:



El último aspecto chequeado es el servicio de la Oficina de Relaciones Internacionales. En anteriores estudios hemos chequeado únicamente su frecuencia de utilización entre los estudiantes, la cual se mantiene -si excluimos los 'Ns/Nc' que se incrementan algo- bastante estable y en tasas menores de las esperadas:



En cuanto a su valoración -no solicitada en el cuestionario hasta este curso, por tanto no comparable longitudinalmente-, es en términos absolutos y comparativos bastante deficiente (2,63 en una escala de 1 a 5, claramente descolgado de los demás servicios y con sólo un 22% de usuarios satisfechos). El gráfico muestra las diferencias por Campus, Curso y Grado de sus 121 usuarios/evaluadores:

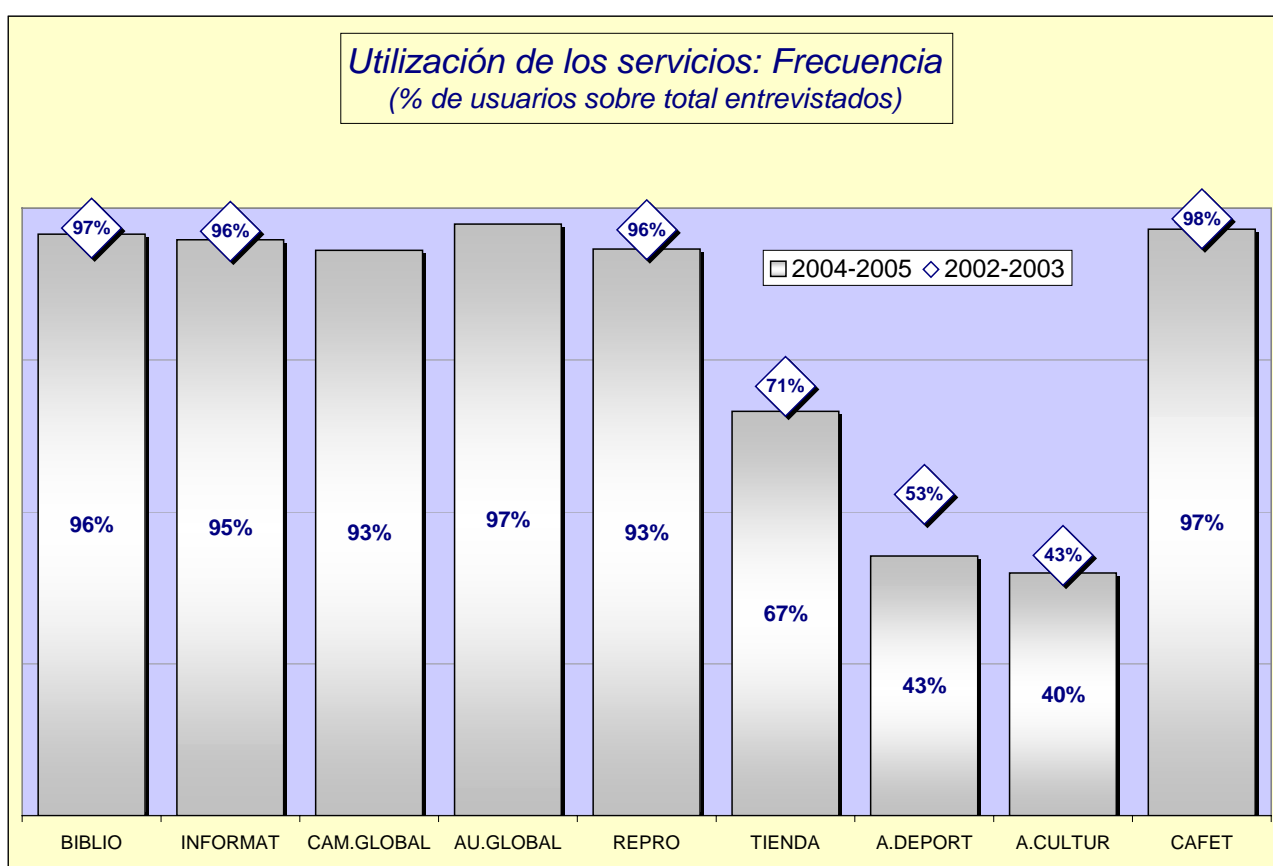


III Utilización de los servicios

Utilizamos para analizar la Utilización de los servicios dos indicadores:

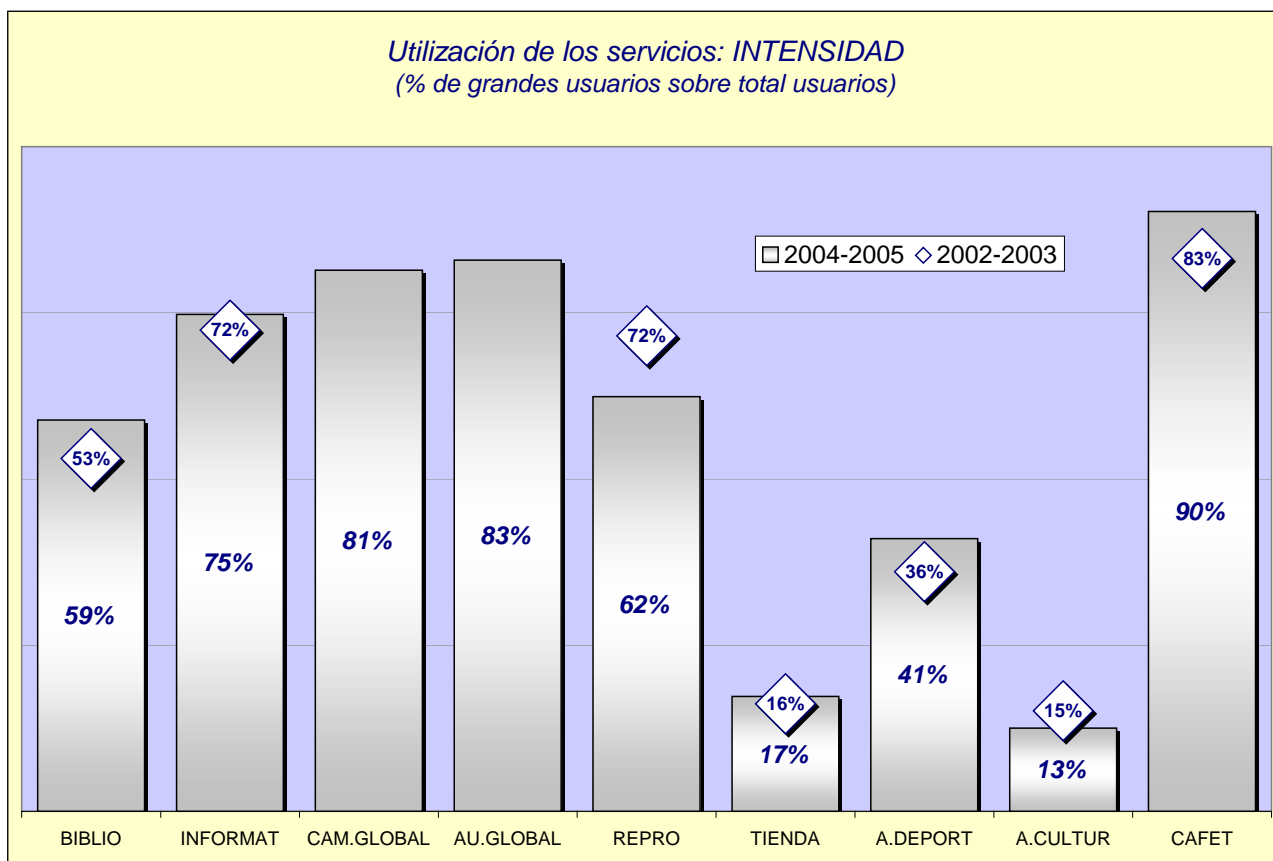
- FRECUENCIA, calculada según el porcentaje de encuestados que utilizan el servicio ('usuarios')
- INTENSIDAD, calculada según el porcentaje de usuarios que lo utilizan al menos una vez a la semana ('grandes usuarios')

Revisamos en primer lugar los dos indicadores individualmente:



En cuanto a Frecuencia, con carácter general, todos los servicios pierden ligeramente (entre 1 y 4 puntos porcentuales), excepto las Actividades Deportivas, que pierden algo más que ligeramente (10 puntos).

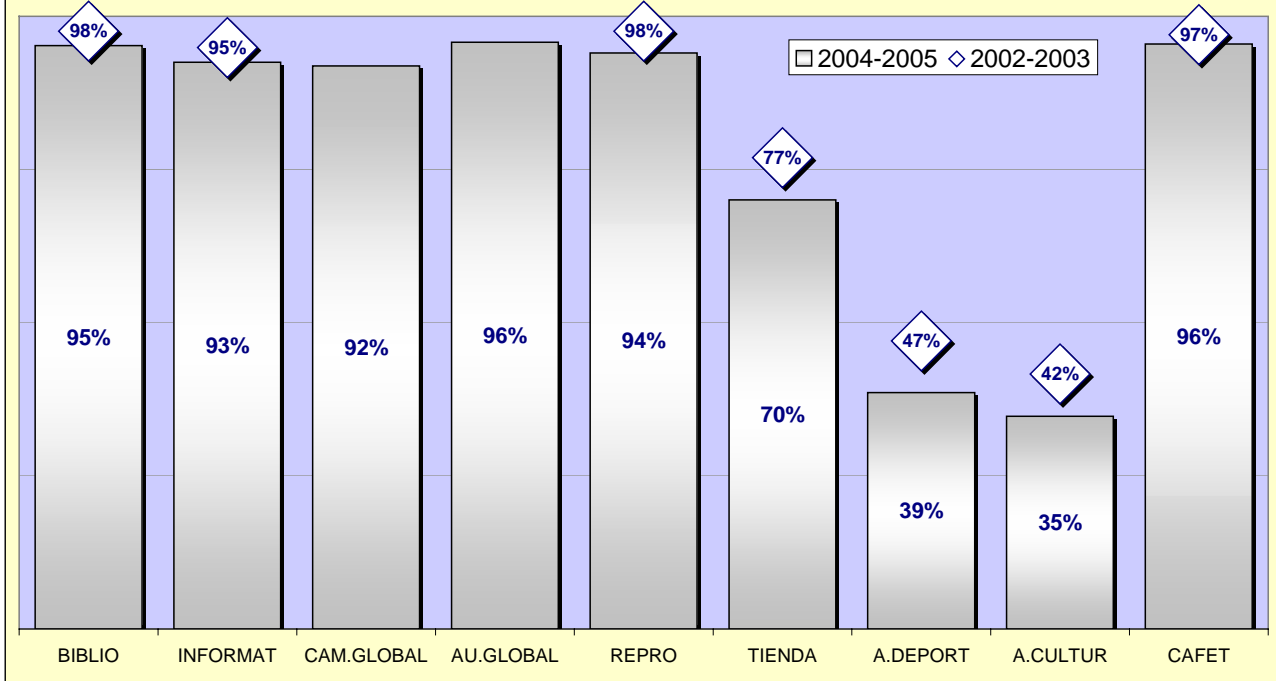
Aula Global, cuya utilización es la primera vez que chequeamos, pasa a encabezar, junto con Cafetería, el ranking de frecuencia de uso (97%); Biblioteca (96%) y Aulas y Servicios Informáticos (95%) continúan siendo servicios de utilización cuasi-universal, mientras que Reprografía (93%), que pierde tres puntos, empieza a perder esa condición.



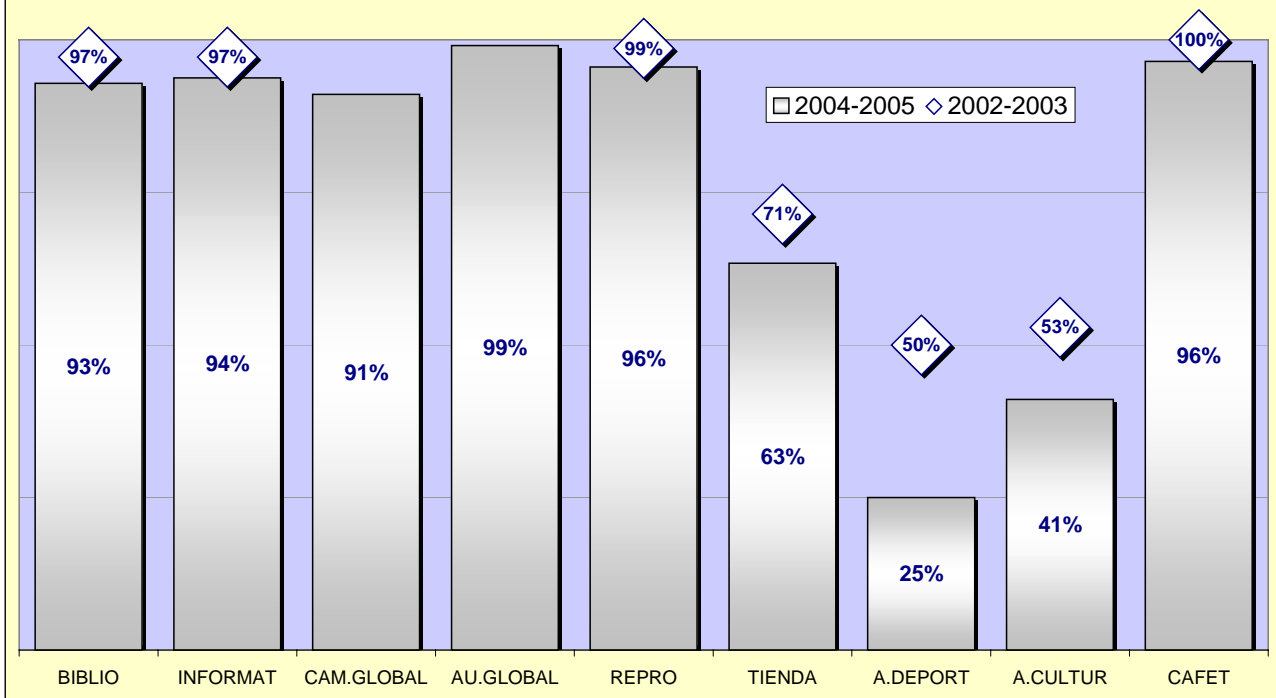
A pesar de la ligera, pero generalizada, tendencia a perder usuarios, algunos de los servicios aumentan notablemente el porcentaje de 'grandes usuarios' (Intensidad), especialmente Cafetería / Restaurante (7 puntos), Biblioteca (6 puntos) y Actividades Deportivas (5 puntos). Por el contrario, Reprografía no sólo pierde fidelidad de sus usuarios (3 puntos en Frecuencia), sino que además pierde notablemente Intensidad de servicio de aquellos usuarios que conserva (hasta 9 puntos, que serían 15 en la comparativa con el curso 2001-2002).

Entrando en mayor detalle, podemos ver en los siguientes gráficos cómo la pérdida de usuarios sigue pautas muy semejantes en los tres centros de Getafe y Leganés, si bien existen notables diferencia en el caso del campus más joven, Colmenarejo, donde tanto la Tienda (12 puntos), como las Actividades Deportivas (12) y Culturales (7) aumentan el porcentaje de estudiantes que utilizan sus servicios:

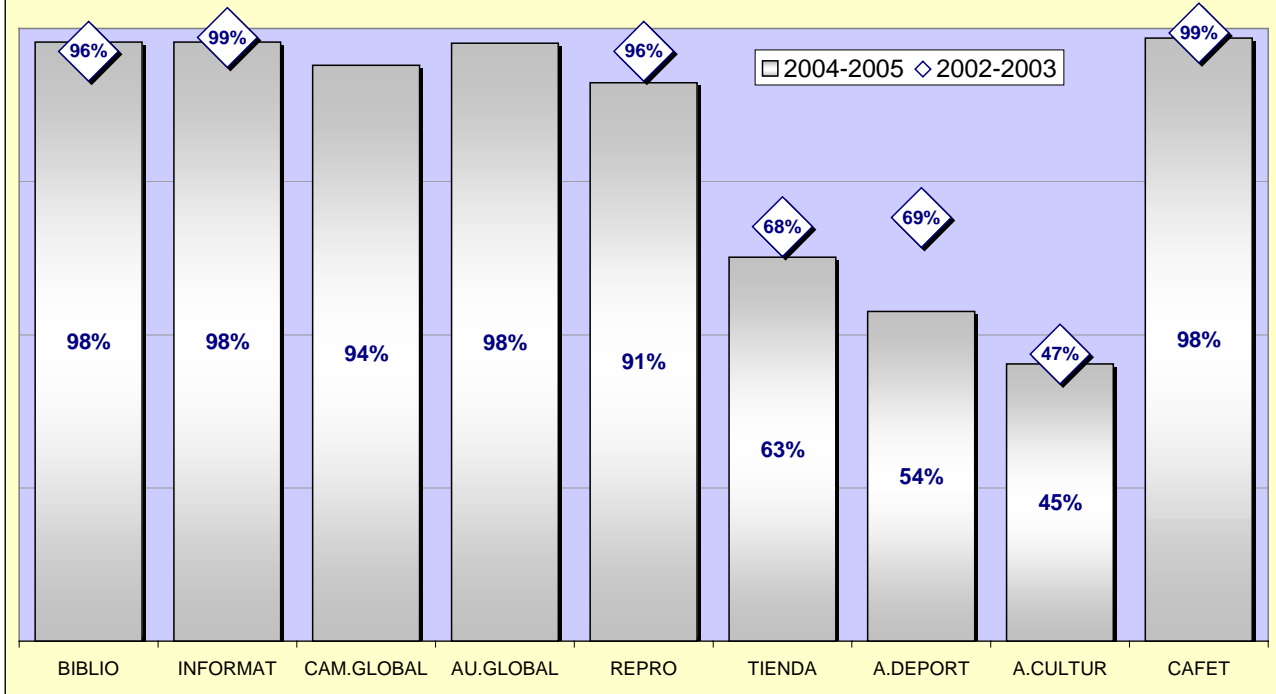
FRECUENCIA de utilización de los servicios por Centro
(I) CC.SS.JJ. (Getafe)



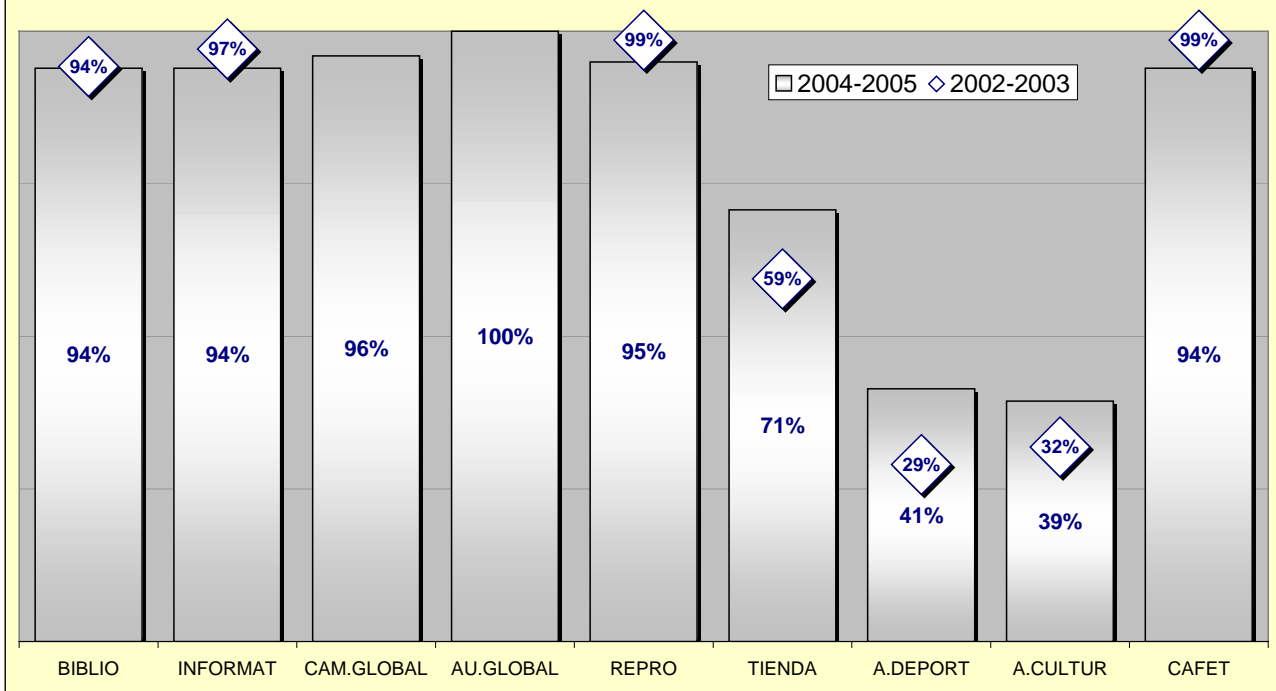
FRECUENCIA de utilización de los servicios por Centro
(II) Humanidades (Getafe)



FRECUENCIA de utilización de los servicios por Centro
(III) E.P.S. (Leganés)

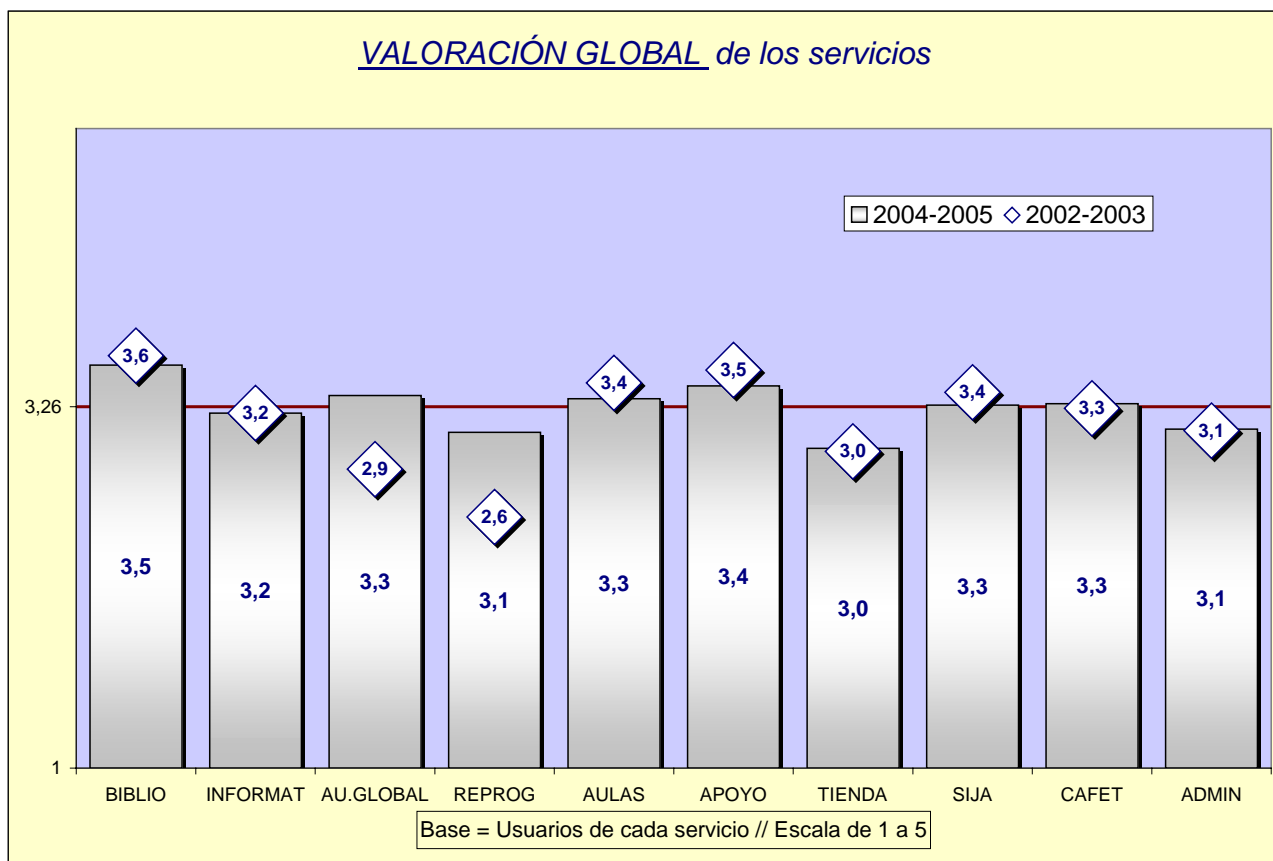


FRECUENCIA de utilización de los servicios por Centro
(IV) Colmenarejo



IV Posición general de los Servicios

1. Valoración de los servicios



Como puede verse en el gráfico, durante los dos años transcurridos entre la anterior evaluación y ésta se ha producido un relevante disminución de las diferencias entre las valoraciones realizadas por el alumnado. Si en el curso 2002-2003 la diferencia entre el servicio mejor valorado (3,6) y el peor (2,6) era de un punto, en 2004-2005 la diferencia se reduce a la mitad (0,5 puntos, de 3,5 a 3,0). Este ajuste se produce antes por una valoración considerablemente mejor de la Reprografía (+0,5) y Aula Global (+0,4), que por una pérdida relevante de los servicios que encabezaban -y siguen encabezando- la clasificación: estos cuatro servicios apenas pierden una décima cada uno.

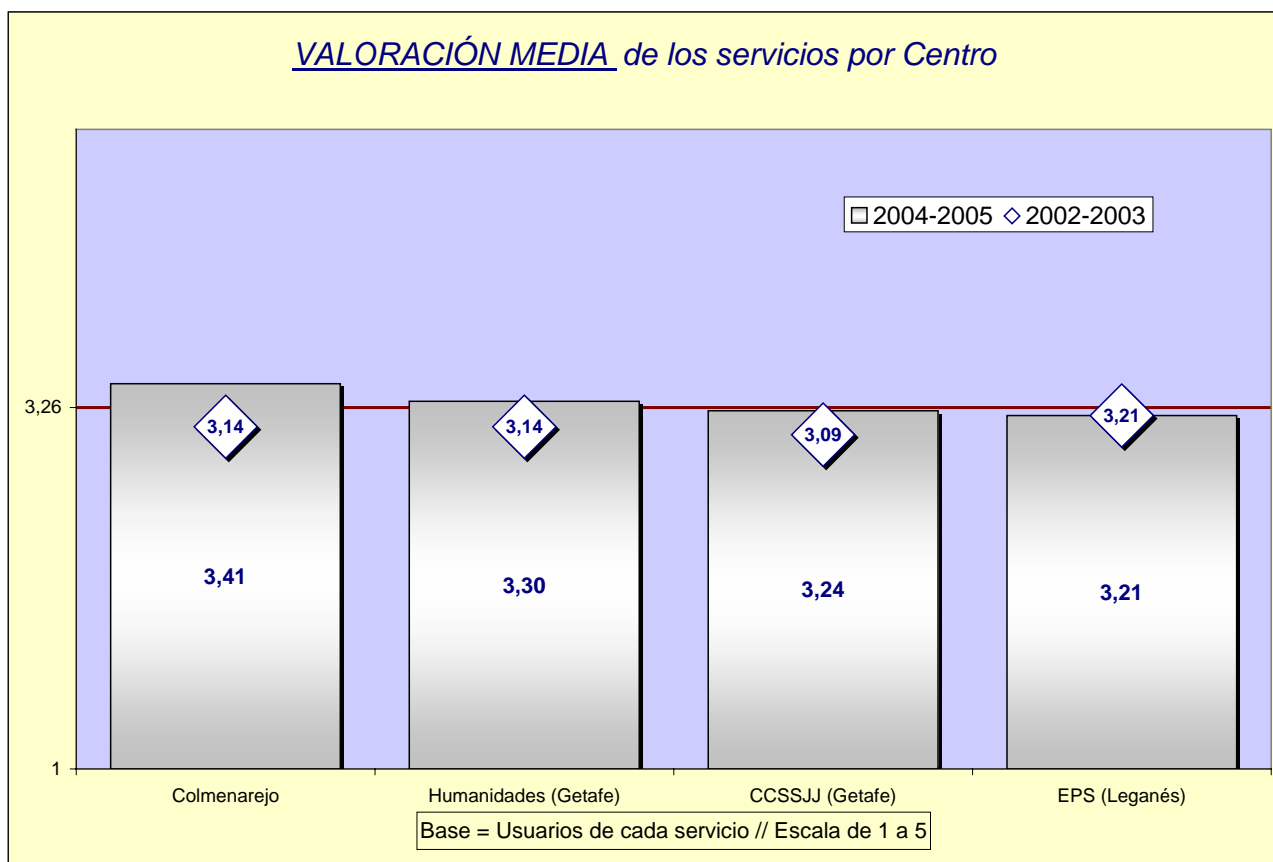
Cabe resaltar el caso de Reprografía, que en 2002-2003 obtuvo el valor más bajo de todos (2,6), perdiendo además dos décimas desde el 2,8 de 2001-2002. Aunque naturalmente su valor actual es muy discreto y claramente por debajo de la media, el 'rebote' experimentado es muy notable, ya que su media actual (3,1) mejora en cinco décimas (lo que supone matemáticamente nada menos que una mejora del 19% en el indicador) y pierde el dudoso honor de ser el servicio peor valorado (siendo sustituido por otro de los servicios históricamente mal valorados, Tienda / Librería, que lleva las últimas tres mediciones estancado en 3,0).

Dentro de este servicio, el caso de Concepción Arenal resulta especialmente llamativo: para los estudiantes de Humanidades-Getafe (como podrá verse representado algo más adelante), no sólo la valoración del servicio ha subido casi un punto (de 2,2 en 2002-2003 a 3,1 en 2004-2005), sino que la percepción de mejora (evolución) sube también casi otro punto (de 2,1 en 2002-2003, hasta 2,9 en

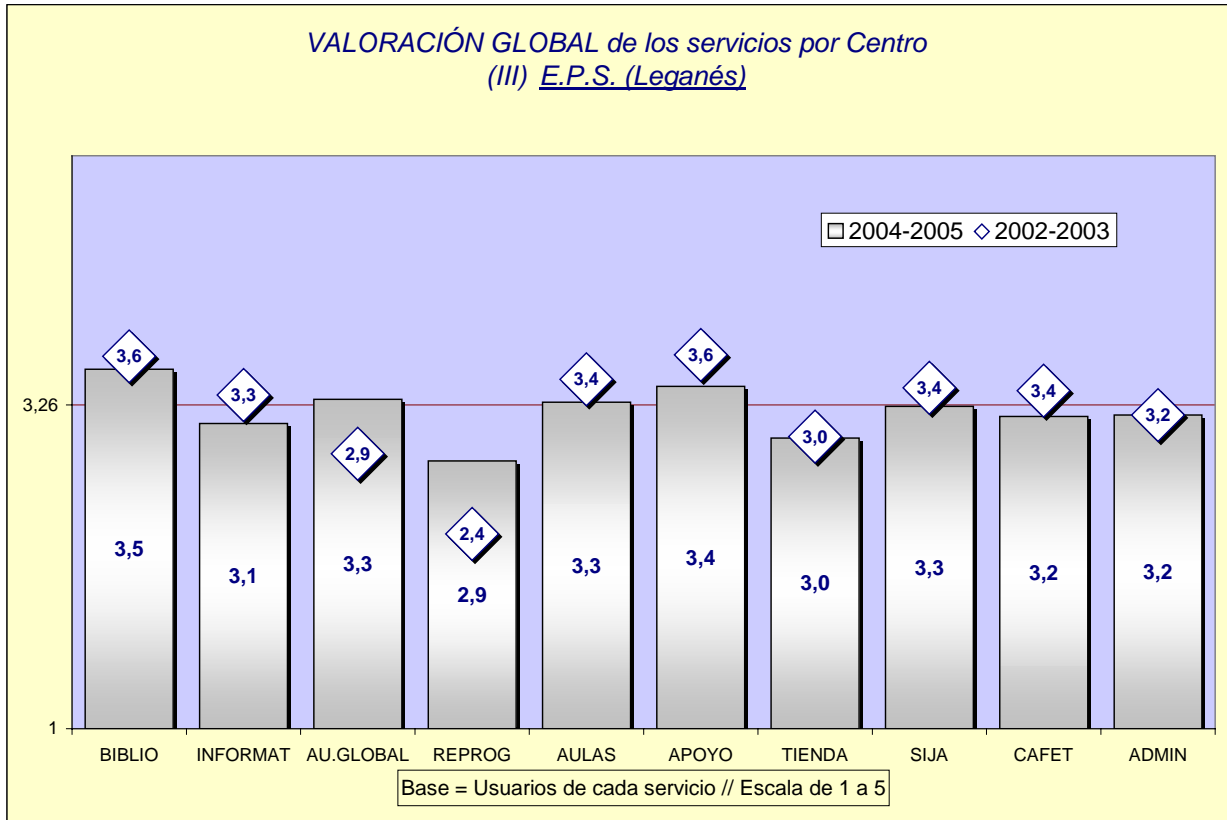
2004-2005), constituyendo un cruce centro / servicio insólito por lo drástico del cambio en un sistema de información más bien conservador en sus evoluciones.

Por término medio, se produce una cierta mejora de las valoraciones; así, la media de todos los servicios mejora ligeramente, de 3,17 a 3,26 (valor prácticamente idéntico, por cierto, al de 2001-2002 que fue 3,24). De esta forma, se compensa la evolución negativa que apreciamos en la anterior evaluación.

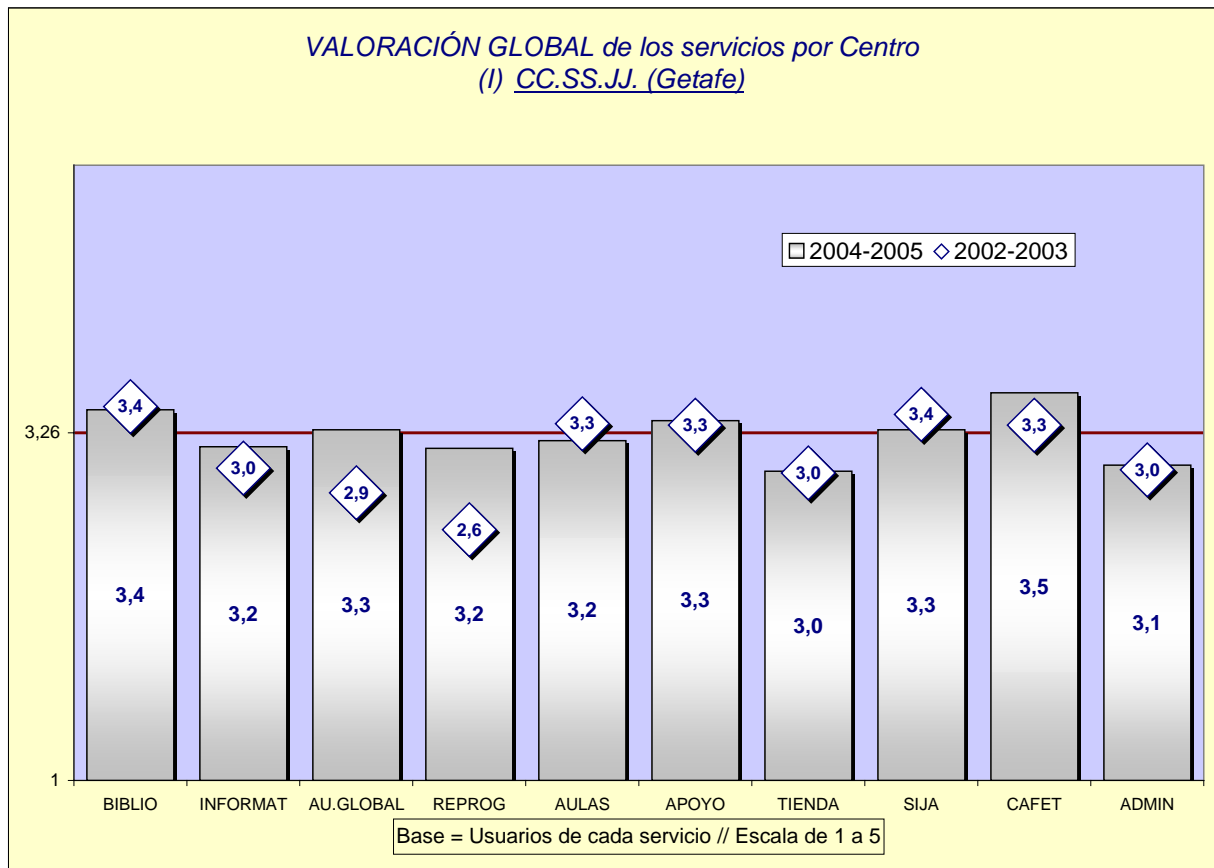
Esta mejora es especialmente llamativa en Colmenarejo, ya que la media sube 0,27 puntos, desde 3,14 en 2002-2003, hasta 3,41 en 2004-2005. Mientras los dos centros de Getafe mejoran en 0,16 (Ciencias Sociales y Jurídicas) y 0,15 (Humanidades, Documentación y Comunicación), la Escuela Politécnica Superior repite la misma media que hace dos años (3,2), es decir que no sigue la pauta general de moderada mejora:

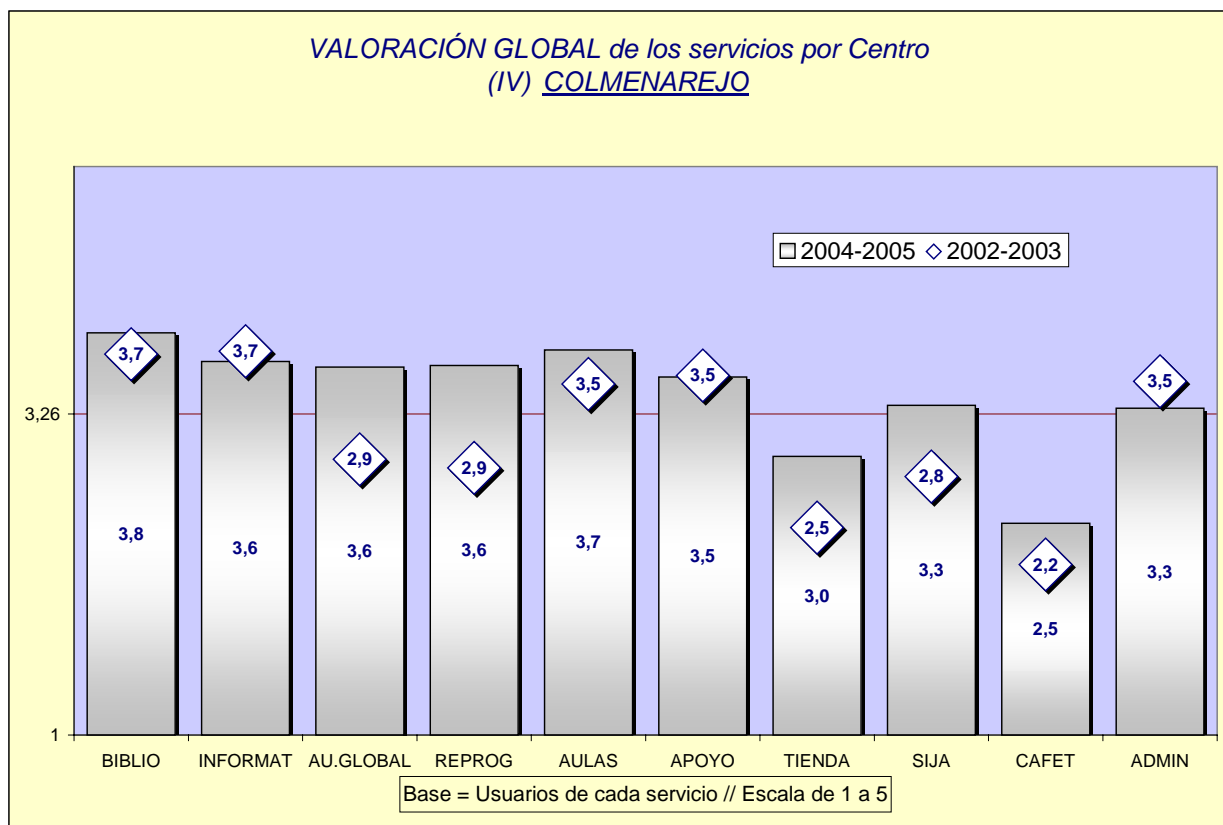
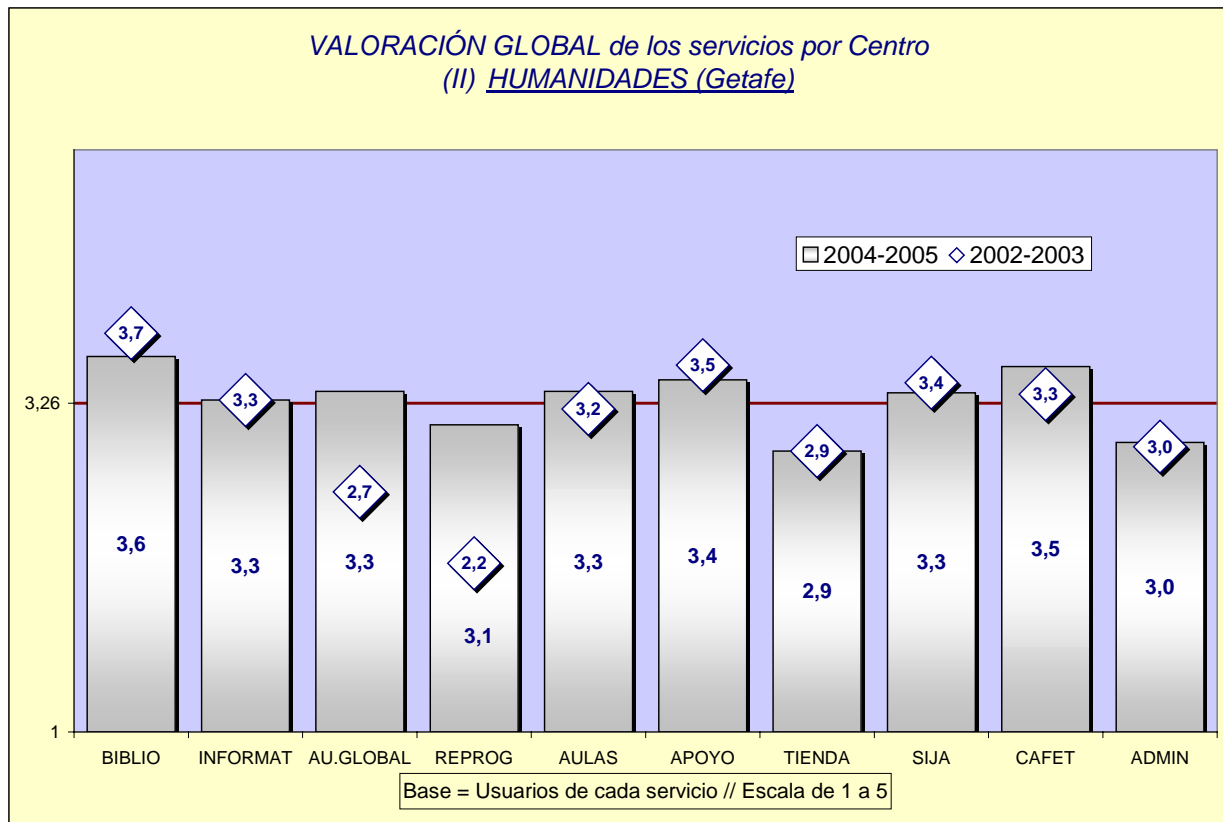


El estancamiento de Leganés se sustenta, de manera muy especial, en un deterioro de algunos de los servicios mejor valorados (Aulas y Servicios Informáticos, Mantenimiento y Servicios de Apoyo y Cafetería / Restaurante) que, sin dejar de ser modestos, es algo superior al que encontramos en los otros centros. Por el contrario, la mejora en los servicios peor valorados en 2002-2003 (Reprografía y Aula Global) es idéntica a la de la media de la Universidad:



Presentamos también el detalle del resto de los centros:





En cuanto a la clasificación de los servicios según el nivel de satisfacción de sus usuarios, no se producen excesivas variaciones ordinales con respecto a esta anterior evaluación, si bien, como hemos dicho, se cierra bastante la 'brecha' entre mejor y peor evaluados. Ello hace más difícil ofrecer categorías, ya que las distancias no son significativas puesto a puesto.

Lo que sí podemos es realizar una cierta distinción entre los servicios situados por encima de la media y por debajo:

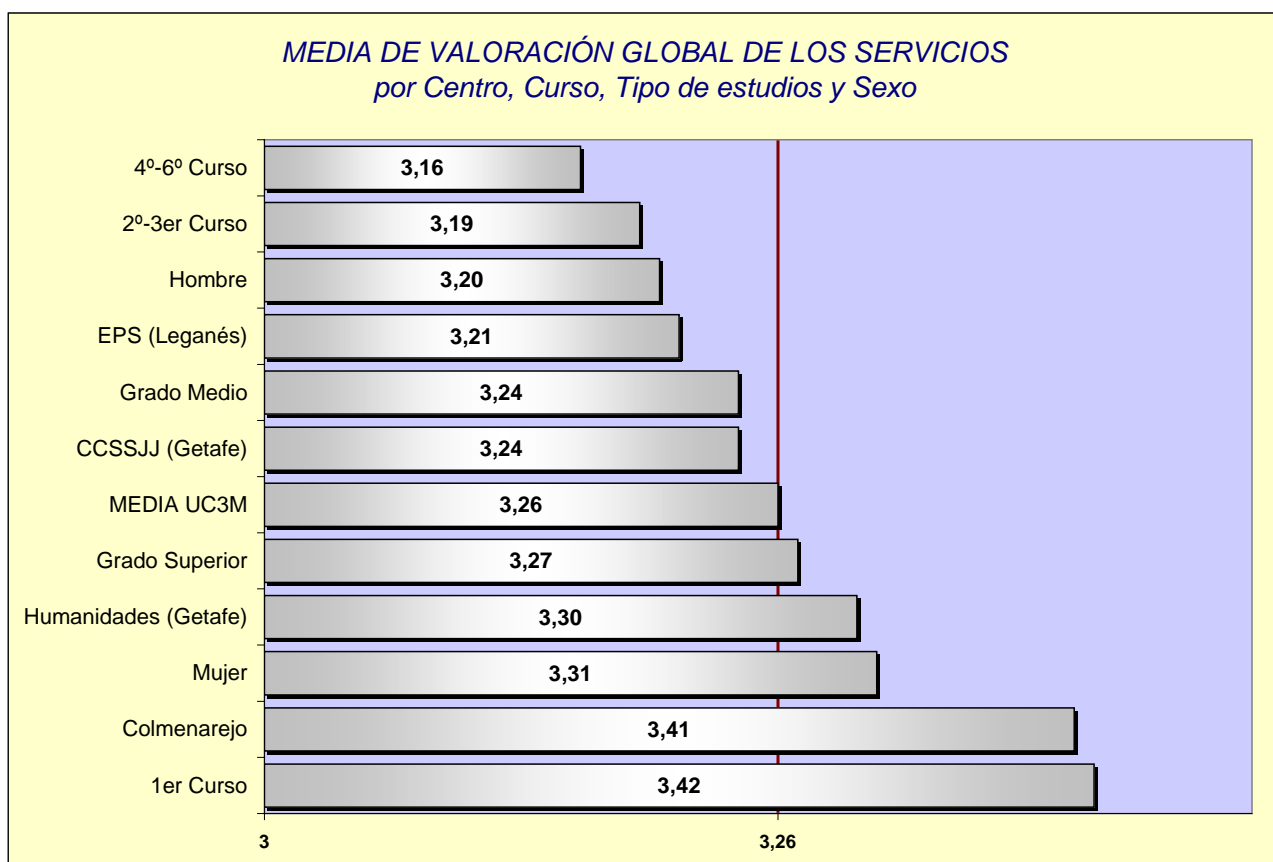
➤ Por encima de la media:

- Biblioteca (3,5)
- Mantenimiento y Servicios de Apoyo (3,4)
- Aula Global, Aulas Docentes, S.I.J.A. y Cafetería (3,3)

➤ Por debajo de la media:

- Tienda / Librería (3,0)
- Reprografía y Administración de Alumnos (3,1)
- Aulas y Servicios Informáticos (3,2)

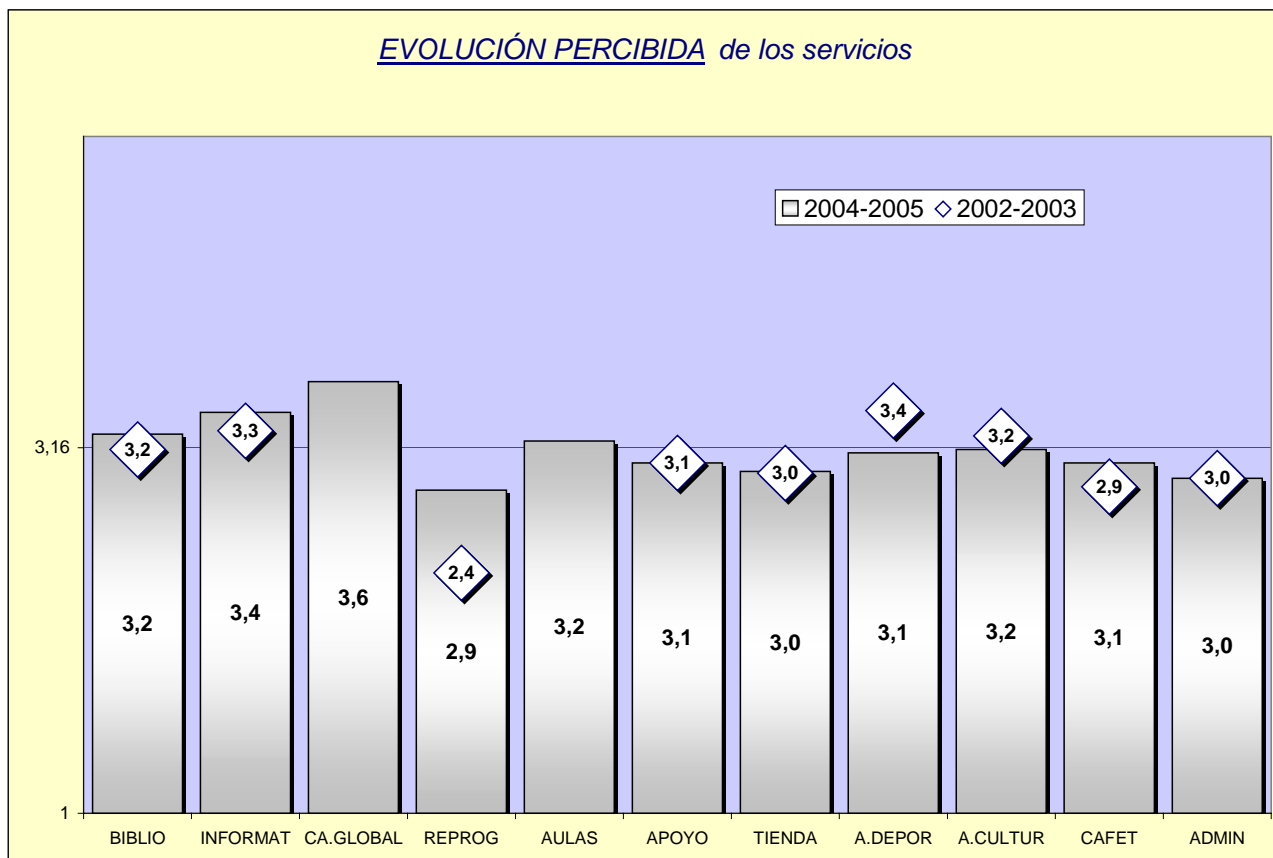
Finalmente, presentamos el ranking de valoración atendiendo, no sólo al Centro, sino también a las variables Curso, Nivel de titulación y Sexo:



Simplificando en extremo, podemos componer un perfil del estudiante comparativamente hiper-satisfecho e hiper-insatisfecho:

- Perfil hiper-satisfecho: Alumna de primer curso en una Licenciatura de Colmenarejo o Humanidades-Getafe (3,77-3,72)
- Perfil hiper-insatisfecho: Alumno de tercer curso de una Ingeniería Técnica de la EPS-Leganés (3,05)

2. Evolución de los Servicios



También en la percepción de evolución de los servicios se produce una cierta convergencia, si bien no tan destacable como en el caso de la Valoración; en este caso, el rango pasa a ser de 2,9 a 3,6 (0,7), cuando era en 2002-2003 de 2,4 a 3,4 (1,0). Pero, si eliminamos Campus Global y Aulas Docentes, es decir, si utilizamos una base de comparación homogénea, esta convergencia es mayor: la distancia entre el servicio con mejor evolución y con peor es de apenas 0,5 (2,9 a 3,4).

En conjunto, la evolución media de todos los servicios mejora tan ligeramente como la valoración global: en 2002-2003 se situaba en 3,06 y en 2004-2005 asciende una décima, hasta 3,16.

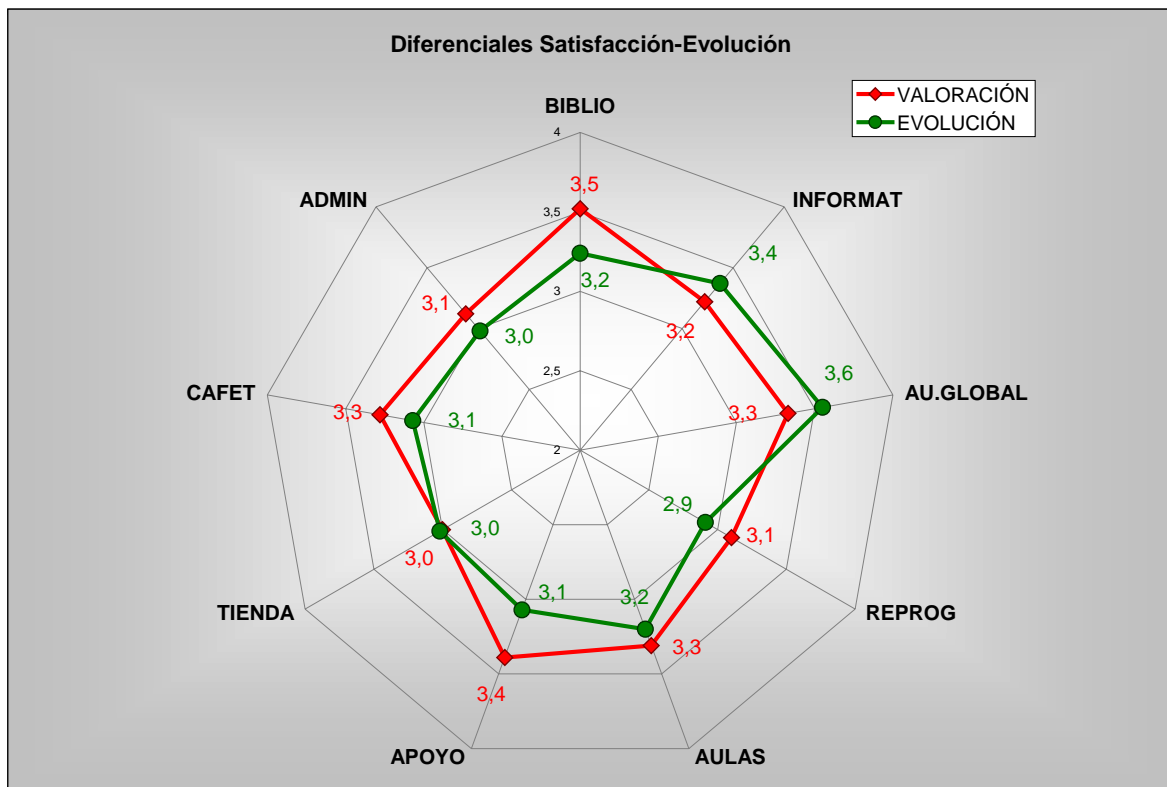
Los servicios que mejoran en mayor medida, en la opinión de los encuestados, son Campus Global (3,6) y Aulas y Servicios Informáticos (3,4), claramente por encima de la media general.

Se vienen a situar en torno a la media Biblioteca, Aulas y Espacios Docentes y Actividades Culturales y Recreativas (3,2) y Actividades Deportivas, Mantenimiento y Apoyo y Cafetería / Restaurante (3,1)

Peor situados, encontramos Reprografía (2,9) y Tienda / Librería y Administración de Alumnos (3,0).

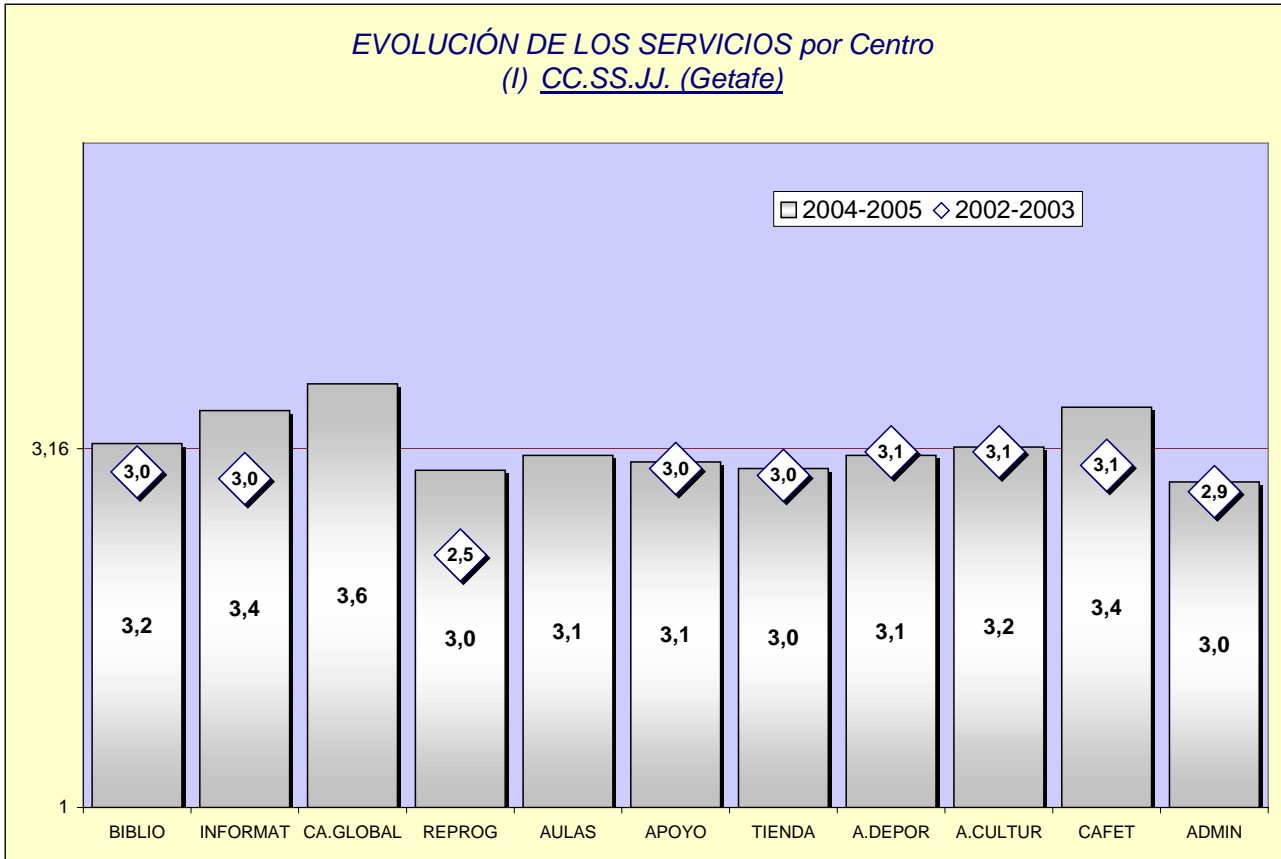
Analizando la información histórica, el caso que más destaca es el de Aulas y Servicios Informáticos: siempre es uno de los servicios mejor percibidos en cuanto a su mejora, pero siempre también obtiene valores discretos cuando es evaluado globalmente y, aunque en esta ocasión se ha estabilizado, tiende a perder valoración. De alguna forma, se trata de un servicio ‘castigado’, probablemente porque, como evidencia la investigación cualitativa, es -si no el más- uno de los servicios donde más se mezclan las necesidades personales, con las docentes, y en el que mayor continuidad existe entre la vida docente y la personal, el más ‘transportable’.

En el siguiente gráfico, pueden analizarse los diferenciales entre valoración y (percepción de) evolución y comprobarse cómo esta situación también -y únicamente- sucede con Aula Global, un servicio hasta cierto punto asimilable en cuanto a formato, responsabilidades y ‘mix’ personal / docente:

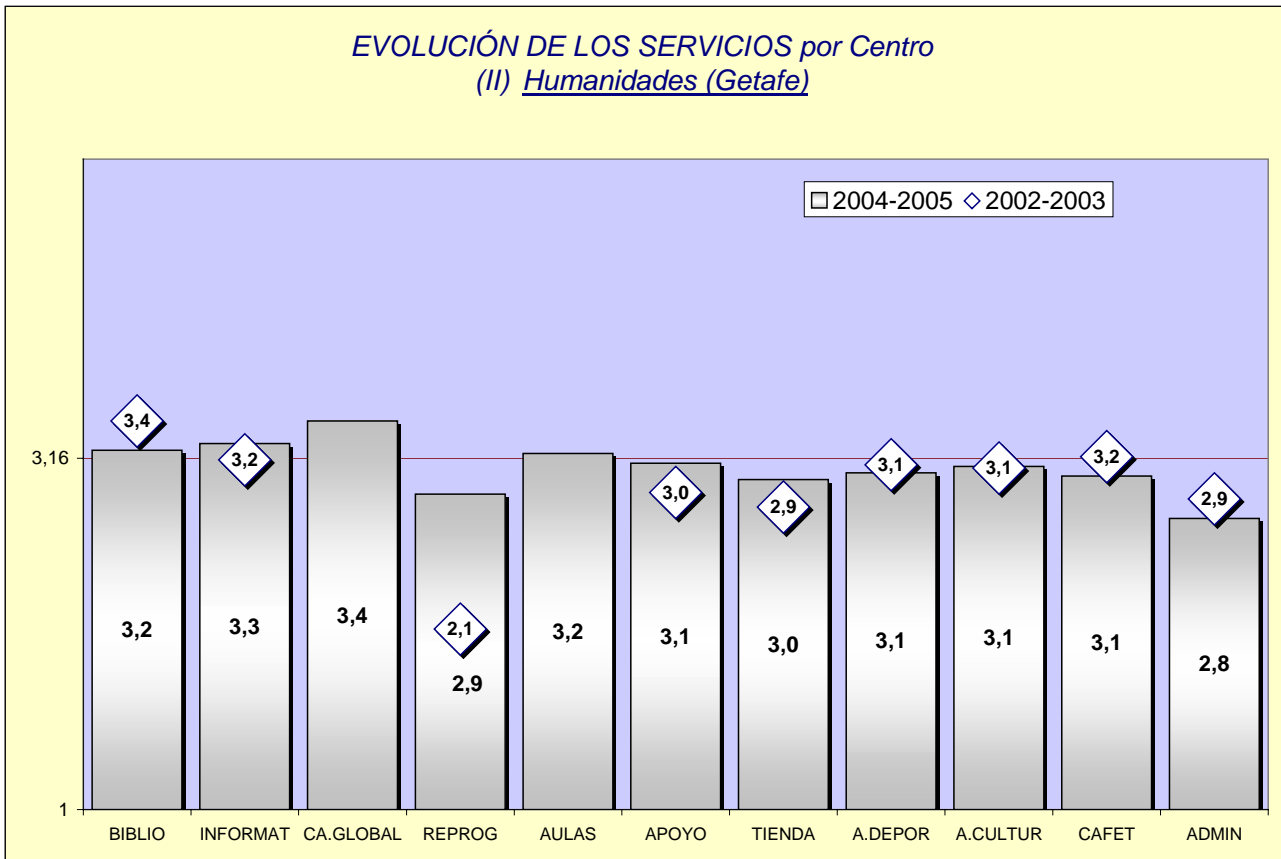


Seguidamente, ofrecemos los gráficos con la evolución percibida para cada Centro:

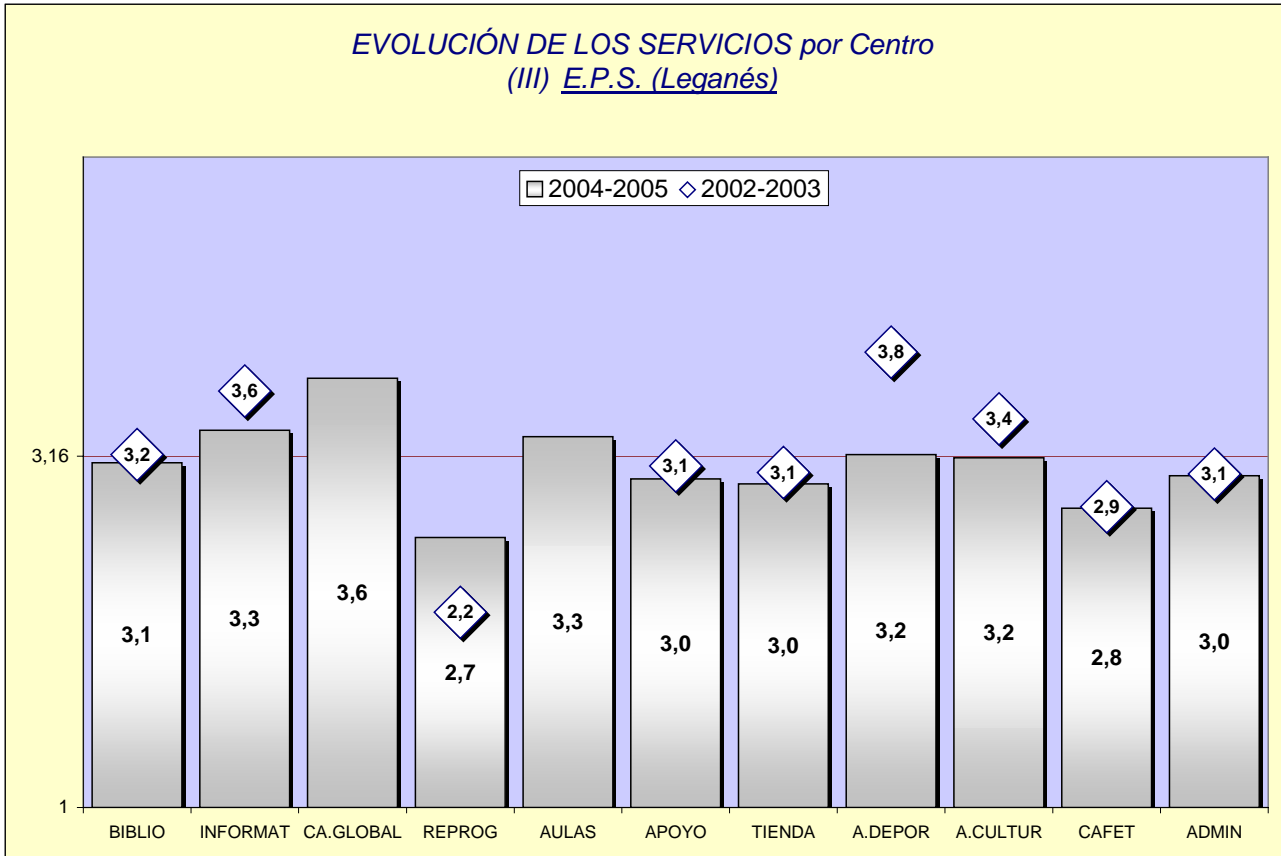
EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS por Centro
(I) CC.SS.JJ. (Getafe)



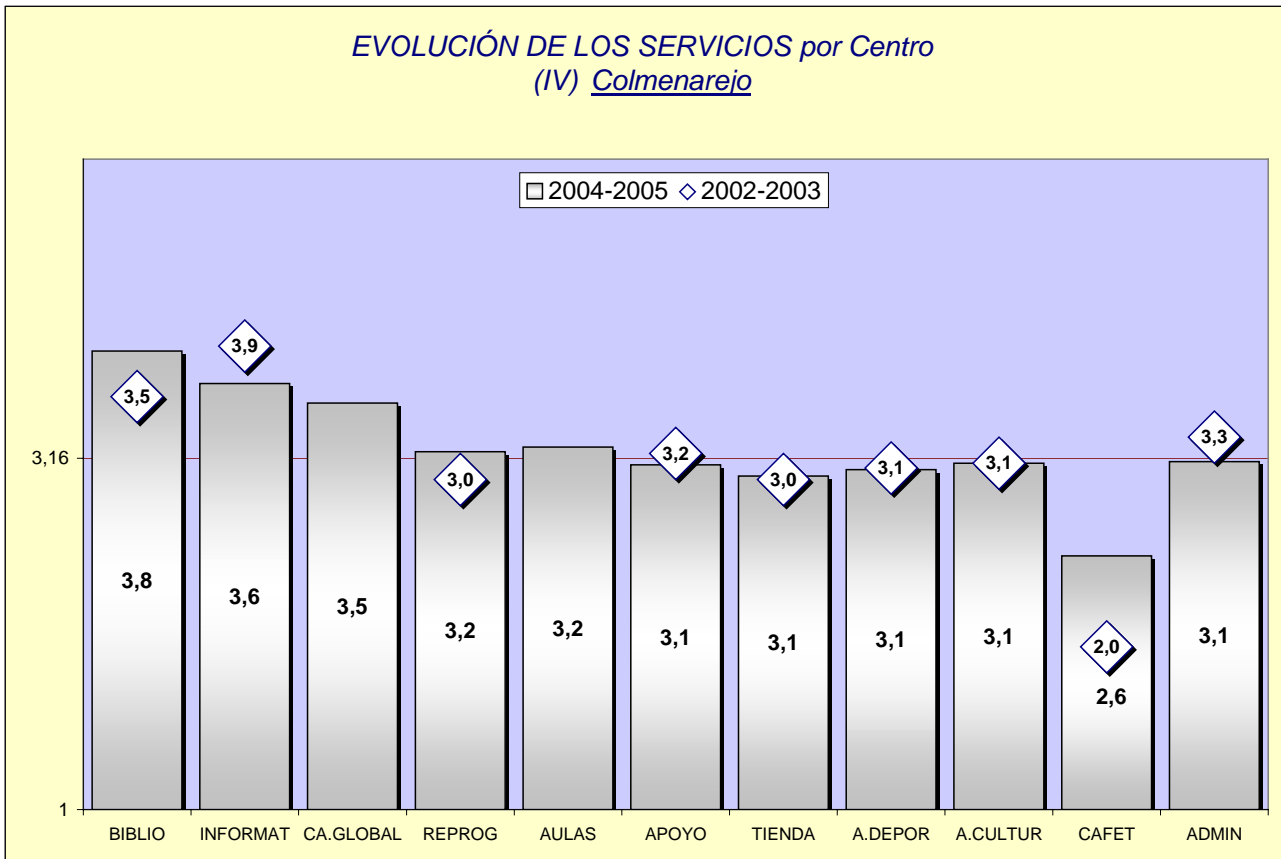
EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS por Centro
(II) Humanidades (Getafe)



EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS por Centro
(III) E.P.S. (Leganés)



EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS por Centro
(IV) Colmenarejo



3. Análisis de Indicadores

Hasta ahora, hemos utilizado como referencia las valoraciones globales (autoexpresadas) de los servicios. Aunque dentro del análisis de cada uno de estos servicios revisaremos cada uno de los indicadores específicos valorados, no carece de interés una revisión de todos los indicadores específicos o parciales entre sí.

Ofrecemos, en primer lugar, el ranking de todos los indicadores específicos utilizados (incluimos la base de respuesta por si existen dudas sobre las diferentes representatividades de las muestras, ya que la mayor parte de los servicios están ‘filtrados’ por su uso):

ORDEN	INDICADOR	BASE 2004-2005	<< Media = 3,13 >>	ORDEN	INDICADOR	BASE 2004-2005	
1	SERV. APOYO: Limpieza	822	3,83	50	INFORMÁTICA: Horario Aulas	800	3,13
2	BIBLIOTECA: Horario en exámenes	782	3,63	51	RESTAURANTE: Agilidad	758	3,13
3	CAF/REST: Trato personal	827	3,57	52	BIBLIOTECA: Respeto a normas	796	3,12
4	BIBLIOTECA: VALORACIÓN GLOBAL	810	3,52	53	AULA GLOBAL: Incidencias	740	3,12
5	INFORMÁTICA: Utilidad Campus Global	791	3,52	54	A.CULTURALES: Calidad/Precio	236	3,12
6	INFORMÁTICA: Acceso Campus Global	790	3,51	55	CAFETERÍA: Variedad oferta	821	3,12
7	BIBLIOTECA: Horario, en general	808	3,50	56	ADMÓN ALUMNOS: VALOR.GLOBAL	834	3,12
8	AULAS: Equipamiento audiovisual	847	3,49	57	CARNÉ: Utilidad y ventajas	786	3,11
9	SERV. APOYO: Conserjería	790	3,44	58	REPROGRAFÍA: VALORACIÓN GLOBAL	789	3,10
10	AU GLOBAL: Diseño y func.	776	3,41	59	Pr.CULT.AUDITORIO: Oferta	136	3,10
11	A.DEPORTIVAS: Oferta	298	3,40	60	SS.ADMVOS: Atención becarios	793	3,09
12	SERV. APOYO: VALORACIÓN GLOBAL	812	3,39	61	SERV. APOYO: Mantenimiento	763	3,08
13	BIBLIOTECA: Adecuación fondos	793	3,38	62	BECAS: Trato funcionarios	341	3,08
14	MATRICULACIÓN: Internet	782	3,38	63	BECAS: VALORACIÓN GLOBAL	341	3,08
15	A.CULTURALES: Oferta	239	3,37	64	REPROGRAFÍA: Eficacia	793	3,07
16	BIBLIOTECA: Gestión préstamos	795	3,36	65	AULA GLOBAL: Participación Dep y PDI	763	3,06
17	BIBLIOTECA: Servicios Admón Digital	741	3,36	66	A.DEPORTIVAS: Accesibilidad	297	3,06
18	MATRICULACIÓN: VALOR. GLOBAL	832	3,36	67	TIENDA: Horario	496	3,05
19	A.DEPORTIVAS: Instalaciones	297	3,35	68	SS.ADMVOS: VALORACIÓN GLOBAL	800	3,05
20	AULA GLOBAL: VALORACIÓN GLOBAL	771	3,33	69	REPROGRAFÍA: Autoservicio	727	3,01
21	SIJA: Atención	351	3,32	70	REPROGRAFÍA: Agilidad	795	3,00
22	AULAS: VALORACIÓN GLOBAL	849	3,31	71	TIENDA: VALORACIÓN GLOBAL	502	3,00
23	CAF/REST: Horario	821	3,31	72	RESTAURANTE: Variedad oferta	770	3,00
24	CAF/REST: Limpieza e higiene	827	3,30	73	SS.ADMVOS: Atención funcionarios	797	2,98
25	SERV. APOYO: Seguridad	734	3,29	74	AULAS: Espacios trabajo en grupo	836	2,97
26	CAF/REST: VALORACIÓN GLOBAL	826	3,28	75	INFORMACIÓN: Otras vías	772	2,97
27	AULA GLOBAL: Ayuda aprendizaje	772	3,27	76	INFORMÁTICA: Redes inalámbricas	621	2,95
28	AULAS: Equipamiento general	856	3,27	77	INFORMÁTICA: Aplicaciones sin errores	754	2,92
29	Pr.CULT.AUDITORIO: Información	138	3,27	78	INFORMÁTICA: Respeto normas	766	2,91
30	SIJA: VALORACIÓN GLOBAL	371	3,27	79	INFORMACIÓN: Personal en el PIC	745	2,91
31	BIBLIOTECA: Trato personal	808	3,25	80	INFORMACIÓN: Más especializada	752	2,90
32	REPROGRAFÍA: Horario	792	3,25	81	BECAS: Información existente	341	2,90
33	MATRICULACIÓN: Asesoramiento	761	3,24	82	INFORMACIÓN: VALORACIÓN GLOBAL	786	2,89
34	BIBLIOTECA: Profesionalidad	790	3,23	83	INFORMÁTICA: Personal de apoyo	764	2,86
35	MATRICULACIÓN: En Admón Alumnos	713	3,23	84	SERV. APOYO: Climatización	814	2,83
36	INFORMÁTICA: VALORACIÓN GLOBAL	802	3,22	85	SS.ADMVOS: Horario de atención	784	2,83
37	AULAS: Incidencias	790	3,21	86	INFORMÁTICA: Accesibilidad Aulas	796	2,82
38	BIBLIOTECA: Ambiente de trabajo	803	3,20	87	INFORMACIÓN: Localiz. Calificaciones	765	2,81
39	INFORMÁTICA: Aplicaciones correctas	783	3,20	88	CARNÉ: Agilidad en expedición	781	2,79
40	CAF/REST: Precios	824	3,20	89	REPROGRAFÍA: Precio/Coste	793	2,66
41	BECAS: Trato becarios	325	3,19	90	O.R.I.: Atención recibida	120	2,63
42	REPROGRAFÍA: Trato personal	793	3,18	91	RESTAURANTE: Capacidad	783	2,57
43	TIENDA: Amplitud Oferta	497	3,18	92	INFORMACIÓN: Puntualidad calificaciones	762	2,56
44	A.DEPORTIVAS: Calidad/Precio	296	3,17	93	TIENDA: Precios	508	2,55
45	CAFETERÍA: Agilidad	823	3,17	94	INFORMÁTICA: Encontrar puesto libre	800	2,45
46	INFORMÁTICA: Aplicaciones disponibles	791	3,15	95	CAFETERÍA: Capacidad	827	2,44
47	CAF/REST: Cumplimiento normas	790	3,15				
48	CAF/REST: Instalaciones	827	3,14				
49	SS.ADMVOS: Trámites Campus Global	781	3,14				

Una vez más, Limpieza encabeza el ranking; no ha dejado de ser así desde 2000-2001, en que comenzamos la toma de datos. Tampoco sorprende la aparición de (casi) todos los indicadores de Biblioteca en los primeros puestos (excepto el -nuevo indicador- ‘respeto a las normas’, que queda por debajo de la media simple de todos los indicadores), ni otros ‘clásicos’ en el ‘Top-10’, como la Conserjería o el Trato personal en Cafetería.

Pero sí queremos destacar que irrumpen con mucha fuerza algunos indicadores que han sido introducidos en esta oleada:

- El horario en época de exámenes de Biblioteca; hasta ahora, sólo se chequeaba el horario en general, siempre bien puntuado (y sigue siéndolo, ya que aparece en el puesto séptimo). A este respecto, es de señalar que este indicador fue introducido por aparecer de forma sistemática (e hipercriticamente) en la investigación cualitativa.
- Campus Global, tanto su utilidad, como su accesibilidad, puestos quinto y sexto del ranking. Y también el diseño y funcionamiento general de Aula Global (décimo)
- Y el equipamiento audiovisual de las Aulas docentes (octavo)

En definitiva, es de destacar que cinco de los diez primeros indicadores en el ranking son nuevos en esta oleada. Pero no lo es menos que seis de los diez últimos también lo sean:

- Capacidad de la Cafetería (95º) y del Restaurante (91º) para adecuarse a la demanda.
- Facilidad para encontrar puesto libre en las Aulas Informáticas (94º) y accesibilidad a las mismas (86º).
- La atención recibida en la Oficina de Relaciones Internacionales (90º) que, aunque está filtrada por su uso, reúne 120 evaluaciones.
- Y la agilidad en la expedición y entrega del Carné universitario (88º).

Entrando ahora en los indicadores ya existentes en la anterior investigación, analizamos su evolución relativa, es decir, la ganancia / pérdida con respecto a su situación en el curso 2002-2003, para lo cual hemos calculado la posición relativa con respecto a la media aritmética simple de todos los indicadores, tanto en 2002-2003, como en el actual curso. La tabla resultante -ordenada- es la siguiente:

INDICADOR	2004-2005	2002-2003	Desv/Media 2004	Desv/Media 2002	MEJORA RELATIVA
REPROGRAFÍA: Agilidad	3,00	2,21	-4%	-28%	23%
REPROGRAFÍA: Eficacia	3,07	2,40	-2%	-21%	19%
REPROGRAFÍA: Trato personal	3,18	2,52	2%	-17%	19%
REPROGRAFÍA: Precio/Coste	2,66	2,22	-15%	-27%	12%
INFORMACIÓN: Puntualidad calificaciones	2,56	2,34	-18%	-23%	5%
BECAS: Información existente	2,90	2,71	-7%	-11%	4%
CAF/REST: Instalaciones	3,14	2,95	0%	-3%	4%
REPROGRAFÍA: Horario	3,25	3,08	4%	1%	3%
RESTAURANTE: Variedad oferta	3,00	2,84	-4%	-7%	3%
BIBLIOTECA: Ambiente de trabajo	3,20	3,06	2%	0%	2%
CAF/REST: Trato personal	3,57	3,42	14%	12%	2%
MATRICULACIÓN: Asesoramiento	3,24	3,10	4%	2%	2%
SERV. APOYO: Climatización	2,83	2,72	-10%	-11%	1%
A.CULTURALES: Oferta	3,37	3,25	8%	7%	1%
Pr.CULT.AUDITORIO: Información	3,27	3,16	4%	4%	1%
CAF/REST: Precios	3,20	3,12	2%	2%	0%
CAF/REST: Limpieza e higiene	3,30	3,23	5%	6%	0%
A.DEPORTIVAS: Oferta	3,40	3,34	9%	10%	-1%
BECAS: Trato becarios	3,19	3,16	2%	4%	-2%
BECAS: VALORACIÓN GLOBAL	3,08	3,07	-2%	1%	-2%
CAFETERÍA: Variedad oferta	3,12	3,11	0%	2%	-2%
TIENDA: Precios	2,55	2,56	-19%	-16%	-2%
MATRICULACIÓN: VALOR. GLOBAL	3,36	3,35	7%	10%	-2%
SERV. APOYO: Seguridad	3,29	3,29	5%	8%	-3%
TIENDA: Horario	3,05	3,06	-3%	0%	-3%
MATRICULACIÓN: Internet	3,38	3,39	8%	11%	-3%
A.DEPORTIVAS: Calidad/Precio	3,17	3,19	1%	5%	-3%
INFORMÁTICA: Personal de apoyo	2,86	2,89	-9%	-5%	-3%
INFORMACIÓN: Personal en el PIC	2,91	2,94	-7%	-4%	-3%
BIBLIOTECA: Adecuación fondos	3,38	3,40	8%	11%	-3%
BECAS: Trato funcionarios	3,08	3,11	-2%	2%	-4%
SS.ADMVOS: Horario de atención	2,83	2,87	-10%	-6%	-4%
CAF/REST: Horario	3,31	3,34	6%	10%	-4%
A.DEPORTIVAS: Instalaciones	3,35	3,39	7%	11%	-4%
SS.ADMVOS: Trámites Campus Global	3,14	3,19	0%	5%	-4%
TIENDA: Amplitud Oferta	3,18	3,23	2%	6%	-4%
SS.ADMVOS: Atención funcionarios	2,98	3,04	-5%	0%	-4%
SS.ADMVOS: VALORACIÓN GLOBAL	3,05	3,11	-3%	2%	-5%
INFORMACIÓN: VALORACIÓN GLOBAL	2,89	2,96	-8%	-3%	-5%
SS.ADMVOS: Atención becarios	3,09	3,17	-1%	4%	-5%
BIBLIOTECA: Horario, en general	3,50	3,58	12%	17%	-6%
INFORMÁTICA: Aplicaciones disponibles	3,15	3,25	1%	7%	-6%
MATRICULACIÓN: En Admón Alumnos	3,23	3,33	3%	9%	-6%
AULAS: VALORACIÓN GLOBAL	3,31	3,41	6%	12%	-6%
BIBLIOTECA: Gestión préstamos	3,36	3,46	7%	13%	-6%
BIBLIOTECA: Profesionalidad	3,23	3,35	3%	10%	-7%
BIBLIOTECA: Trato personal	3,25	3,38	4%	11%	-7%
BIBLIOTECA: Servicios Admón Digital	3,36	3,49	7%	14%	-7%
INFORMÁTICA: Horario Aulas	3,13	3,28	0%	8%	-8%
INFORMACIÓN: Localiz. Calificaciones	2,81	2,97	-10%	-3%	-8%
SERV. APOYO: Conserjería	3,44	3,59	10%	18%	-8%
SERV. APOYO: Mantenimiento	3,08	3,29	-2%	8%	-9%
Pr.CULT.AUDITORIO: Oferta	3,10	3,33	-1%	9%	-10%
SERV. APOYO: Limpieza	3,83	4,11	22%	35%	-12%

Dado que, como ya hemos comentado, se ha producido un moderado deterioro de los servicios mejor valorados y una más que notable mejoría de los peor valorados, no debe resultar sorprendente que los últimos puestos (mayores pérdidas relativas) estén ocupados por servicios / indicadores 'estrella', como Limpieza, Conserjería o Biblioteca. Pero, que no deba resultar sorprendente no significa que no deba resultar significativo, toda vez que lo relevante es, precisamente, la situación de 'estancamiento con tendencia al deterioro' de estos servicios 'estrella'. Podría parecer una situación algo 'acomodatícia', ya que los valores máximos obtenidos por estos servicios en anteriores oleadas -aun siendo muy buenos- distan mucho de poder ser considerados como servicios 'saturados en calidad', si exceptuamos Limpieza (aunque, no por ello, debe dejar de inducir a reflexión su notable deterioro de 0,28 puntos).

Durante el curso 2002-2003 (cuando alcanzan su mejor valoración), la cuota de 'no satisfechos' (puntuaciones de 1 a 3, en la escala de 1 a 5) es del 39,7%, en el caso de Biblioteca, y de 36,5%, en el caso de Conserjería; en 2004-2005, estos porcentajes son, respectivamente, de 41,9% y 45,8%. Es decir que, aunque sigan presentando posiciones relativas muy satisfactorias y puntuaciones altas, es

posible que esté existiendo una cierta complacencia que contrasta con la aparente actitud de ‘ponerse las pilas’ de otros servicios / indicadores que, aun siguiendo estando en la parte inferior del ranking, han experimentado una notable mejoría absoluta y relativa.

Revisando la tabla, es evidente que las mejorías realmente espectaculares (*quantum leaps*, en jerga de management) corresponden al servicio de Reprografía, especialmente al indicador Agilidad que siendo el peor valorado en la anterior oleada (84 de 84) pasa ahora al puesto 70 de 96, pero sobre todo al Trato personal que, ocupando en 2002-2003 el puesto 80 (de 84), pasa a ocupar en 2004-2005 el puesto 42 (de 96), llegando incluso a estar ligeramente por encima de la media del conjunto de los indicadores.

Al margen de la existencia de factores objetivos que ya hemos analizado (la desafección de un porcentaje no desdeñable de sus clientes y aun más de sus clientes más habituales, lo cual debe suponer forzosamente un cierto alivio en las demandas), cuesta creer que este salto ‘cualitativo’ no se deba también a razones objetivas relacionadas con la propia calidad de servicio y, en último extremo, con la existencia de poderosa competencia externa que ya referimos en el último Informe Cualitativo¹.

Si utilizamos este mismo análisis de posiciones relativas, pero aplicándolo a las indicadores generales de Servicio, la tabla sería la siguiente:

INDICADOR	2004-2005	2002-2003	Desv/Media 2004	Desv/Media 2002	MEJORA RELATIVA
REPROGRAFIA: VALORACIÓN GLOBAL	3,10	2,57	-1%	-16%	14%
AULA GLOBAL: VALORACIÓN GLOBAL	3,33	2,87	6%	-6%	12%
CAF/REST: VALORACIÓN GLOBAL	3,28	3,25	5%	7%	-2%
TIENDA: VALORACIÓN GLOBAL	3,00	2,98	-4%	-2%	-2%
ADMÓN ALUMNOS: VALOR. GLOBAL	3,12	3,10	0%	2%	-2%
INFORMÁTICA: VALORACIÓN GLOBAL	3,22	3,22	3%	6%	-3%
BIBLIOTECA: VALORACIÓN GLOBAL	3,52	3,58	12%	17%	-5%
SIJA: VALORACIÓN GLOBAL	3,27	3,35	4%	10%	-5%
AULAS: VALORACIÓN GLOBAL	3,31	3,41	6%	12%	-6%
SERV. APOYO: VALORACIÓN GLOBAL	3,39	3,49	8%	14%	-6%

Puede ahora verse cómo el servicio de Reprografía, considerado en conjunto por sus evaluadores, mejora notablemente su posición relativa, algo que también sucede con Aula Global (si bien, los dos años transcurridos desde la anterior toma de datos suponen la mitad de la vida real de este servicio, por lo cual no resulta tan relevante). Sin embargo -como ya hemos llamado la atención- las pérdidas no son tan llamativas (un 6% como máximo), pero sí deben ser tomadas en consideración.

Para finalizar esta panorámica general, aportamos la ‘ficha de servicio’ correspondiente al conjunto de los Servicios Universitarios, así como una ficha para cada Centro:

¹ Los investigadores desconocemos por completo la posible existencia de otros factores más contundentes, como podrían ser el cambio de contrata, la ampliación de los puntos de servicio, recambios significativos de personal, etc. (tanto en lo relativo a este servicio, como a todos los demás). De ahí que deban ser los gestores y responsables del servicio quienes pongan en relación los aspectos de la investigación que destacamos con posibles medidas de gestión adoptadas por la Administración Universitaria y / o por los proveedores de los servicios. Esta ‘mirada ingenua’ del investigador que desconoce la vida interna de la organización investigada, suele ser una buena vacuna para evitar la -inevitable- tentación de encajar ‘a martillazos’ los datos en los hechos (o más bien en los pre-juicios).

Calidad percibida en los Servicios Universitarios
Curso 2004-2005 · Estudiantes

Fichas de Servicio

RESUMEN GENERAL

2004-2005 (2002-2003)

■ Indicadores generales (medias)

- **Satisfacción: 3,26 (3,17)**
- **Evolución: 3,16 (3,05)**

■ Destaca(n) positivamente

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

■ Destaca(n) negativamente

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

Indicadores por Centro de Servicio (medias)

2004-2005 (2002-2003)

■ **Satisfacción:**

- CC.SS.JJ.: 3,24 (3,09)
- Humanidades: 3,30 (3,14)
- E.P.S.: 3,21 (3,21)
- Colmenarejo: 3,41 (3,14)

2004-2005 (2002-2003)

■ **Evolución**

- CC.SS.JJ.: 3,20 (2,98)
- Humanidades: 3,11 (2,98)
- E.P.S.: 3,10 (3,13)
- Colmenarejo: 3,25 (3,15)

Colectivos MÁS satisfechos

■ Centro

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

■ Grado

- **No signif.**

■ Curso

- **1º**

■ Sexo

- **Mujer**

Colectivos MENOS satisfechos

■ Centro

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

■ Grado

- **No signif.**

■ Curso

- **2º a 6º**

■ Sexo

- **Hombre**

	MEDIA	Biblioteca	Servicios Informát.	Aula Global	Aulas Docentes	Apoyo y Mantº	Reprografía	Tienda Librería	S.I.J.A.	Cafetería	Servicios Admvs.	Servicios Información	Matrícula	Admón. Alumnos	Becas
2004-2005	3,26	3,52	3,22	3,33	3,31	3,39	3,10	3,00	3,27	3,28	3,05	2,89	3,36	3,12	3,08
2002-2003	3,17	3,58	3,22	2,87	3,41	3,49	2,57	2,98	3,35	3,25	3,11	2,96	3,35	3,10	3,07
Tendencia	▲	▼	■	▲	▼	▼	▲	■	▼	■	▼	▼	■	■	■

Calidad percibida en los Servicios Universitarios
Curso 2004-2005 · Estudiantes

Fichas de Centro

Ciencias Sociales y Jurídicas

2004-2005 (2002-2003)

■ Indicadores generales (medias)

- **Satisfacción: 3,24 (3,09)**
- **Evolución: 3,20 (2,98)**

■ Destaca(n) positivamente

- Cafetería / Restaurante
- Biblioteca
- Apoyo y Mantenimiento

■ Destaca(n) negativamente

- Tienda/Librería
- Administración de Alumnos

■ Mejoran más

- Reprografía
- Cafetería / Restaurante

■ Empeoran más

- Aulas docentes
- S.I.J.A.

Colectivos MÁS satisfechos

■ Grado

- Superior

■ Curso

- 1º

■ Sexo

- No signif.

Colectivos MENOS satisfechos

■ Grado

- Medio

■ Curso

- 4º a 6º

■ Sexo

- No signif.

	MEDIA	Biblioteca	Servicios Informáticos	Aula Global	Aulas Docentes	Apoyo y Mantenimiento	Reprografía	Tienda Librería	S.I.J.A.	Cafetería	Admón. Alumnos
2004-2005	3,24	3,41	3,17	3,28	3,21	3,34	3,16	3,01	3,28	3,52	3,05
2002-2003	3,09	3,43	3,03	N/d	3,32	3,31	2,63	3,00	3,38	3,31	3,02
Tendencia											

Calidad percibida en los Servicios Universitarios
Curso 2004-2005 · Estudiantes

Fichas de Centro

Humanidades, Doc. y Com.

2004-2005 (2002-2003)

■ Indicadores generales (medias)

- **Satisfacción: 3,30 (3,14)**
- **Evolución: 3,11 (2,98)**

■ Destaca(n) positivamente

- **Biblioteca**
- **Cafetería / Restaurante**
- **Apoyo y Mantenimiento**

■ Destaca(n) negativamente

- **Tienda/Librería**
- **Administración de Alumnos**

■ Mejoran más

- **Reprografía**
- **Cafetería / Restaurante**

■ Empeoran más

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

Colectivos MÁS satisfechos

■ Grado

- **Superior**

■ Curso

- **1º**

■ Sexo

- **Mujer**

Colectivos MENOS satisfechos

■ Grado

- **Medio**

■ Curso

- **2º y 3º**

■ Sexo

- **Hombre**

	MEDIA	Biblioteca	Servicios Informáticos	Aula Global	Aulas Docentes	Apoyo y Mantenimiento	Reprografía	Tienda Librería	S.I.J.A.	Cafetería	Admón. Alumnos
2004-2005	3,30	3,58	3,28	3,34	3,34	3,42	3,11	2,93	3,33	3,51	2,99
2002-2003	3,14	3,74	3,28	N/d	3,22	3,52	2,16	2,93	3,40	3,32	2,96
Tendencia											

Calidad percibida en los Servicios Universitarios
Curso 2004-2005 · Estudiantes

Fichas de Centro

Escuela Politécnica Superior

2004-2005 (2002-2003)

■ Indicadores generales (medias)

- Satisfacción: 3,21 (3,21)
- Evolución: 3,10 (3,13)

■ Destaca(n) positivamente

- Biblioteca
- Apoyo y Mantenimiento
- Aula Global

■ Destaca(n) negativamente

- Reprografía
- Tienda/Librería
- Aulas y Sv. Informáticos

■ Mejoran más

- Reprografía

■ Empeoran más

- Apoyo y Mantenimiento
- Aulas y Sv. Informáticos

Colectivos MÁS satisfechos

■ Grado
○ Medio

■ Curso
○ 1º

■ Sexo
○ Mujer

Colectivos MENOS satisfechos

■ Grado
○ Superior

■ Curso
○ 4º a 6º

■ Sexo
○ Hombre

	MEDIA	Biblioteca	Servicios Informáticos	Aula Global	Aulas Docentes	Apoyo y Mantenimiento	Reprografía	Tienda Librería	S.I.J.A.	Cafetería	Admón. Alumnos
2004-2005	3,21	3,51	3,13	3,30	3,28	3,39	2,87	3,03	3,25	3,18	3,19
2002-2003	3,21	3,60	3,33	N/d	3,44	3,61	2,36	3,04	3,38	3,36	3,19
Tendencia											

Calidad percibida en los Servicios Universitarios
Curso 2004-2005 · Estudiantes

Fichas de Centro

Campus de Colmenarejo

2004-2005 (2002-2003)

■ Indicadores generales (medias)

- **Satisfacción: 3,41 (3,14)**
- **Evolución: 3,25 (3,15)**

■ Destaca(n) positivamente

- **Biblioteca**
- **Aulas y espacios docentes**
- **Aulas y Sv. Informáticos**

■ Destaca(n) negativamente

- **Cafetería**
- **Tienda/Librería**

■ Mejoran más

- **Reprografía**
- **S.I.J.A.**
- **Tienda / Librería**

■ Empeoran más

- **Administración de Alumnos**
- **Aulas y Sv. Informáticos**

Colectivos MÁS satisfechos

■ Grado
○ **Medio**

■ Curso
○ **1º**

■ Sexo
○ **Mujer**

Colectivos MENOS satisfechos

■ Grado
○ **Superior**

■ Curso
○ **4º a 6º**

■ Sexo
○ **Hombre**

	MEDIA	Biblioteca	Servicios Informáticos	Aula Global	Aulas Docentes	Apoyo y Mantenimiento	Reprografía	Tienda Librería	S.I.J.A.	Cafetería	Admón. Alumnos
2004-2005	3,41	3,83	3,63	3,59	3,71	3,52	3,60	2,96	3,32	2,49	3,30
2002-2003	3,14	3,68	3,70	<i>N/d</i>	3,47	3,53	2,88	2,46	2,82	2,20	3,49
Tendencia											

V Resumen por Servicio

1. Biblioteca

Aunque sigue manteniendo unas valoraciones por encima claramente de la media, sigue produciéndose un descenso, no brusco, pero sí sostenido: 3,69 en 2001-2002; 3,58 en 2002-2003; y 3,52 en 2004-2005.

Este deterioro se produce en todos los centros de servicio, excepto Miguel de Unamuno (Colmenarejo), pero es más acentuado en Concepción Arenal, donde pierde 0,24 puntos (de 3,68 a 3,44); de hecho, pasa de ser el centro de servicios mejor valorado (*ex-aequo* con M. Unamuno) a ser el peor valorado (con un valor prácticamente idéntico al de María Moliner que tradicionalmente ha venido siendo el centro peor valorado).

Las críticas parecen centrarse en aspectos relacionales (trato-atención y profesionalidad del personal, así como sus ciertamente derivados ambiente de trabajo y actitud para hacer cumplir las normas), ya que se trata de los atributos de calidad peor valorados y en el caso del trato y profesionalidad también los más deteriorados. Los dos nuevos indicadores indican que:

- La actitud del personal del servicio para hacer respetar las normas es considerada como muy deficiente, siendo el peor indicador parcial de los nueve chequeados. Ello ya fue advertido en el informe cualitativo y pensamos que debe centrar los esfuerzos de gestión, ya que -aunque se asume que la 'culpa' es de los propios estudiantes- lastra de manera muy negativa la visión de un servicio que es considerado de gran calidad.
- Por el contrario, la distinción entre el horario general y el ampliado en épocas de examen no funciona en la dirección que parecía desprenderse del estudio cualitativo: el horario en períodos de examen pasa a ser el indicador mejor valorado de todos, cuando el discurso cualitativo caminaba en sentido contrario (por ejemplo, abrir sin interrupción, 'como en otras universidades'). No parece que esta reivindicación, una vez cuantificada, esté tan extendida (al menos, comparativamente con otros aspectos).

En definitiva, se considera un servicio bien planificado y gestionado en el plano 'técnico', pero con deficiencias importantes (y crecientes) que se achacan a una cierta actitud des-responsabilizada por parte del personal que atiende el servicio. La actitud del mismo para hacer cumplir las normas, aunque es el indicador con valor más bajo, obtiene un valor de 3,12 en Biblioteca, un 3,15 en Cafetería / Restaurante y 2,91 en Aulas Informáticas.

Incluimos ahora los gráficos que resumen la situación y evolución del servicio de Biblioteca (como haremos con cada uno de los servicios restantes en su respectivo apartado):

Calidad percibida en los Servicios Universitarios
Curso 2004-2005 · Estudiantes

Fichas de Servicio

BIBLIOTECA

2004-2005 (2002-2003)

- Utilización
 - Frecuencia: 96% (97%)
 - Intensidad: 59% (53%)
- Destaca(n) positivamente
 - Horario en exámenes
 - Horario, en general
- Indicadores generales
 - Satisfacción: 3,52 (3,58)
 - Evolución: 3,24 (3,16)
- Destaca(n) negativamente
 - Respeto a las normas
 - Ambiente de trabajo
 - Trato y profesionalidad

Indicadores por Centro de Servicio

2004-2005 (2002-2003)

- Satisfacción:
 - María Moliner: 3,45 (3,51)
 - Concepción Arenal: 3,44 (3,68)
 - Rey Pastor: 3,52 (3,62)
 - Miguel Unamuno: 3,82 (3,68)
- Evolución
 - María Moliner: 3,20 (3,08)
 - Concepción Arenal: 3,23 (3,13)
 - Rey Pastor: 3,15 (3,17)
 - Miguel de Unamuno: 3,79 (3,56)

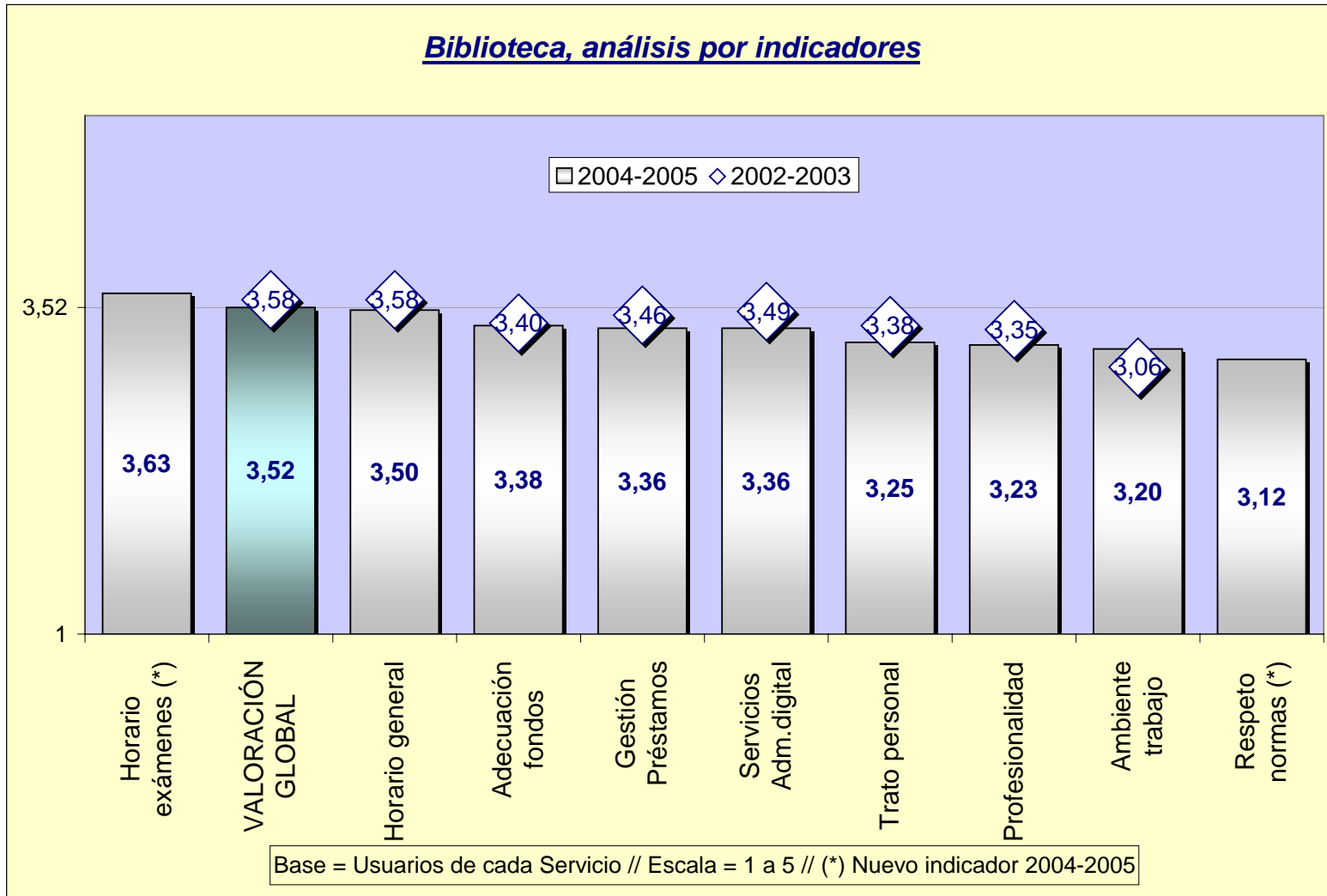
Colectivos MÁS satisfechos

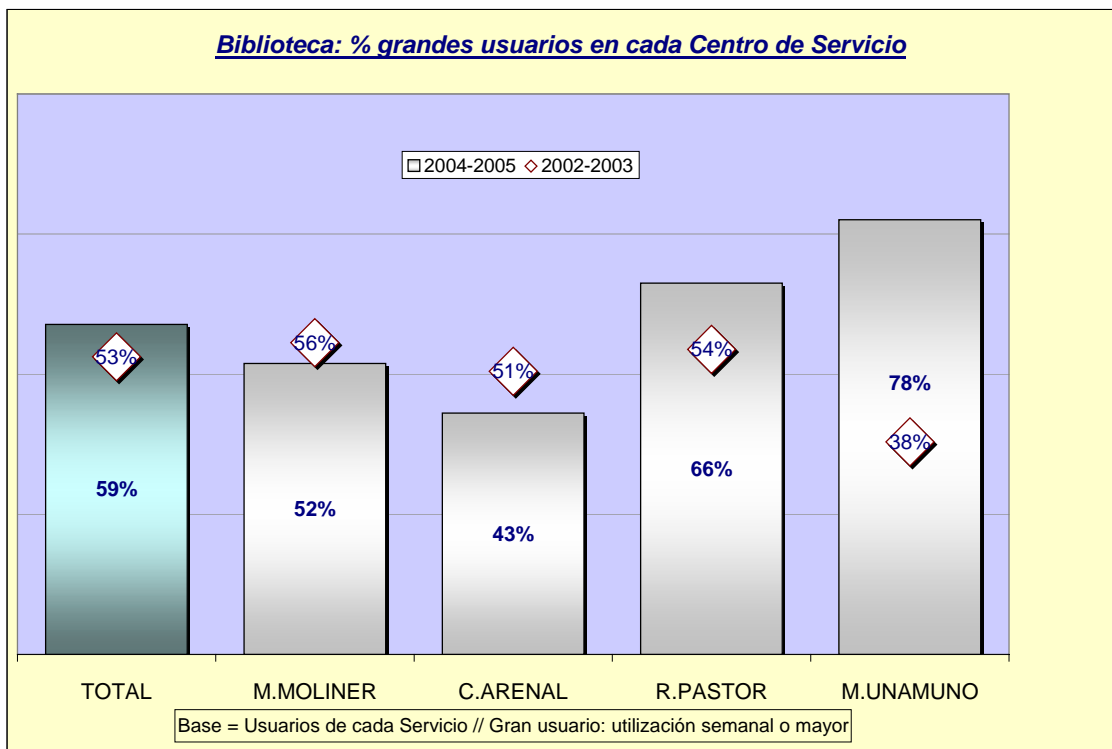
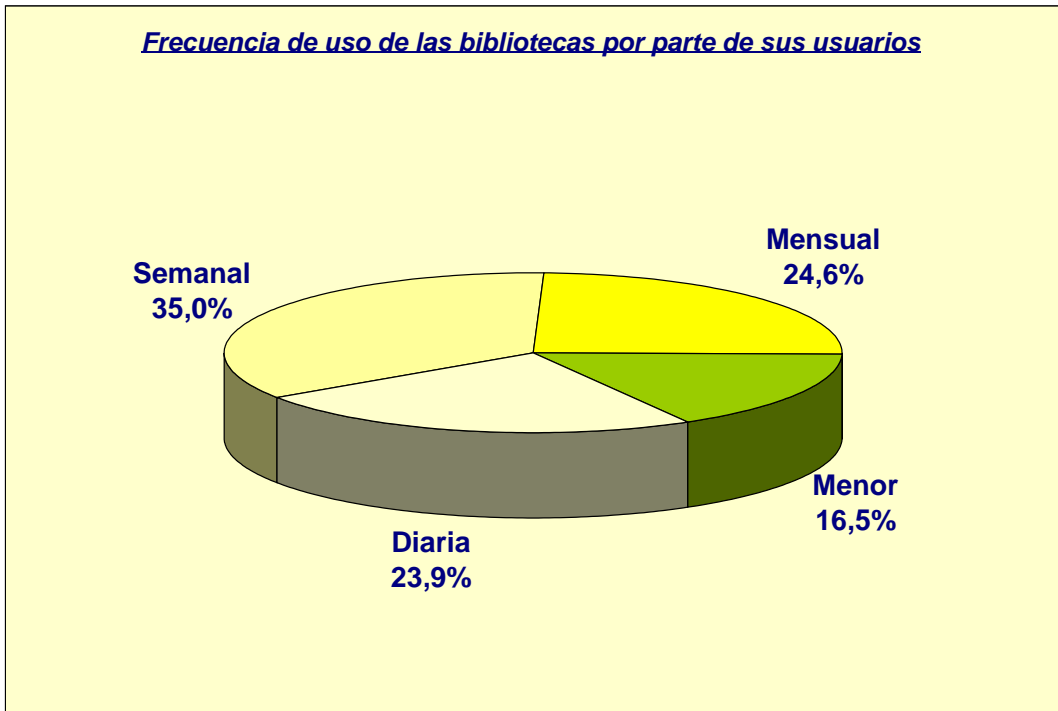
- Centro
 - M. Unamuno
 - Rey Pastor
- Grado
 - Superior
- Curso
 - 1º
- Sexo
 - Mujer

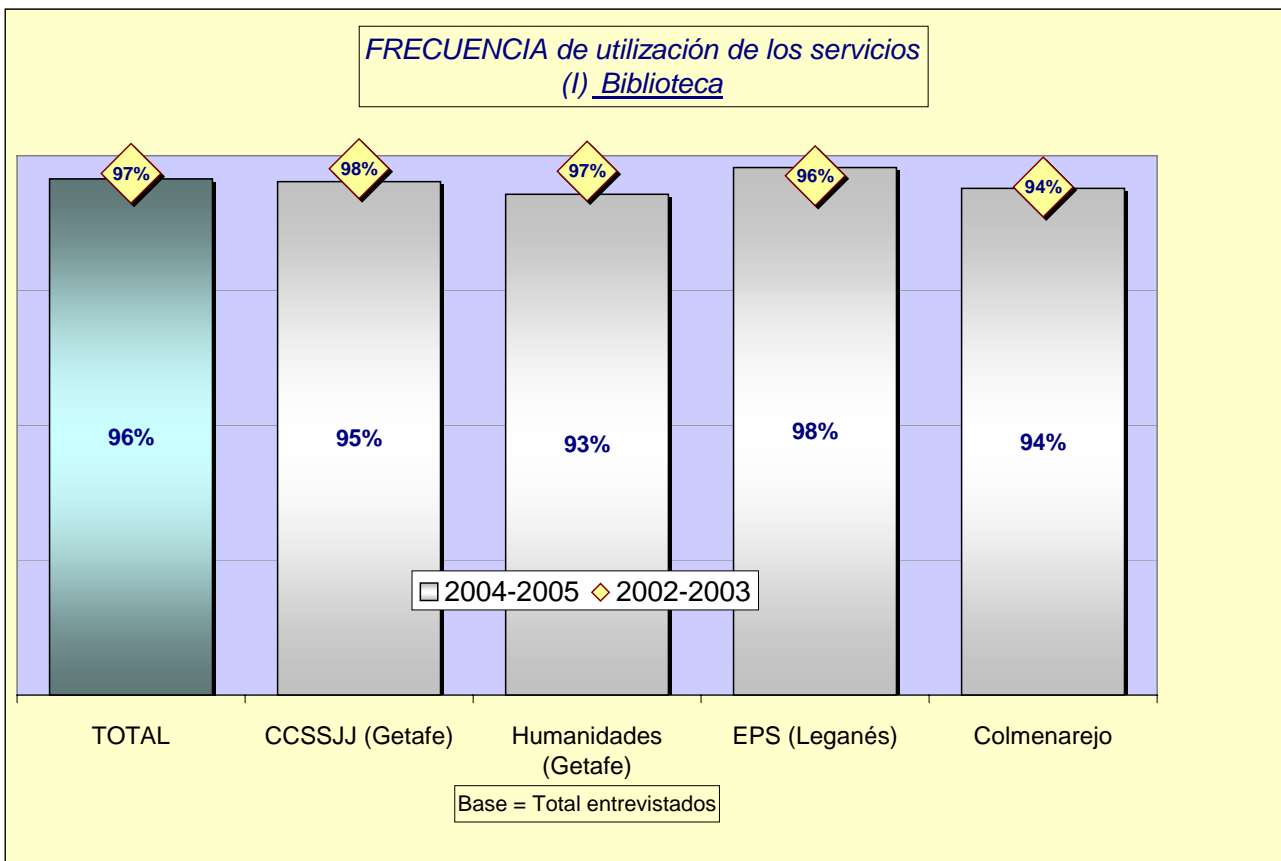
Colectivos MENOS satisfechos

- Centro
 - C.Arenal
 - María Moliner
- Grado
 - Medio
- Curso
 - 2º a 6º
- Sexo
 - Hombre

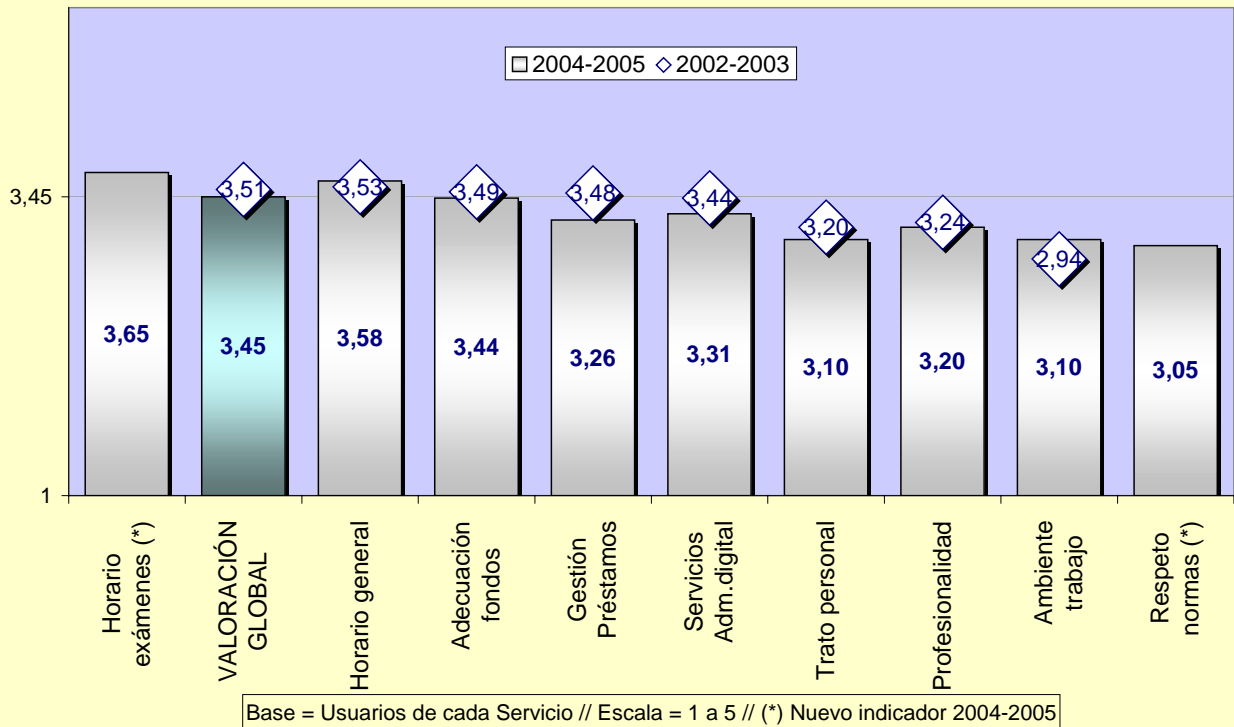
	SAT.GLOBAL	Horario exámenes	Horario general	Adecuación fondos	Préstamos	Servicios de Admón. Digital	Trato	Profesionalidad	Ambiente de trabajo	Respeto a las normas
2004-2005	3,52	3,63	3,50	3,38	3,36	3,36	3,25	3,23	3,20	3,12
2002-2003	3,58	N/d	3,58	3,40	3,46	3,49	3,38	3,35	3,06	N/d
Tendencia										



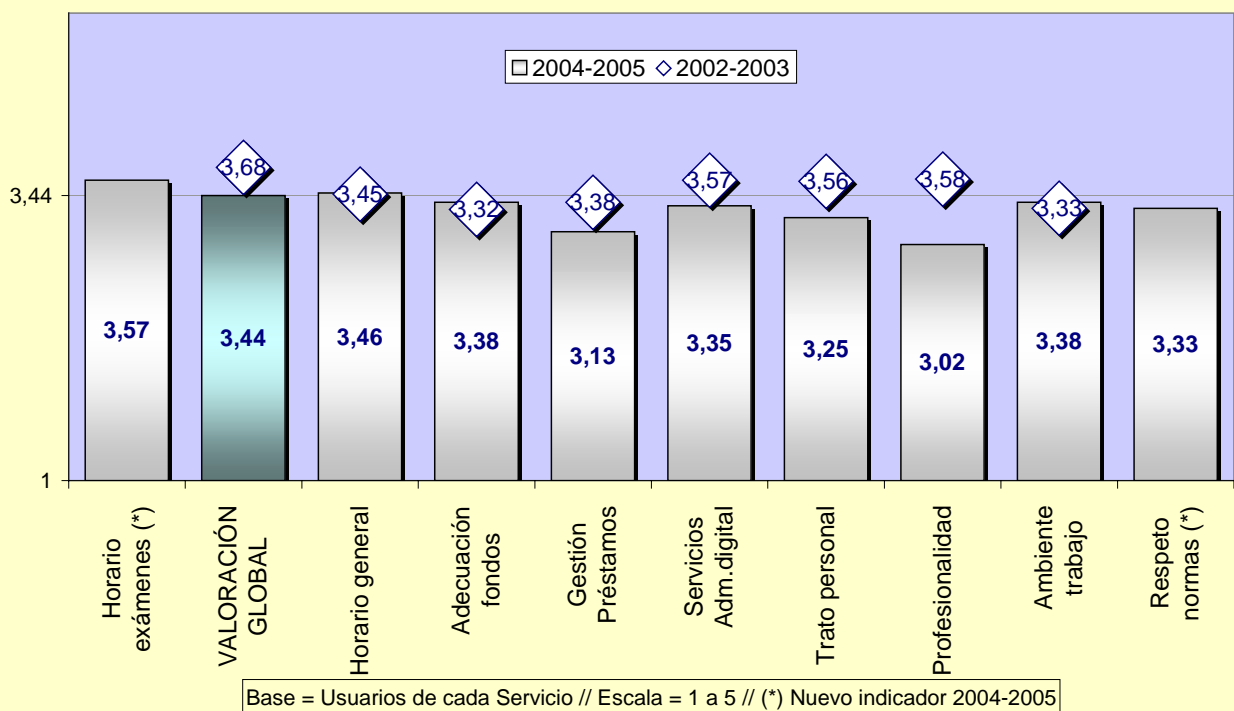




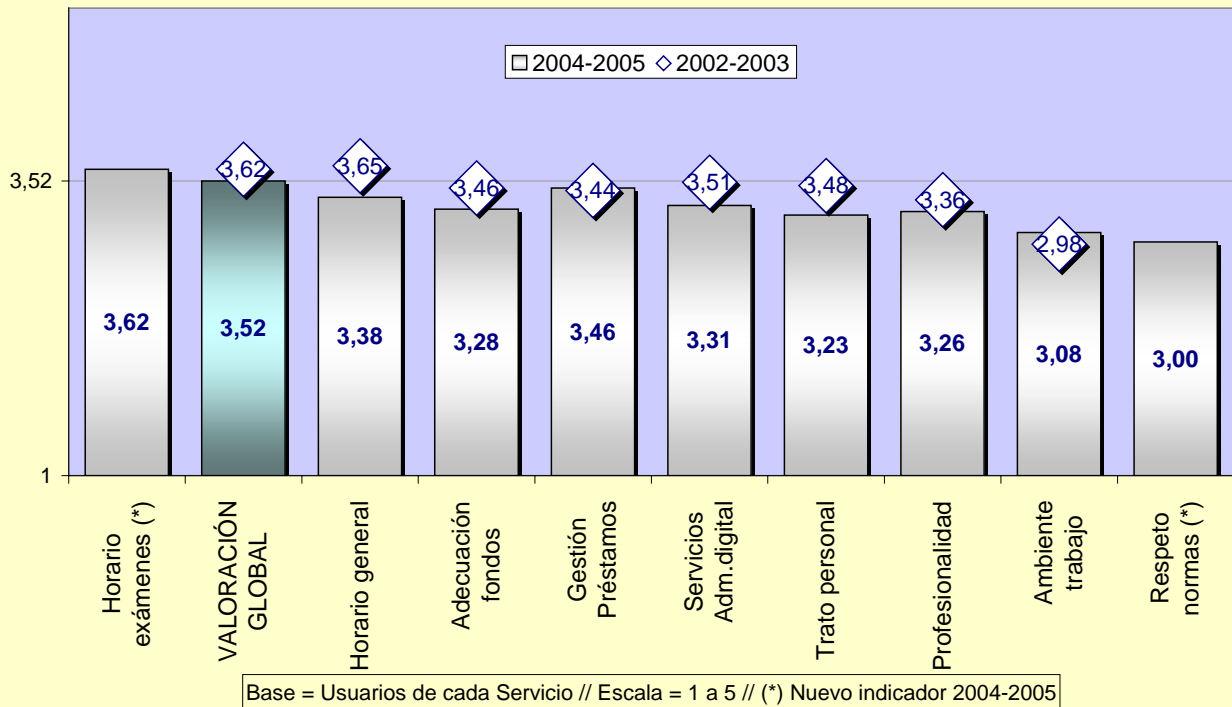
Biblioteca, análisis por centros de servicio: (I) MARÍA MOLINER



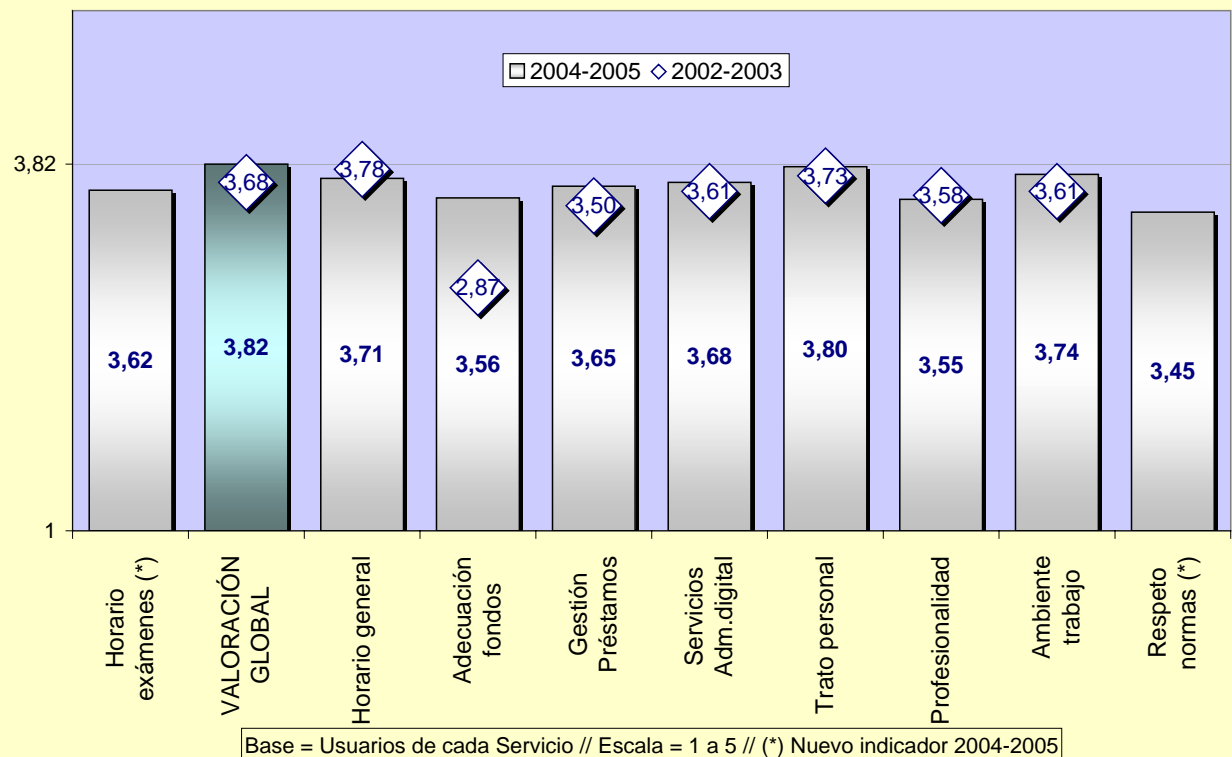
Biblioteca, análisis por centros de servicio: (II) CONCEPCIÓN ARENAL



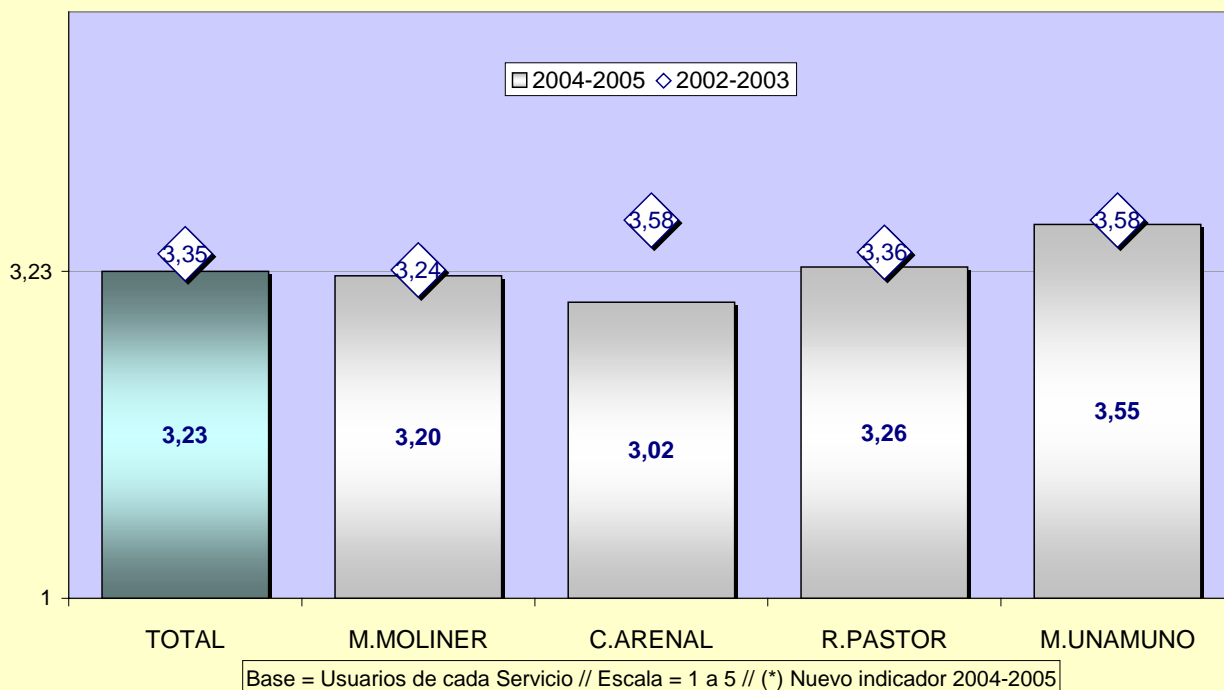
Biblioteca, análisis por centros de servicio: (III) REY PASTOR



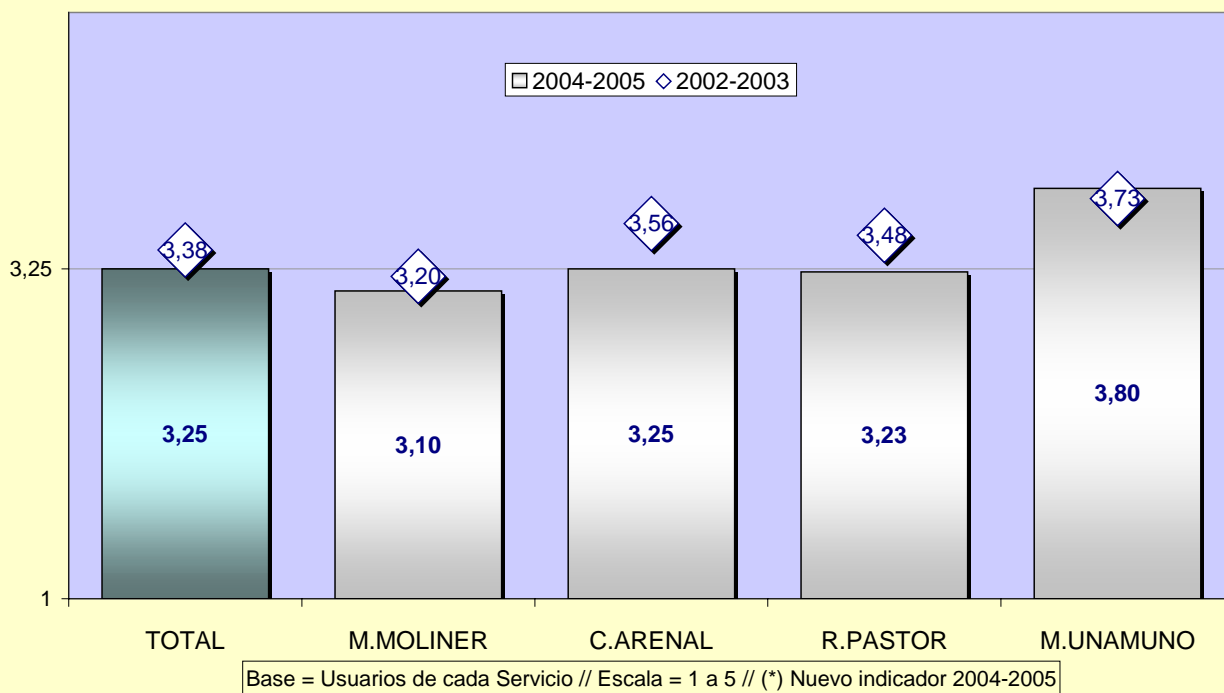
Biblioteca, análisis por centros de servicio: (IV) MIGUEL DE UNAMUNO



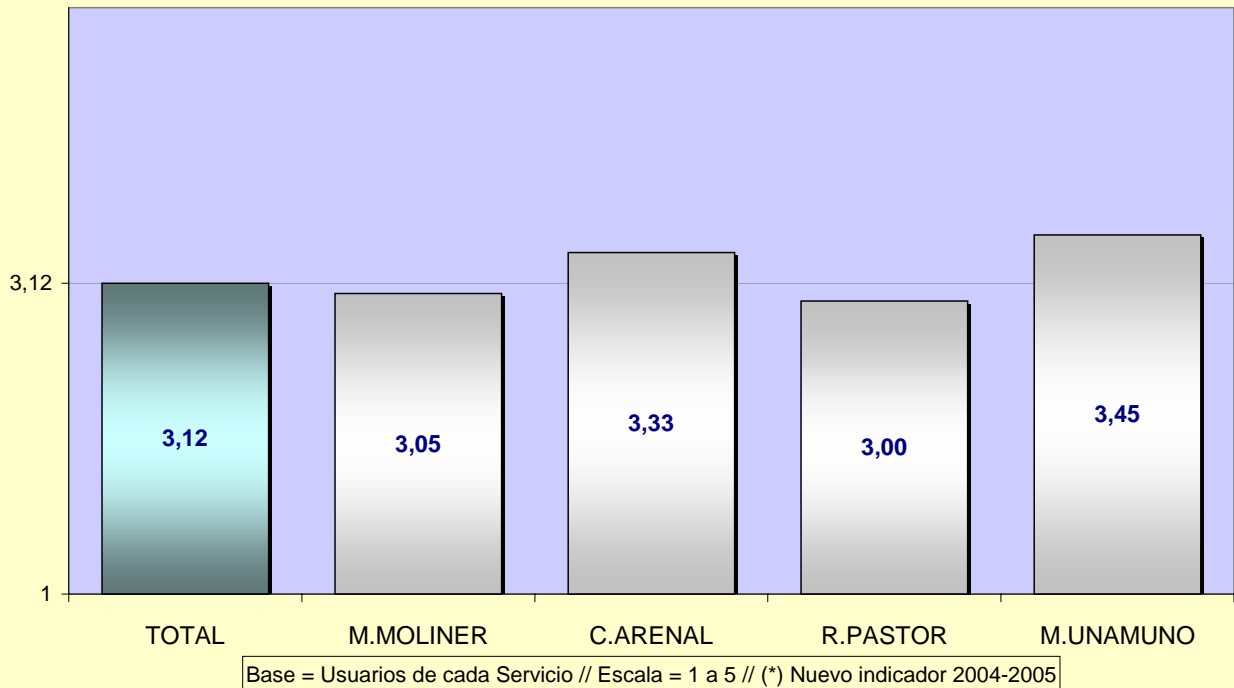
Biblioteca, análisis por indicador: (I) PROFESIONALIDAD



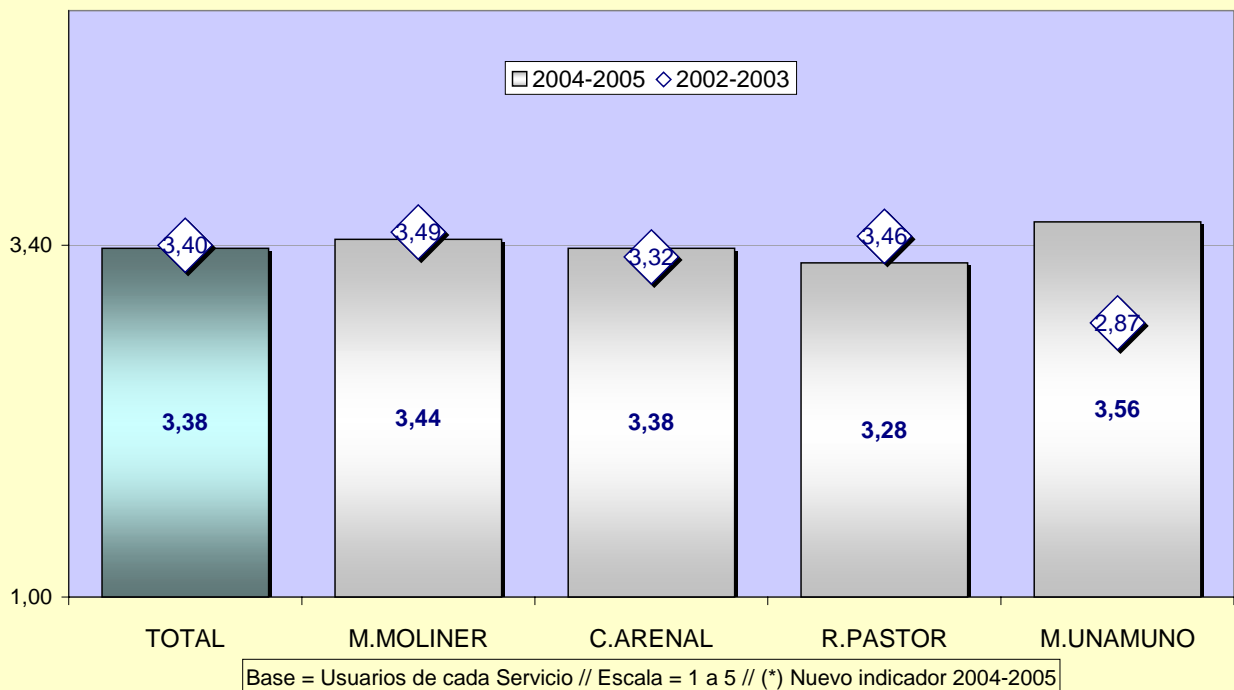
Biblioteca, análisis por indicador: (II) TRATO PERSONAL

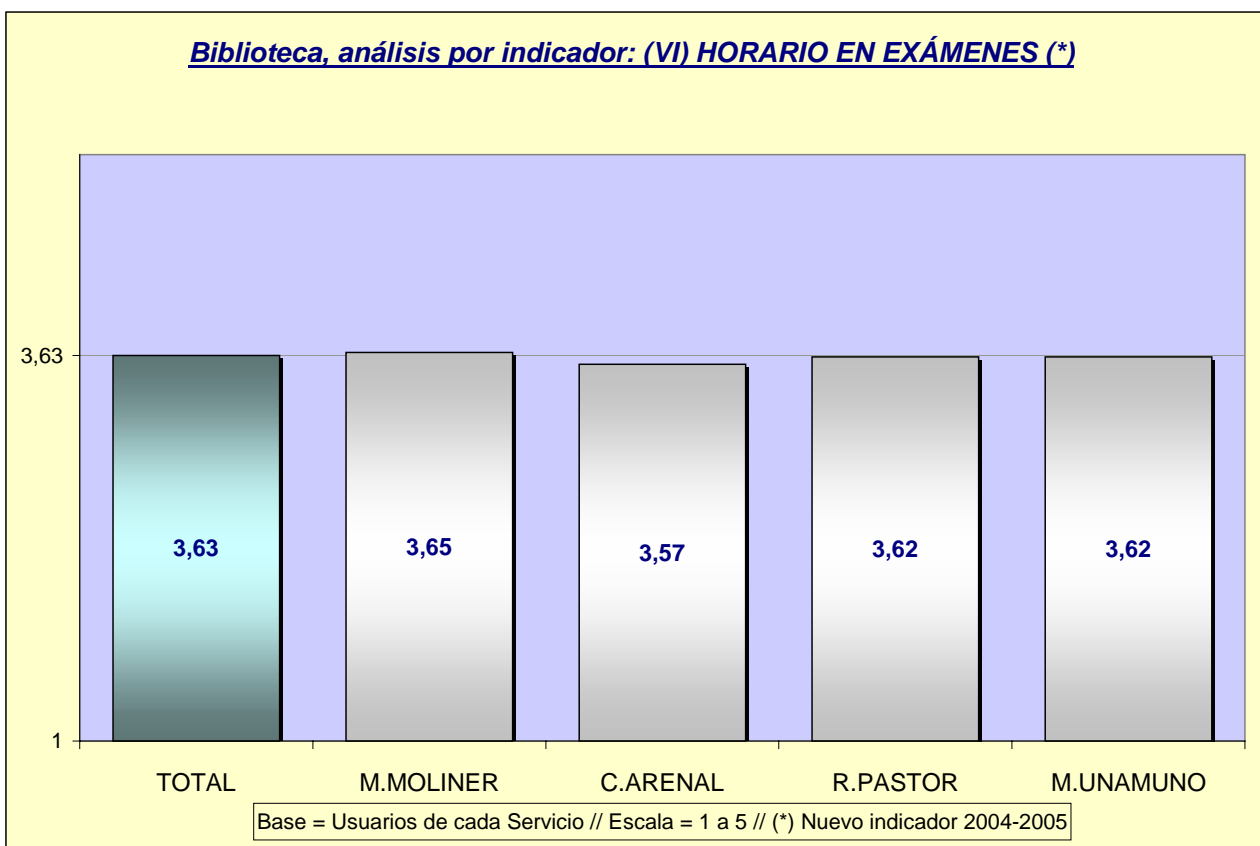
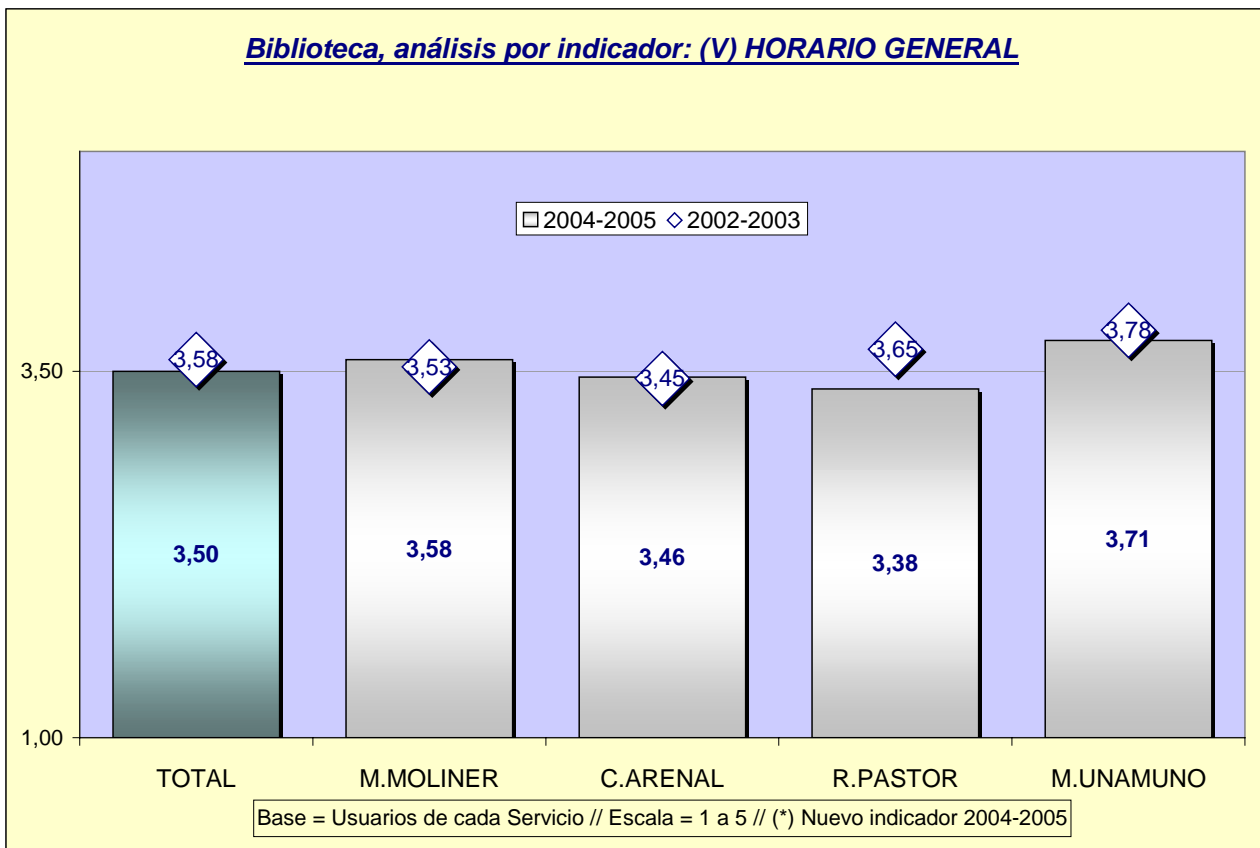


Biblioteca, análisis por indicador: (III) RESPETO A LAS NORMAS (*)

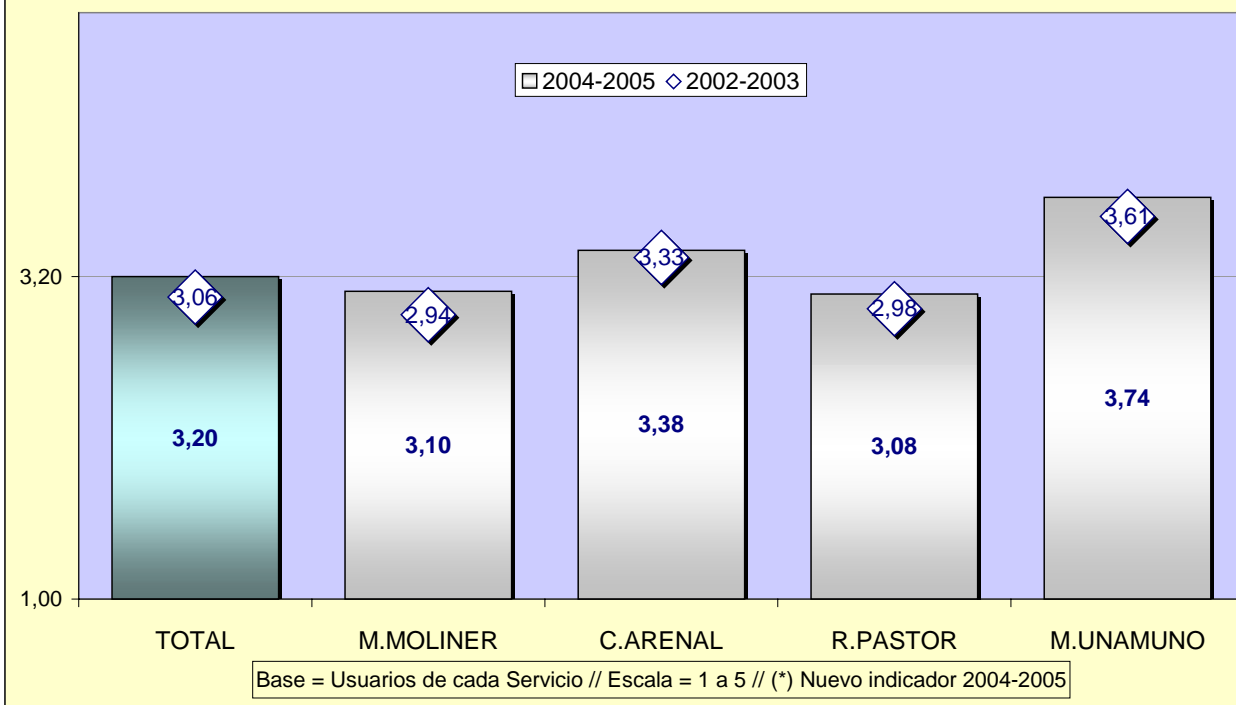


Biblioteca, análisis por indicador: (IV) ADECUACIÓN DE LOS FONDOS

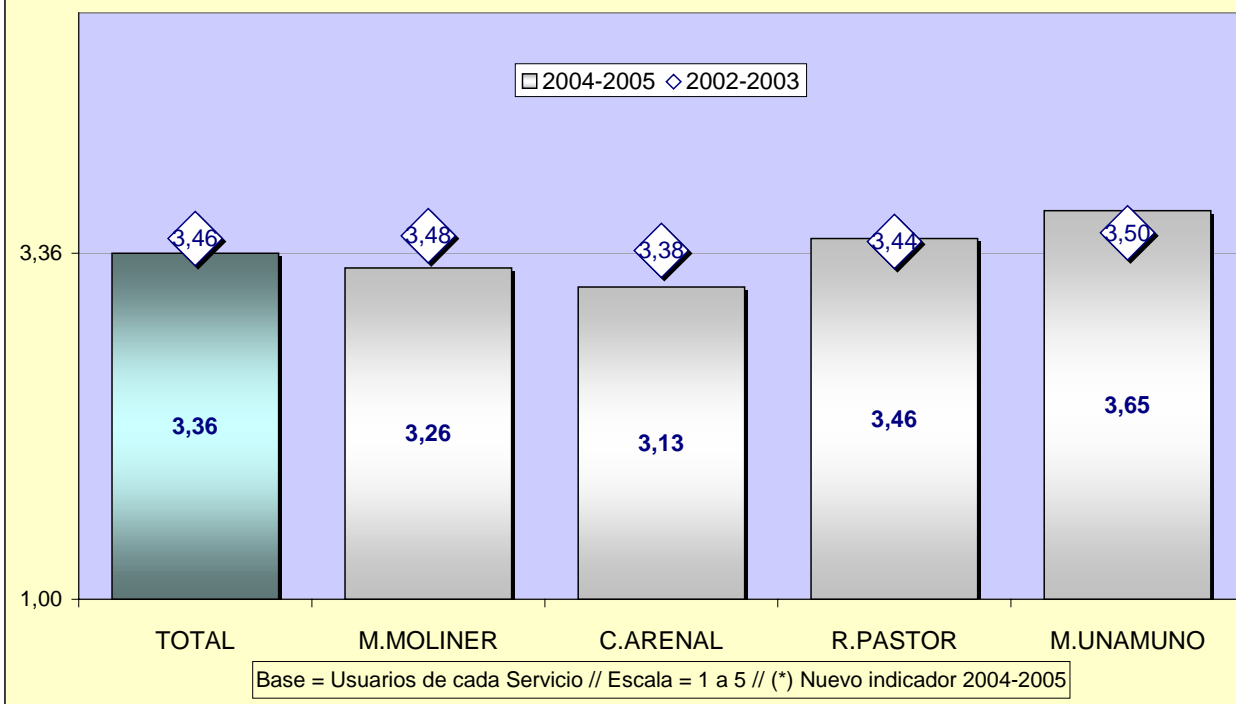




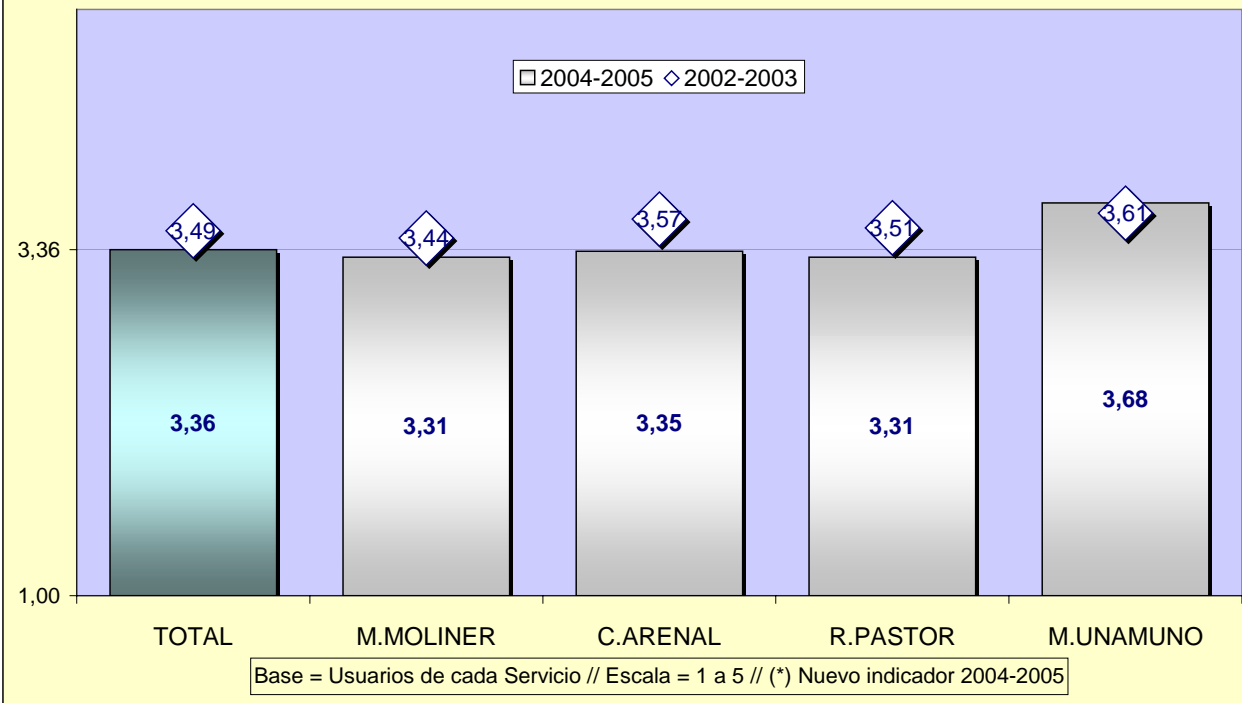
Biblioteca, análisis por indicador: (VII) AMBIENTE DE TRABAJO



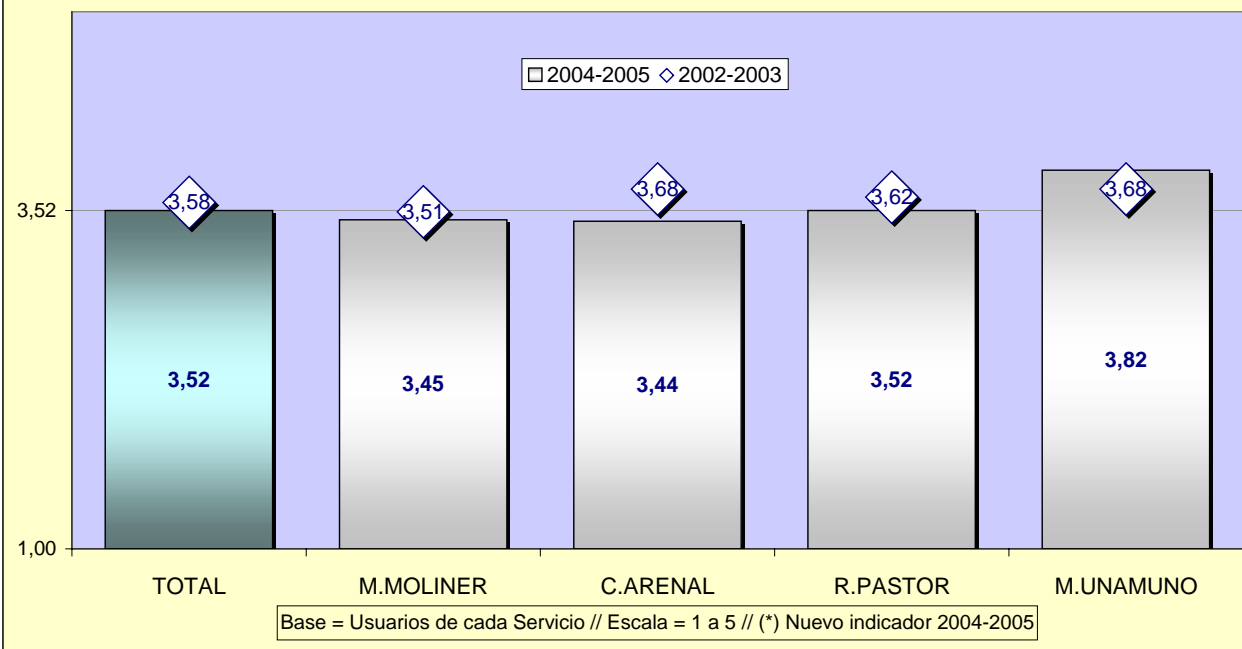
Biblioteca, análisis por indicador: (VIII) GESTIÓN DE PRÉSTAMOS



Biblioteca, análisis por indicador: (IX) SERVICIOS ADMÓN. DIGITAL



Biblioteca, análisis por indicador: (X) VALORACIÓN GLOBAL



2. Aulas y Servicios Informáticos

Este servicio posee una característica peculiar: mientras que se trata de un servicio cualitativamente bien valorado (aunque no exenta de críticas concretas esta valoración) y se utiliza constantemente para marcar las diferencias entre La Carlos III y las otras universidades públicas, no obtiene valoraciones más que mediocres: sin estar en la parte inferior del ranking, tampoco destaca en absoluto frente a los demás servicios². Es el séptimo servicio en valoración (de 14).

Se trata, sin duda, del servicio que mayor capacidad de adaptación técnica debe tener y, si bien los servicios 'técnicos' tienden a ser bien valorados, no lo son en absoluto los organizativos y humanos.

Como consecuencia de la investigación cualitativa y de las aportaciones del propio servicio y de los responsables de calidad, el bloque del cuestionario dedicado a las Aulas y Servicios Informáticos, no sólo cambió de nombre, sino que renovó prácticamente todos sus contenidos: mientras anteriormente sólo incluíamos 5 indicadores específicos, hemos pasado a 11. Y, además, sólo se mantienen 2 de aquellos 5 primitivos, de manera que tenemos 9 indicadores nuevos.

Naturalmente, ello hace muy difícil cualquier tipo de seguimiento; ni siquiera el indicador global de satisfacción es demasiado útil, ya que la 'panorámica' que se ofrece ahora, con los 11 indicadores específicos, la inclusión de 'Campus Global' y un mayor detalle en el análisis de aspectos concretos (por ejemplo, las aplicaciones) presenta al evaluador un servicio renovado, más amplio y tecnológico. Así que la comparación no es más que indicativa.

De todos modos, diremos que la valoración global de mantiene en el mismo valor (3,22) que en 2002-2003.

El análisis de la nueva batería de indicadores específicos no señala que:

- Sólo 'Campus Global' (dos indicadores: utilidad y accesibilidad) supera la valoración global del servicio: todos los demás indicadores quedan por debajo, lo cual nos señala que, de no ser por la inclusión en este dominio de gestión de 'Campus Global', la valoración habría mostrado un signo más negativo. Ello parece indicar un cierto deterioro de la percepción del servicio.
- Aunque los aspectos técnicos / tecnológicos (el propio Campus Global, pero también las aplicaciones (tres indicadores) y los espacios inalámbricos en red (un indicador) están en la parte alta del ranking, sus valoraciones distan mucho en algún caso de ser alentadoras: es el caso de los espacios inalámbricos en red (2,95) y de la frecuencia de errores en las aplicaciones (2,92), que no llegan al 'aprobado'.
- Pero son claramente los aspectos organizativos los que fallan: la facilidad para encontrar un puesto libre (2,45) especialmente, pero también la accesibilidad a las aulas (2,82), el personal de apoyo (2,86) y su actitud a la hora de hacer cumplir las normas (2,91, frente a 3,12 en Biblioteca y 3,15 en Cafetería) obtienen valoraciones decepcionantes

Desde nuestro punto de vista, el servicio, que está haciendo una aportación muy valiosa a la actualización técnica / tecnológica de la Universidad, tiene el reto de prestar más atención a los aspectos organizativos, que son el verdadero 'interfaz' con los usuarios del servicio. También resulta chocante la mala valoración de los espacios inalámbricos en red, que suponemos estará influida por su muy reciente instalación.

² Se trata de una peculiaridad compartida con el servicio de Cafetería / Restaurante... sólo que exactamente al contrario: aunque tampoco destacan sus valoraciones, dista mucho de encontrarse entre los peor valorados cuantitativamente, a pesar del discurso cualitativo hipercrítico que aparece, especialmente en el último estudio (2003-2004).

Calidad percibida en los Servicios Universitarios
Curso 2004-2005 · Estudiantes

Fichas de Servicio

AULAS Y SERVICIOS INFORMATICOS

2004-2005 (2002-2003)

Utilización

- Frecuencia: 95% (96%)
- Intensidad: 75% (72%)

Indicadores generales

- Satisfacción: 3,22 (3,22)
- Evolución: 3,37 (3,25)

Destaca(n) positivamente

- Campus Global

Destaca(n) negativamente

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

Indicadores por Centro de Servicio

2004-2005 (2002-2003)

Satisfacción:

- CC.SS.JJ.: 3,17 (3,03)
- Humanidades: 3,28 (3,28)
- E.P.S.: 3,13 (3,33)
- Colmenarejo: 3,63 (3,70)

Evolución

- CC.SS.JJ.: 3,39 (2,98)
- Humanidades: 3,25 (3,15)
- E.P.S.: 3,34 (3,56)
- Colmenarejo: 3,64 (3,85)

Colectivos MÁS satisfechos

Centro

- Colmenarejo

Grado

- No signif.

Curso

- 1º

Sexo

- Mujer

Colectivos MENOS satisfechos

Centro

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

Grado

- No signif.

Curso

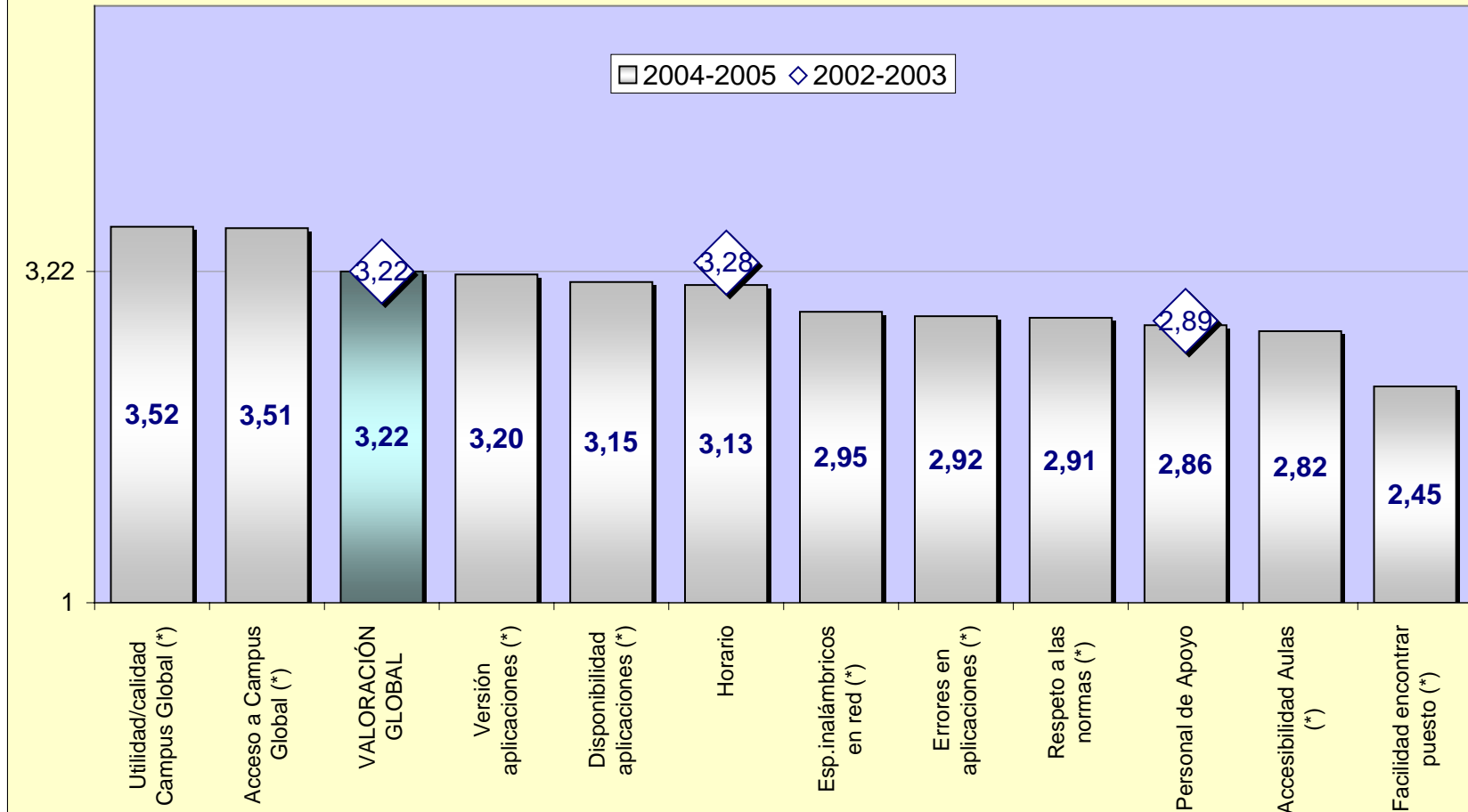
- 2º a 6º

Sexo

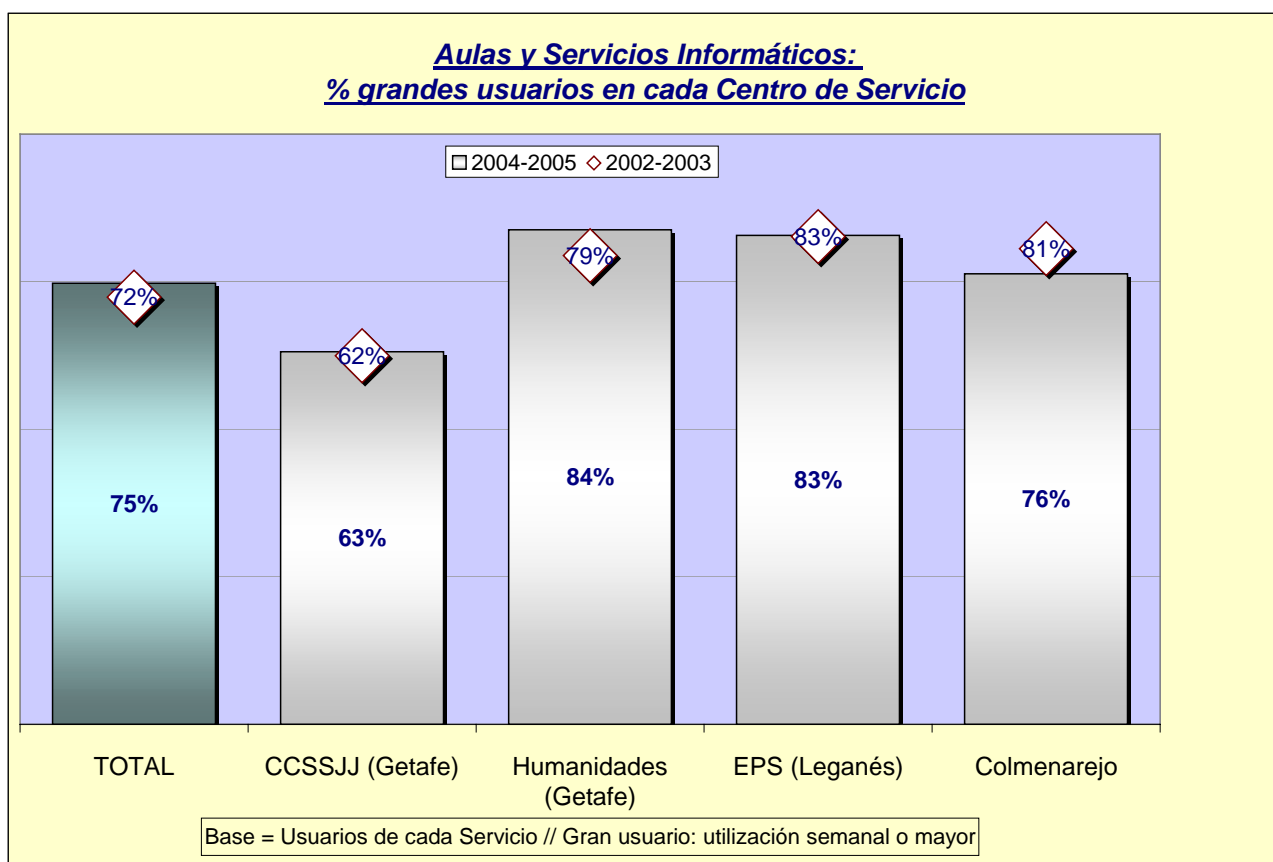
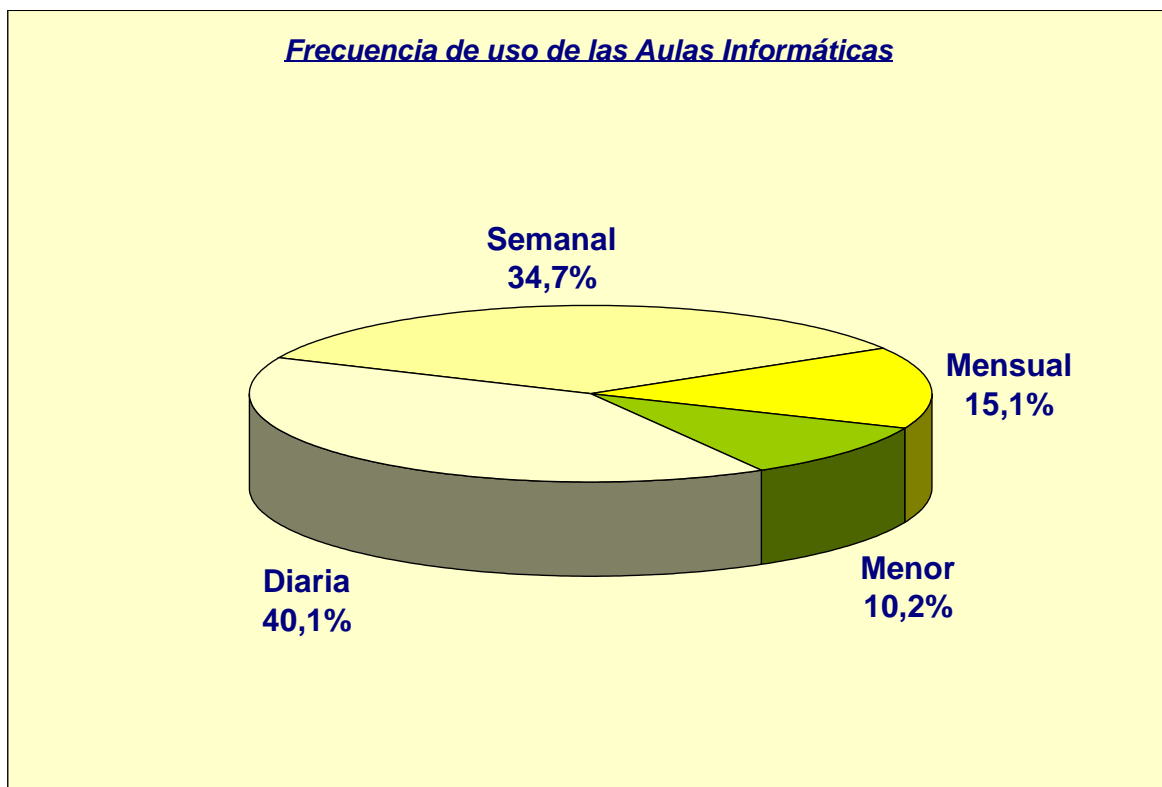
- Hombre

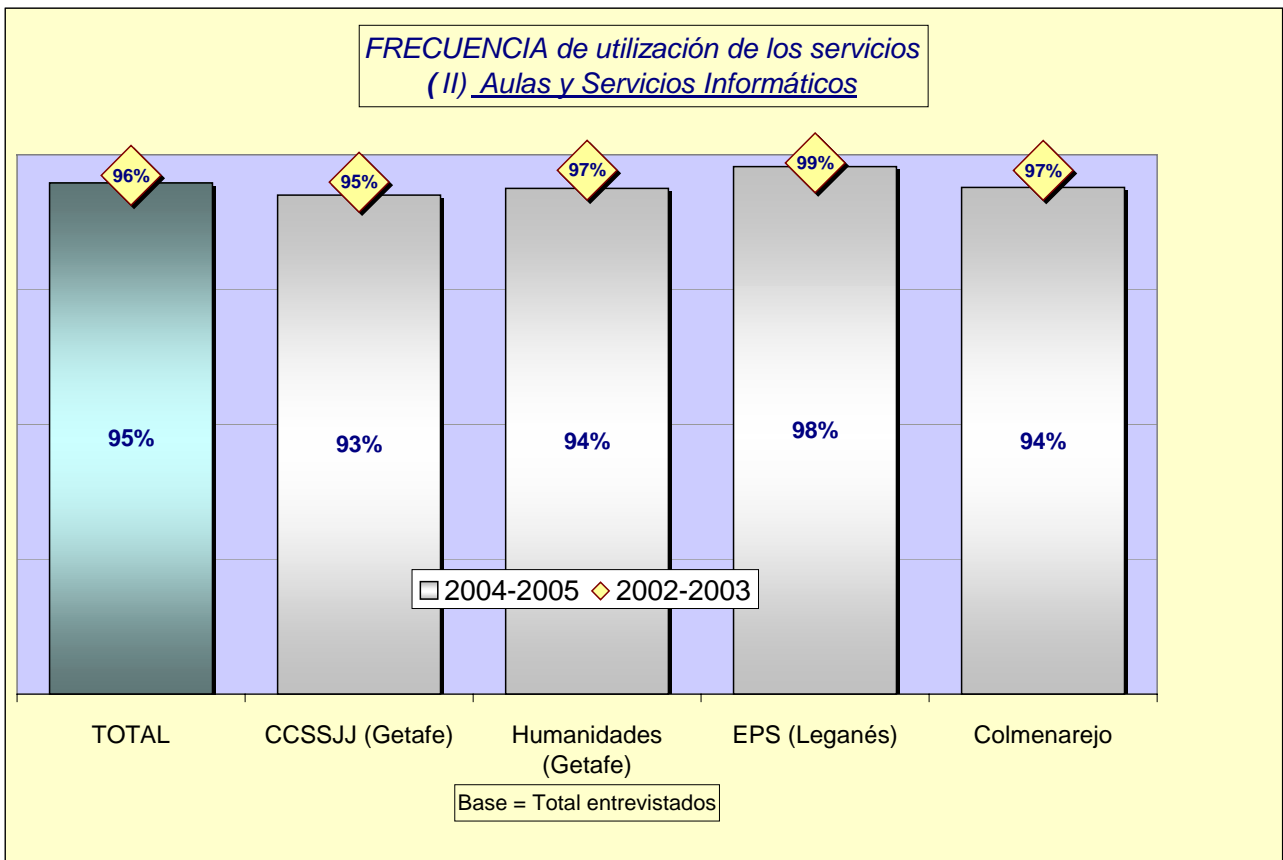
	SAT.GLOBAL	Utilidad Campus Global	Acceso a Campus Global	Aplicaciones (Versión)	Aplicaciones (Disponibilidad)	Horario Aulas	Espacios Inalámbricos en red	Aplicaciones (Errores)	Respeto a las normas	Personal de Apoyo	Acceso a las Aulas	Facilidad encontrar puestos
2004-2005	3,22	3,52	3,51	3,20	3,15	3,13	2,95	2,92	2,91	2,86	2,82	2,45
2002-2003	3,22	N/d	N/d	N/d	N/d	3,28	N/d	N/d	N/d	2,89	N/d	N/d
Tendencia												

Aulas y Servicios Informáticos: indicadores

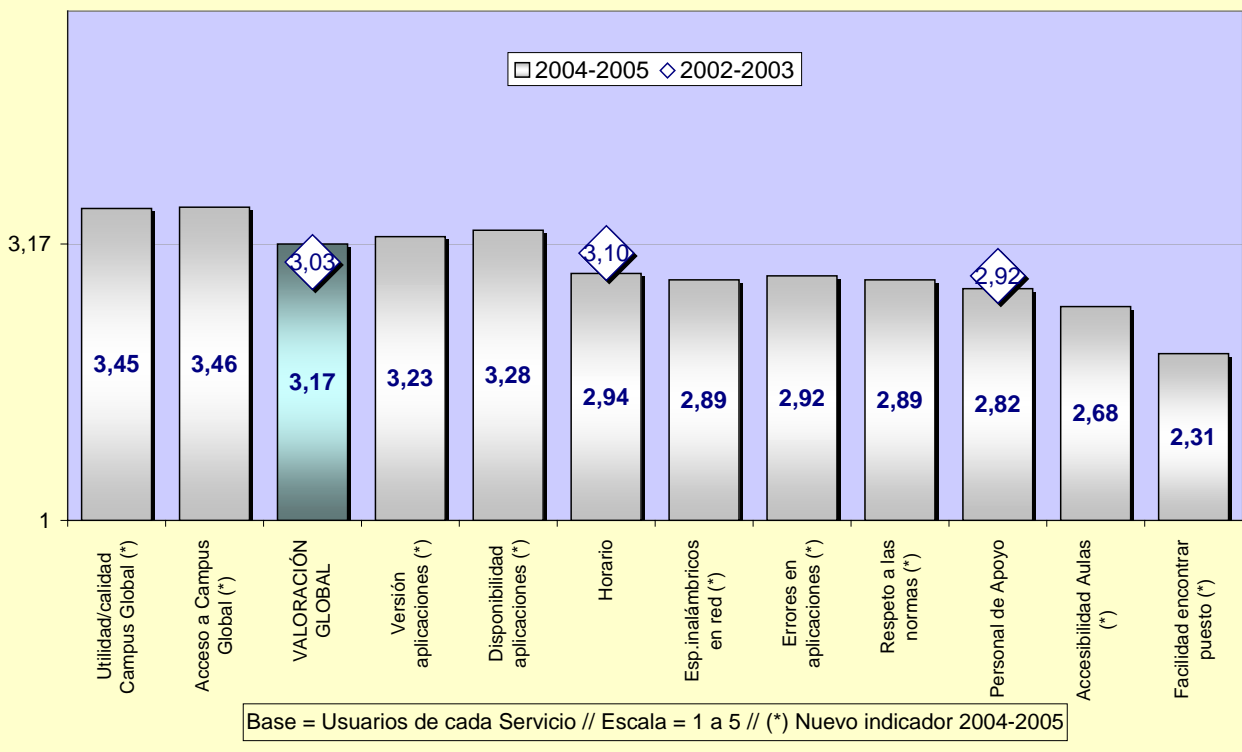


Base = Usuarios de cada Servicio // Escala = 1 a 5 // (*) Nuevo indicador 2004-2005

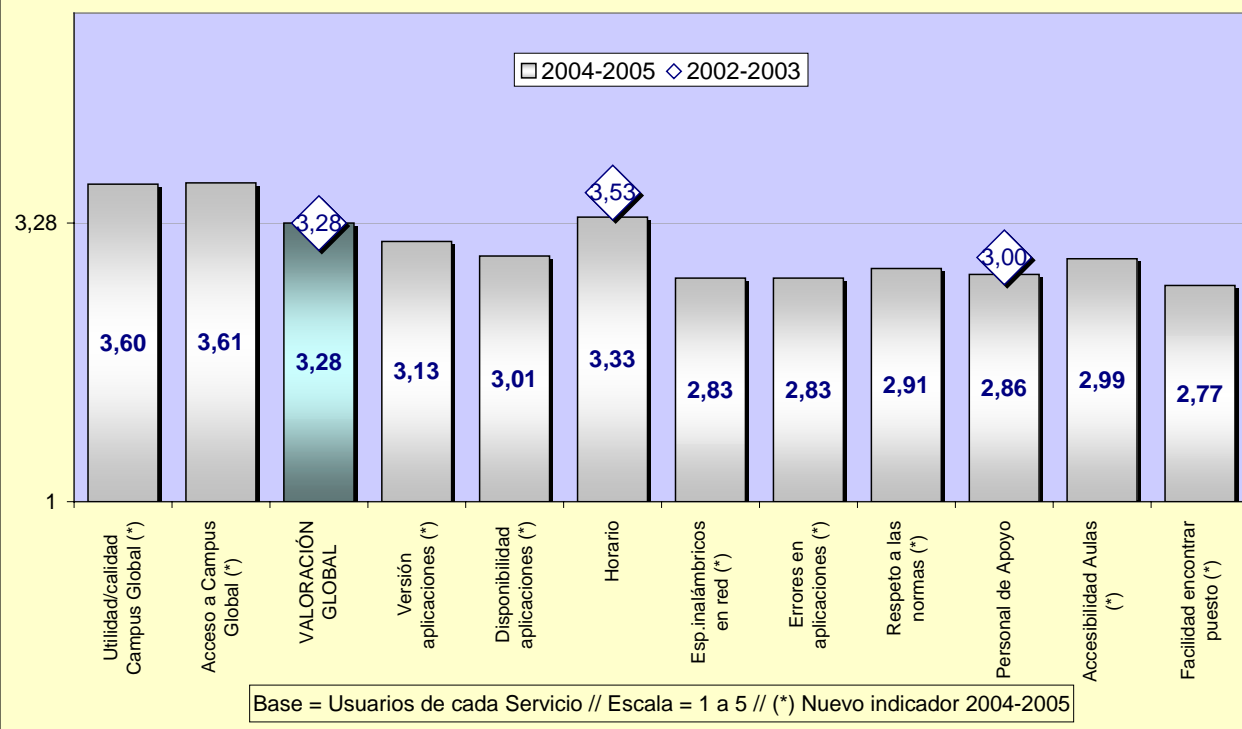




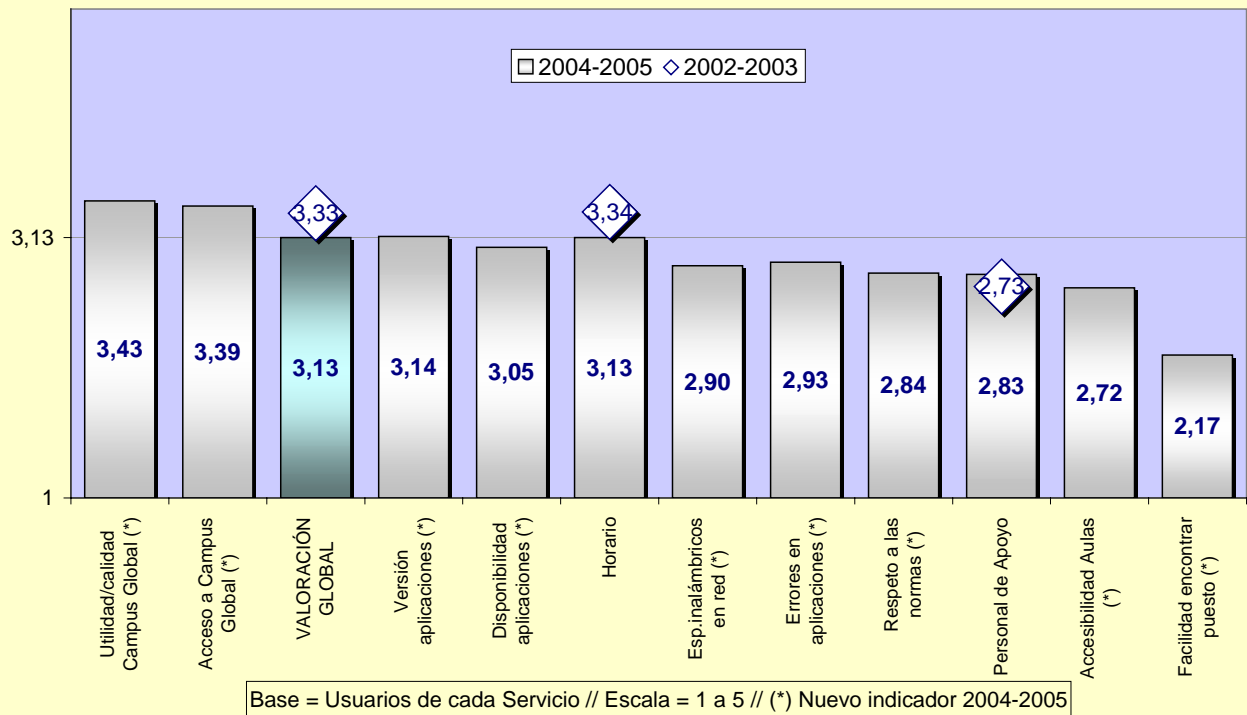
Aulas y Servicios Informáticos: análisis por centros: (I) CC.SS.JJ.



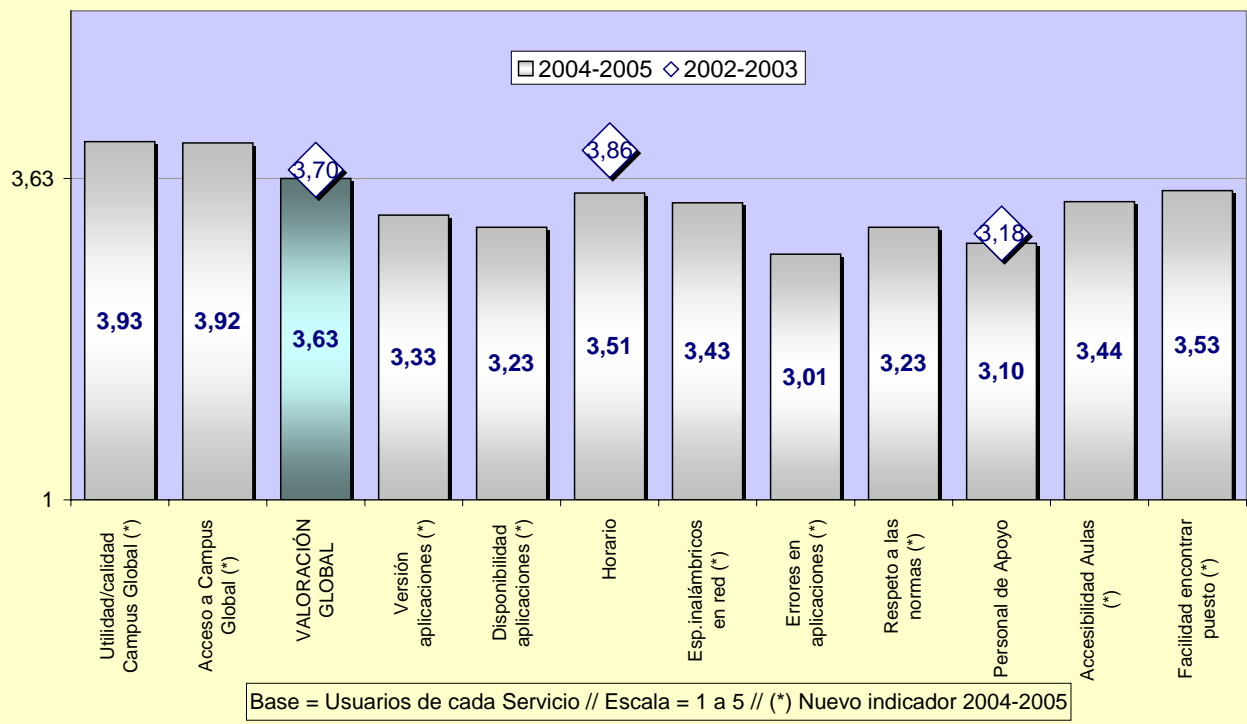
Aulas y Servicios Informáticos: análisis por centros: (II) HUMANIDADES



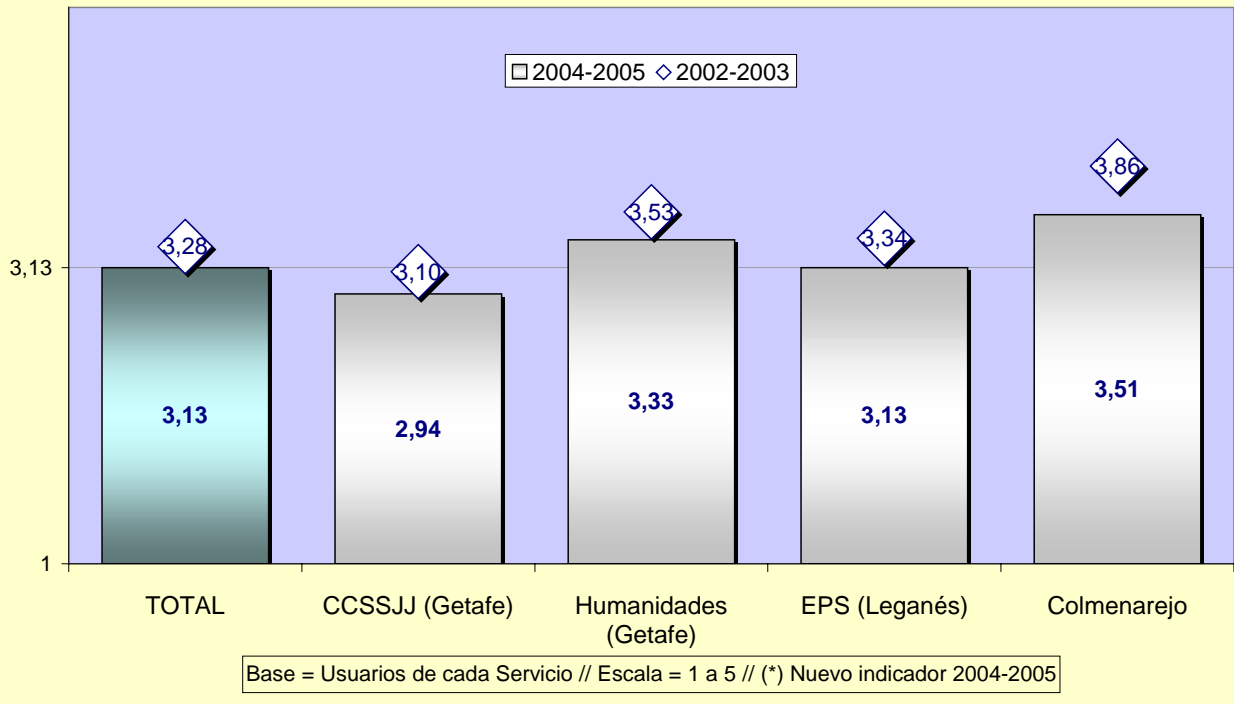
Aulas y Servicios Informáticos: análisis por centros: (III) E.P.S.



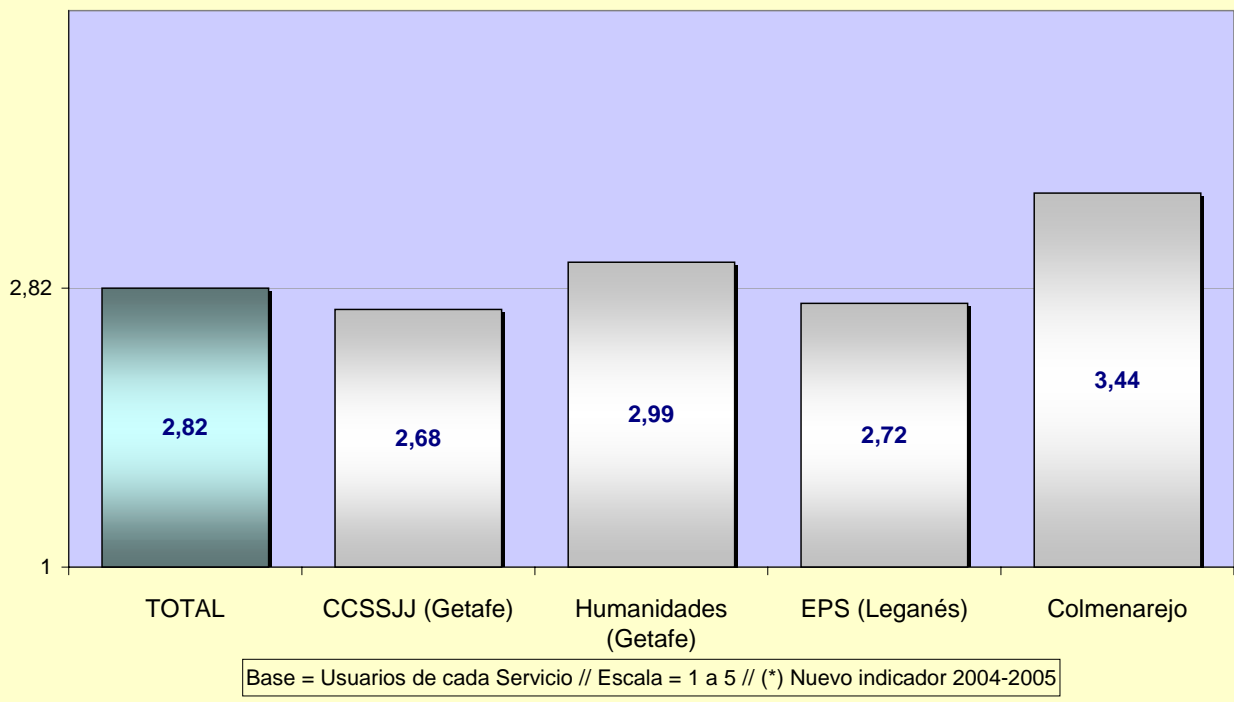
Aulas y Servicios Informáticos: análisis por centros: (IV) COLMENAREJO



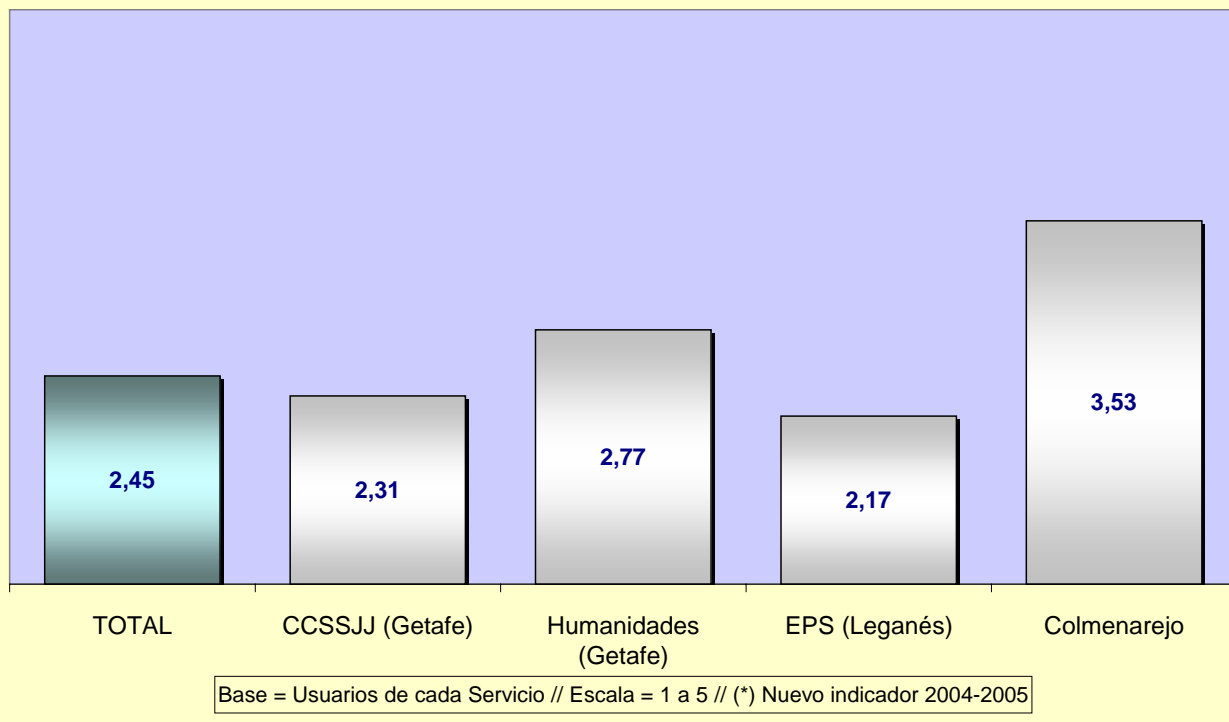
Aulas y Servicios Informáticos, análisis por indicador:
(I) HORARIO DE LAS AULAS



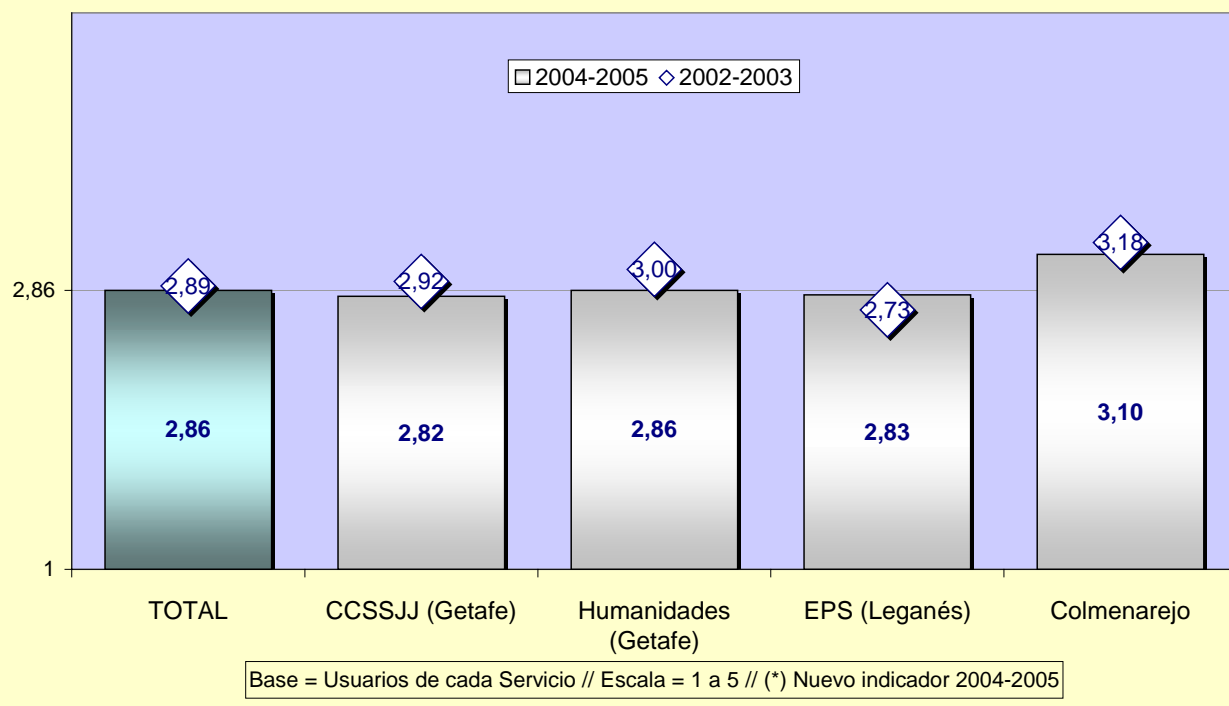
Aulas y Servicios Informáticos, análisis por indicador:
(II) ACCESIBILIDAD A LAS AULAS (*)



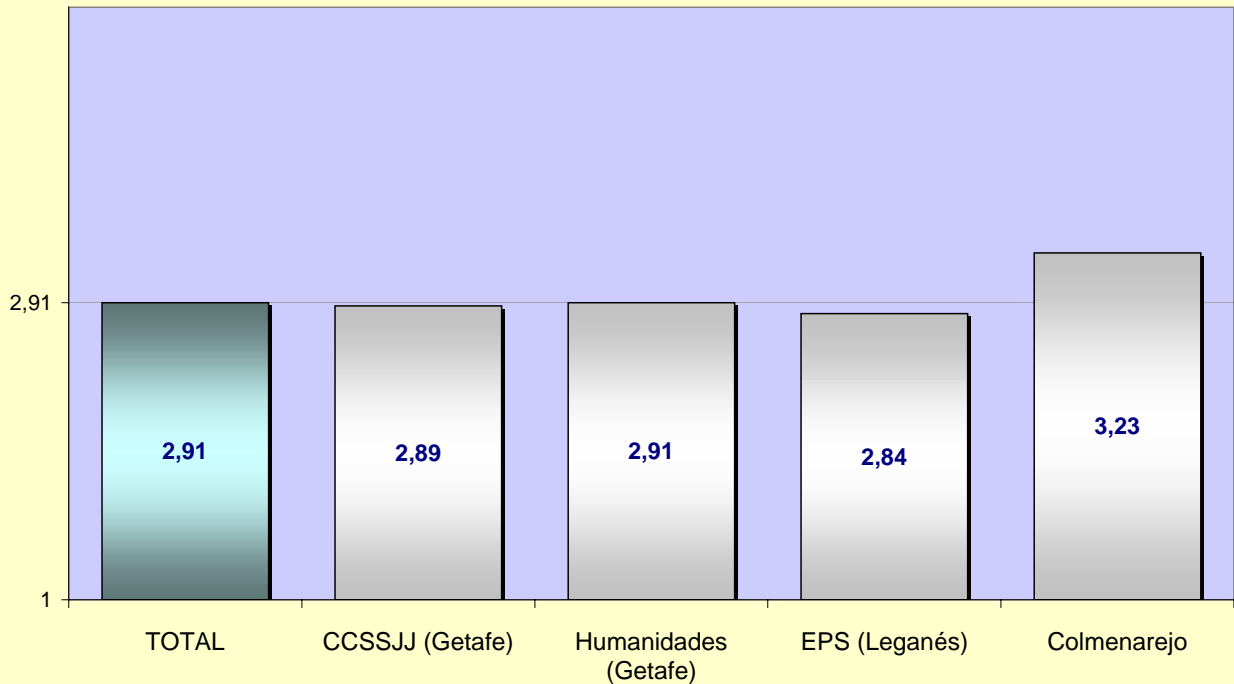
Aulas y Servicios Informáticos, análisis por indicador:
(III) FACILIDAD PARA ENCONTRAR PUESTOS EN AULAS (*)



Aulas y Servicios Informáticos, análisis por indicador:
(IV) PERSONAL DE APOYO

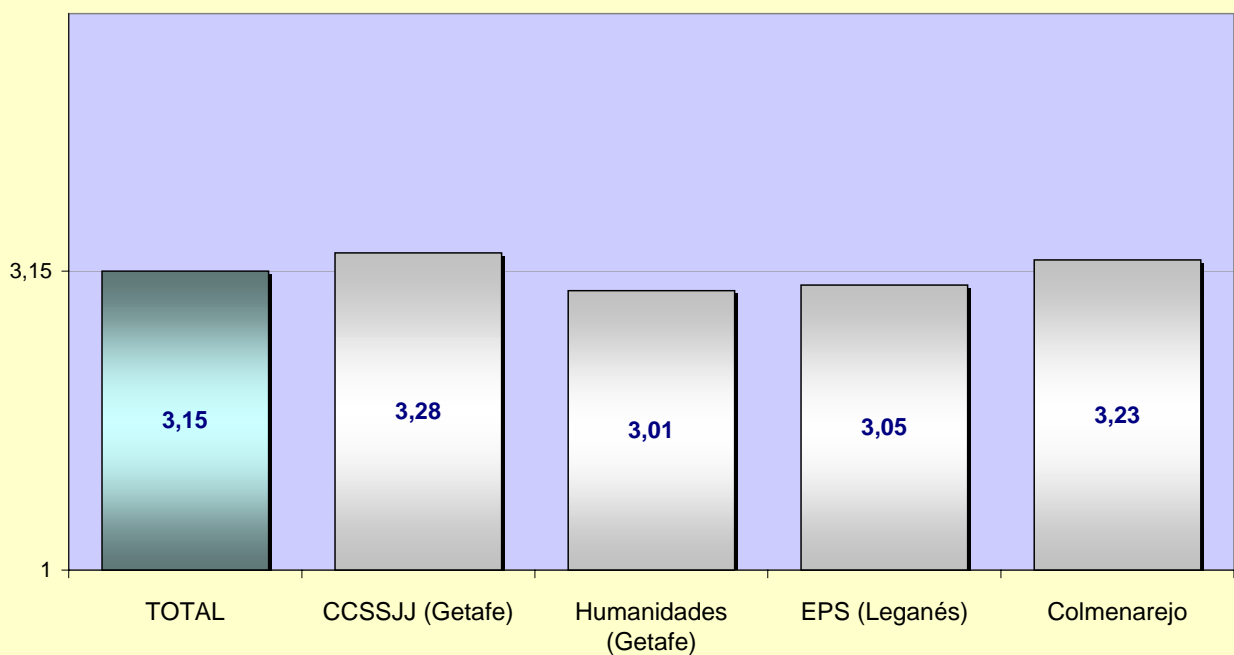


Aulas y Servicios Informáticos, análisis por indicador:
(V) RESPETO A LAS NORMAS (*)



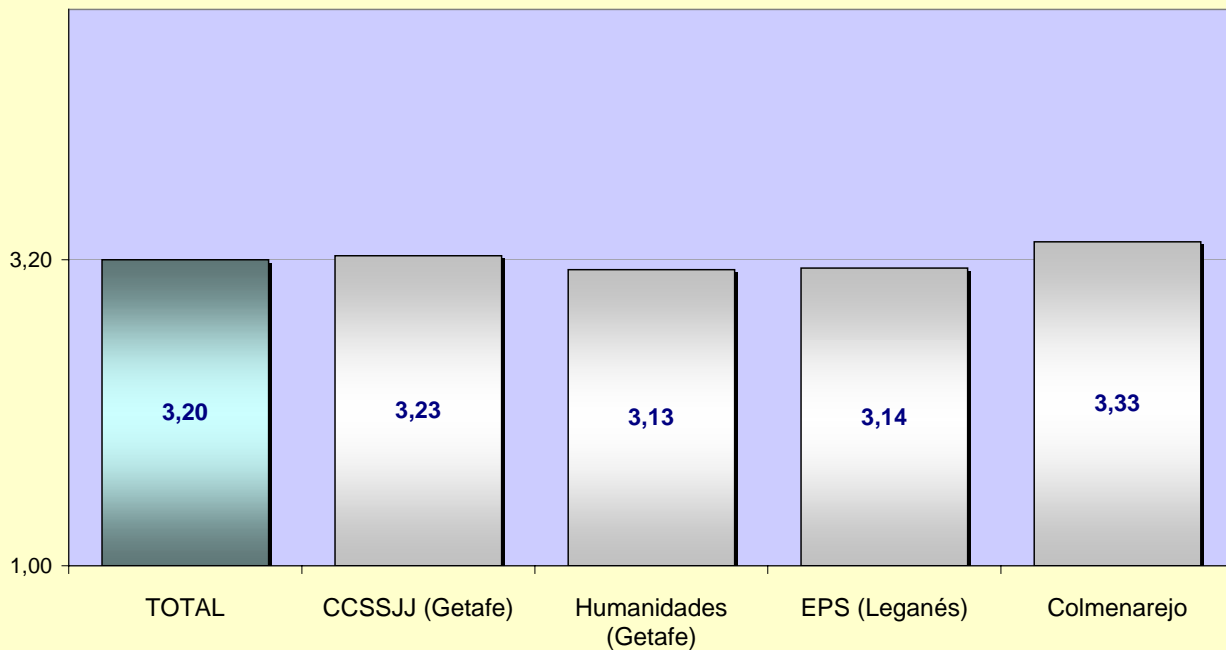
Base = Usuarios de cada Servicio // Escala = 1 a 5 // (*) Nuevo indicador 2004-2005

Aulas y Servicios Informáticos, análisis por indicador:
(VI) DISPONIBILIDAD APLICACIONES (*)



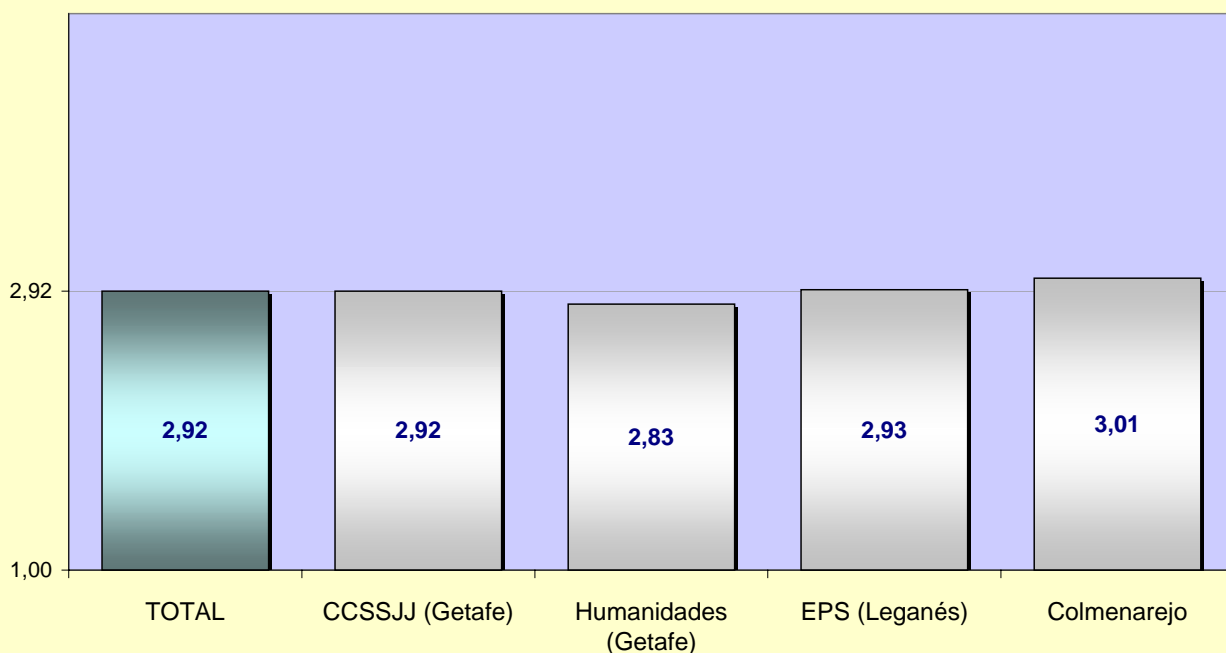
Base = Usuarios de cada Servicio // Escala = 1 a 5 // (*) Nuevo indicador 2004-2005

Aulas y Servicios Informáticos, análisis por indicador:
(VII) VERSIÓN APLICACIONES (*)



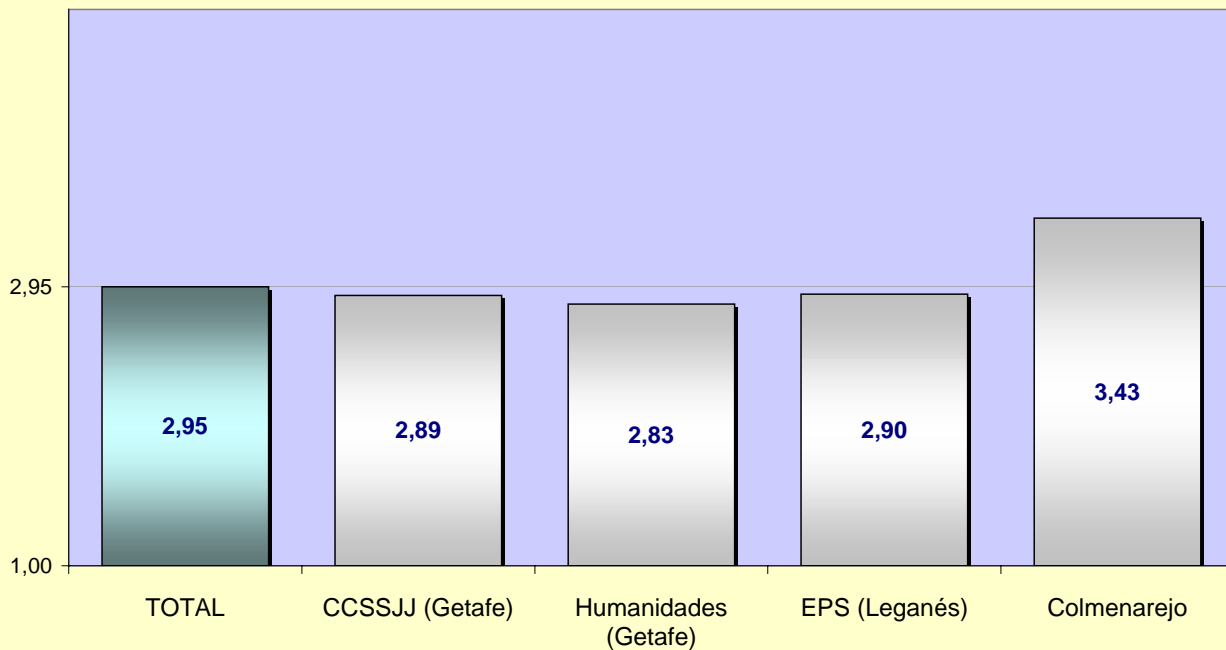
Base = Usuarios de cada Servicio // Escala = 1 a 5 // (*) Nuevo indicador 2004-2005

Aulas y Servicios Informáticos, análisis por indicador:
(VIII) ERRORES EN APLICACIONES (*)



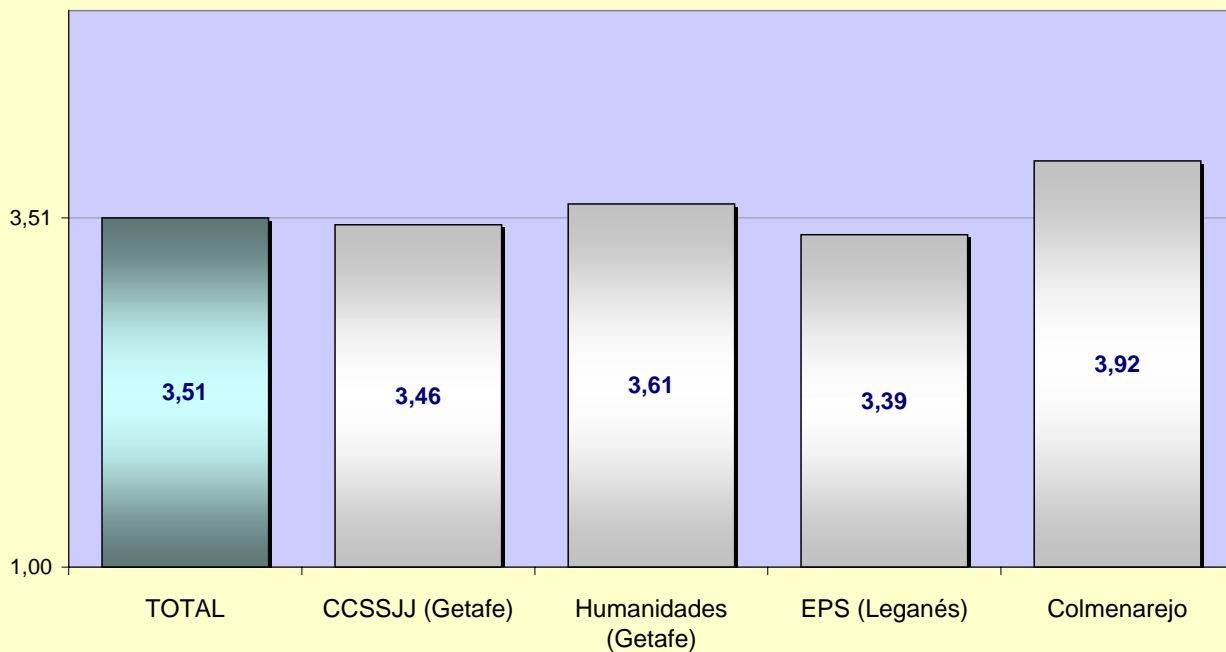
Base = Usuarios de cada Servicio // Escala = 1 a 5 // (*) Nuevo indicador 2004-2005

Aulas y Servicios Informáticos, análisis por indicador:
(IX) ESPACIOS INALÁMBRICOS RED (*)



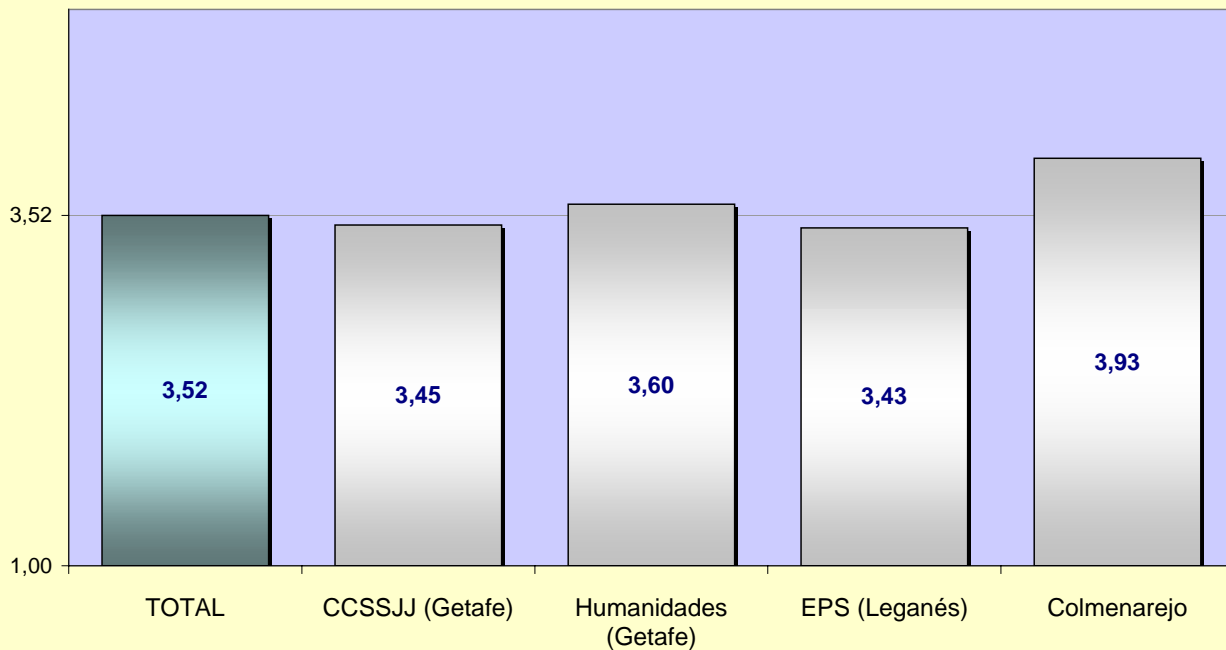
Base = Usuarios de cada Servicio // Escala = 1 a 5 // (*) Nuevo indicador 2004-2005

Aulas y Servicios Informáticos, análisis por indicador:
(X) FACILIDAD DE ACCESO A CAMPUS GLOBAL (*)



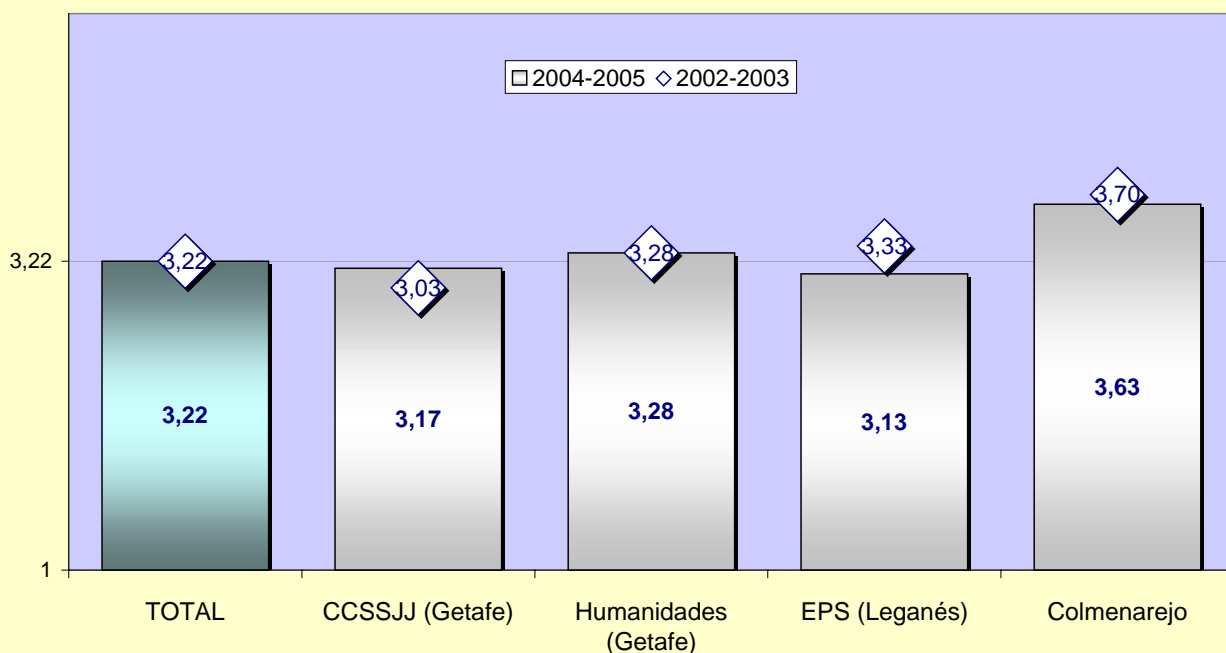
Base = Usuarios de cada Servicio // Escala = 1 a 5 // (*) Nuevo indicador 2004-2005

Aulas y Servicios Informáticos, análisis por indicador:
(XI) UTILIDAD Y CALIDAD CAMPUS GLOBAL (*)



Base = Usuarios de cada Servicio // Escala = 1 a 5 // (*) Nuevo indicador 2004-2005

Aulas y Servicios Informáticos, análisis por indicador:
(XII) VALORACIÓN GLOBAL



Base = Usuarios de cada Servicio // Escala = 1 a 5 // (*) Nuevo indicador 2004-2005

3.- Aula Global

Dado que es la primera vez que constituye un bloque diferenciado, no podemos realizar un análisis comparativo, excepto para la valoración global. Que, por cierto, mejora espectacularmente, ya que pasa de un magro 2,87 (2002-2003), a un 3,33 (2004-2005); bien es cierto que la valoración del curso 2002-2003 estaba lastrada por el escaso período de desarrollo del servicio.

De la lectura de los datos podemos deducir que se valora como un servicio muy bien diseñado (3,41) y útil para el aprendizaje y la mejora de la relación con el profesorado (3,27), pero que presenta incidencias (moderadamente: 3,12) y con un nivel discreto de la esencial participación de profesores y departamentos (3,06).

Si exceptuamos Colmenarejo, que es quien mejor lo valora (3,59), no existen grandes diferencias entre Getafe y Leganés, ni entre centros (valores entre 3,28 y 3,34). Pero si nos referimos al aspecto peor valorado, diríase que la participación de departamentos y profesores es apreciablemente mejor en Colmenarejo (3,27) y Ciencias Sociales y Jurídicas-Getafe (3,12), que en la Escuela Politécnica Superior-Leganés (2,98) y en Humanidades-Getafe (2,93).

El estímulo a una participación más satisfactoria (y generalizada) de los departamentos y profesores parece ser el factor crítico de mejora.

Calidad percibida en los Servicios Universitarios
Curso 2004-2005 · Estudiantes

Fichas de Servicio

AULA GLOBAL

Sin referencia 2002-2003, excepto Satisfacción global

- **Utilización**
 - Frecuencia: 97%
 - Intensidad: 83%
- **Destaca(n) positivamente**
 - Diseño
 - Utilidad aprendizaje y mejora de relaciones
- **Indicadores generales**
 - Satisfacción: 3,33 (2,87)
 - Evolución: 3,55
- **Destaca(n) negativamente**
 - Participación de departamentos y profesorado

Indicadores por Centro de Servicio

Sin referencia 2002-2003, excepto Satisfacción global

- **Satisfacción:**
 - CC.SS.JJ.: 3,28 (2,87)
 - Humanidades: 3,34 (2,65)
 - E.P.S.: 3,30 (2,92)
 - Colmenarejo: 3,59 (2,94)
- **Evolución**
 - CC.SS.JJ.: 3,14
 - Humanidades: 3,23
 - E.P.S.: 3,29
 - Colmenarejo: 3,25

Colectivos MÁS satisfechos

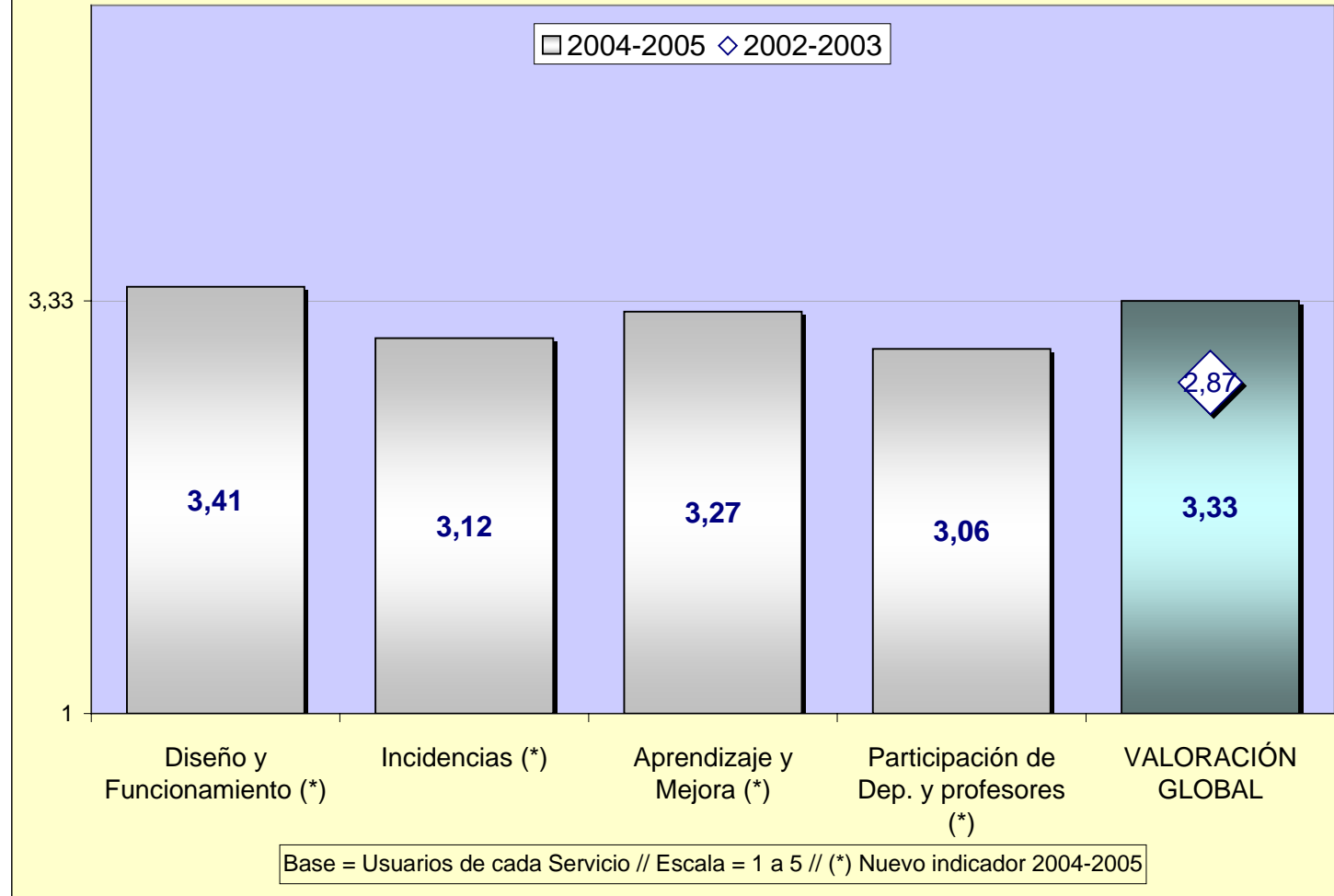
- **Centro**
 - Colmenarejo
- **Grado**
 - Superior
- **Curso**
 - 1º a 3º
- **Sexo**
 - Mujer

Colectivos MENOS satisfechos

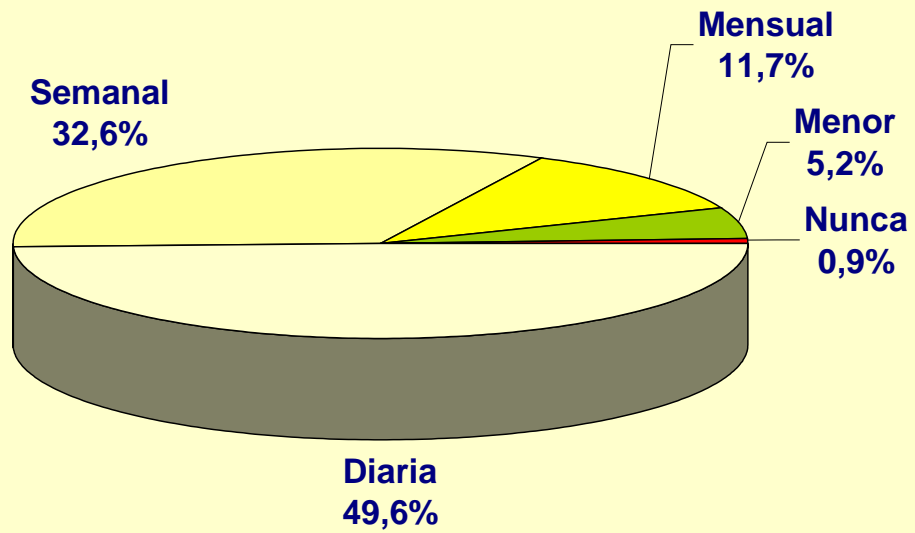
- **Centro**
 - No signif.
- **Grado**
 - Medio
- **Curso**
 - 4º a 6º
- **Sexo**
 - Hombre

	SAT.GLOBAL	Diseño y funcionamiento	Utilidad para el aprendizaje y mejora	Incidencias	Participación de Departamentos y PDI
2004-2005	3,33	3,41	3,27	3,12	3,06
2002-2003	2,87	N/d	N/d	N/d	N/d
Tendencia					

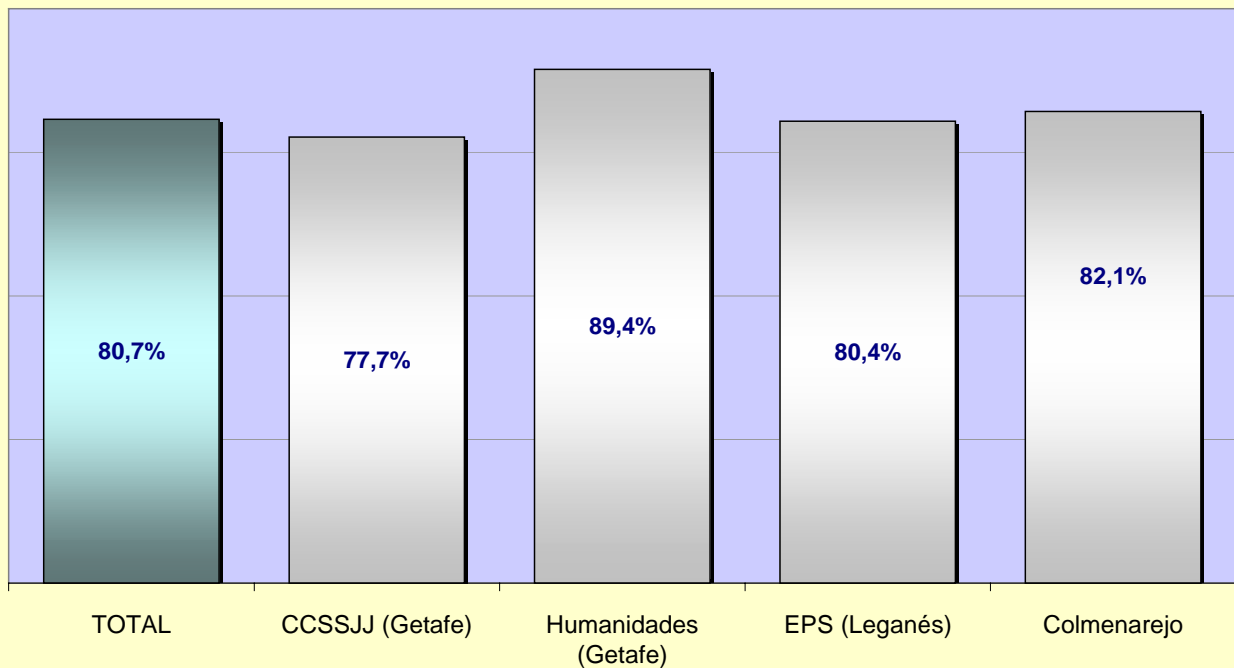
Aula Global: Indicadores de calidad



Frecuencia de uso de Aula Global por quienes conocen el servicio

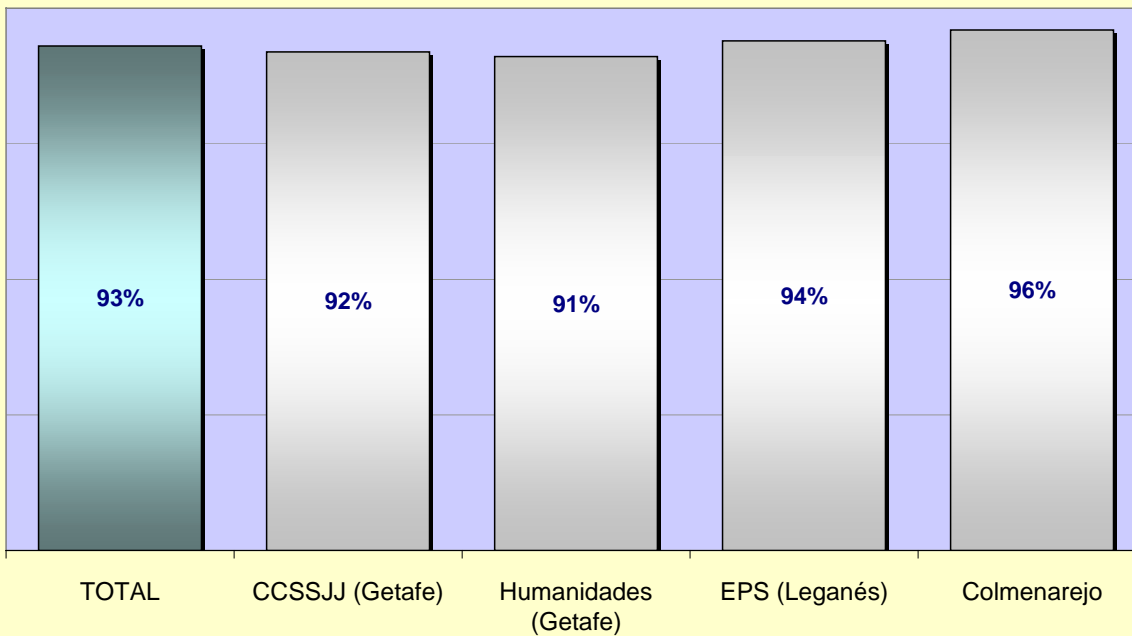


Aula Global: % grandes usuarios en cada Centro

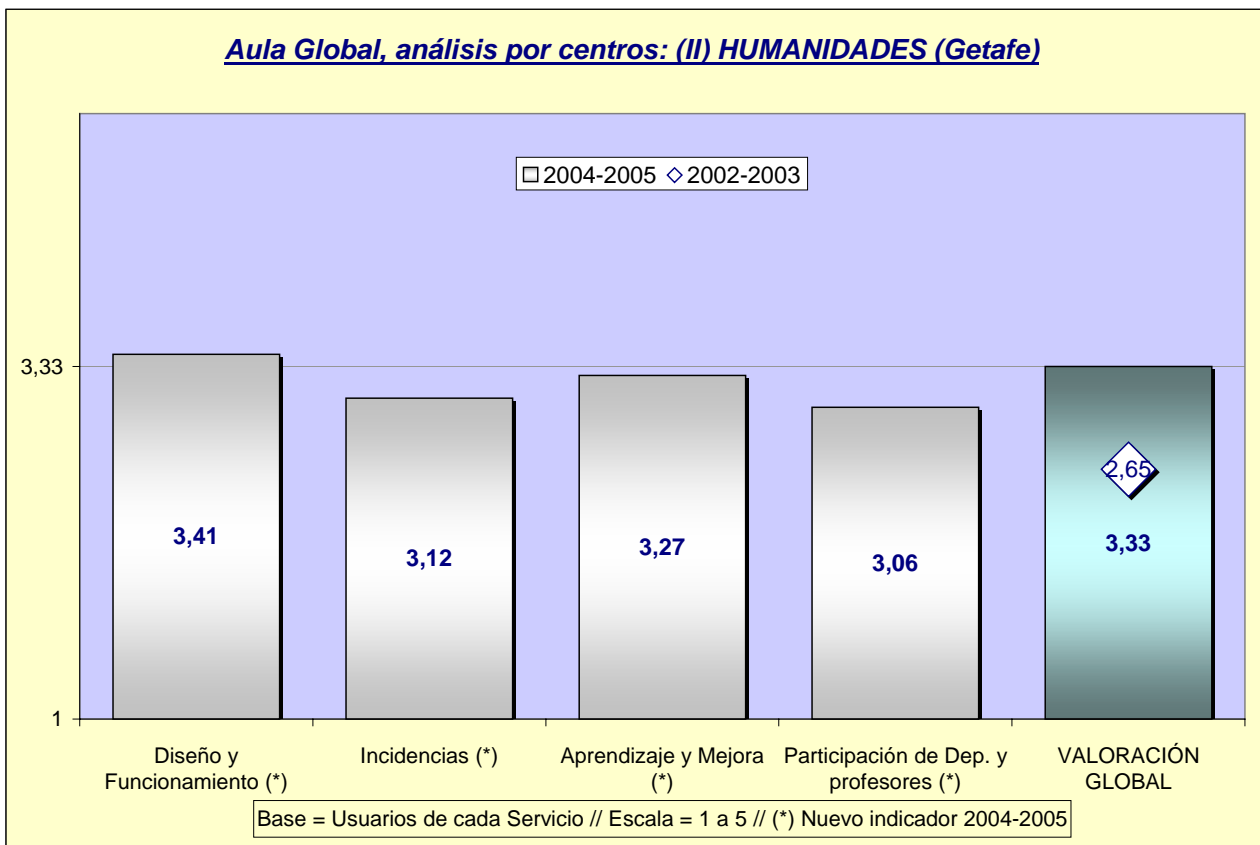
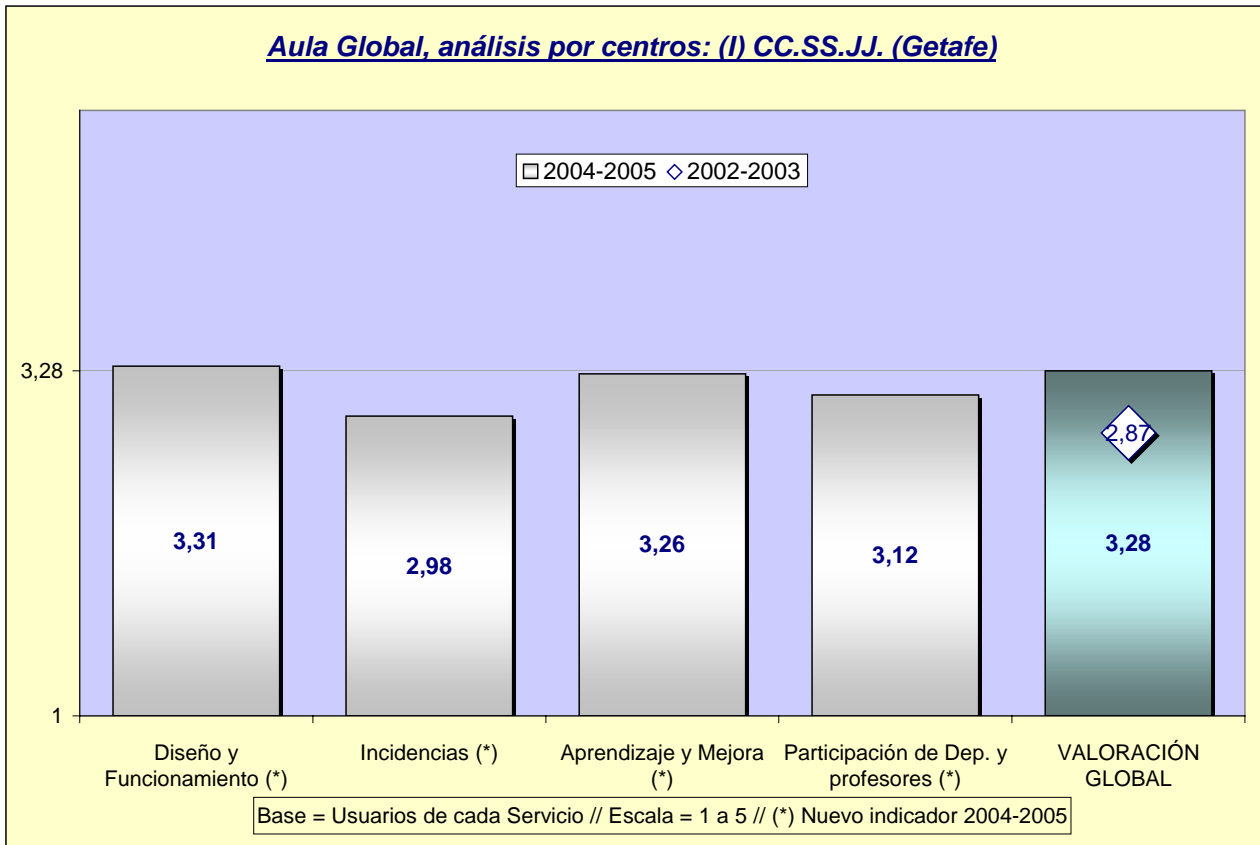


Base = Usuarios de cada Servicio // Gran usuario: utilización semanal o mayor

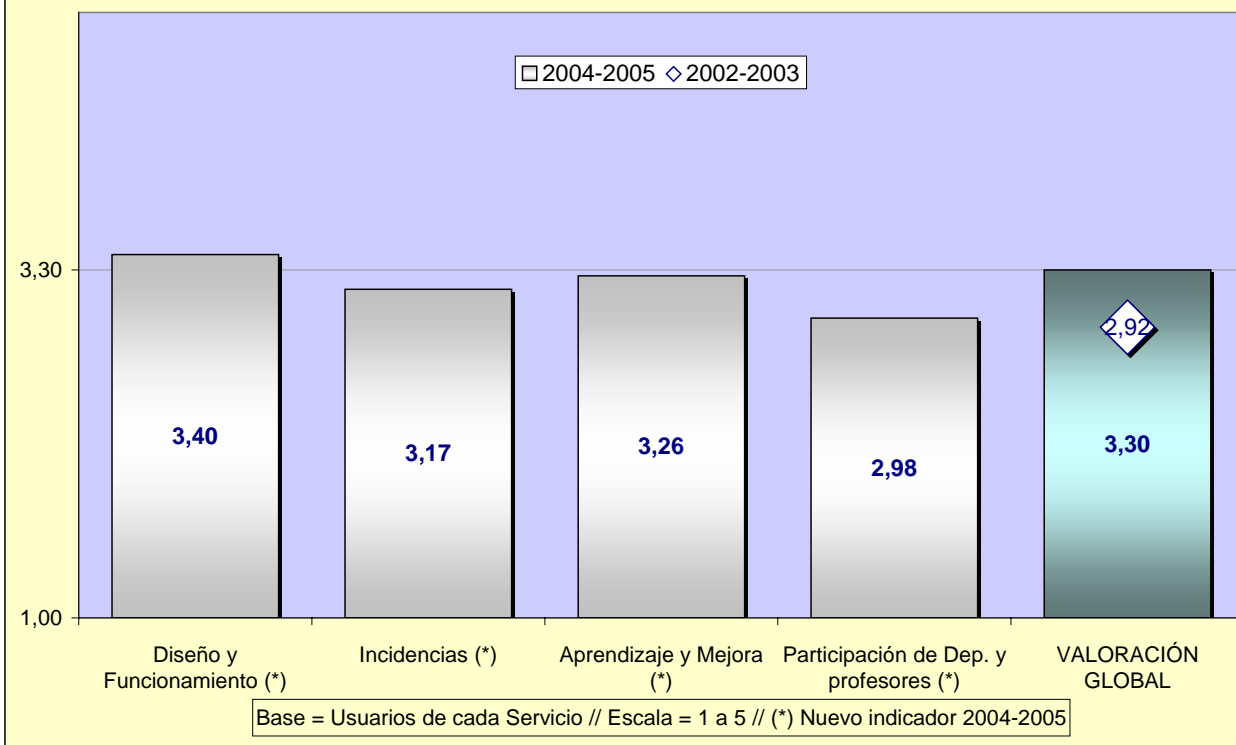
*FRECUENCIA de utilización de los servicios
(III) Campus Global*



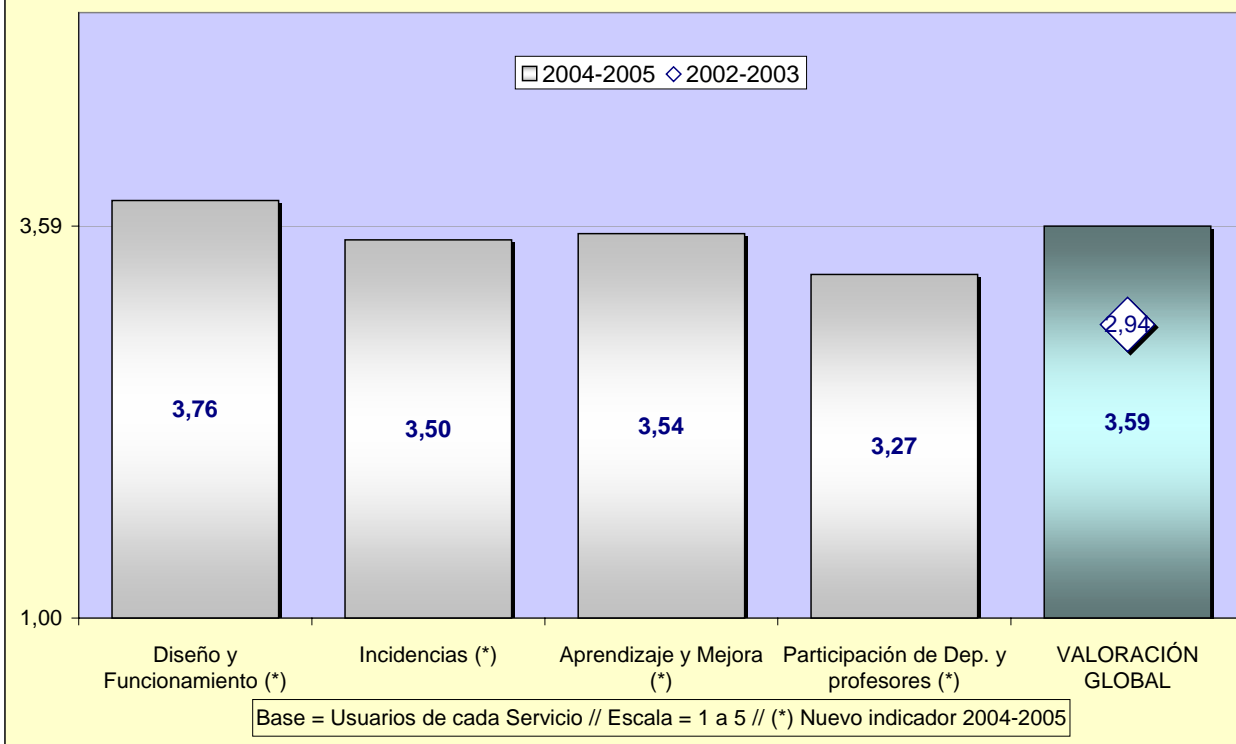
Base = Total entrevistados // Sin referencia 2002-2003



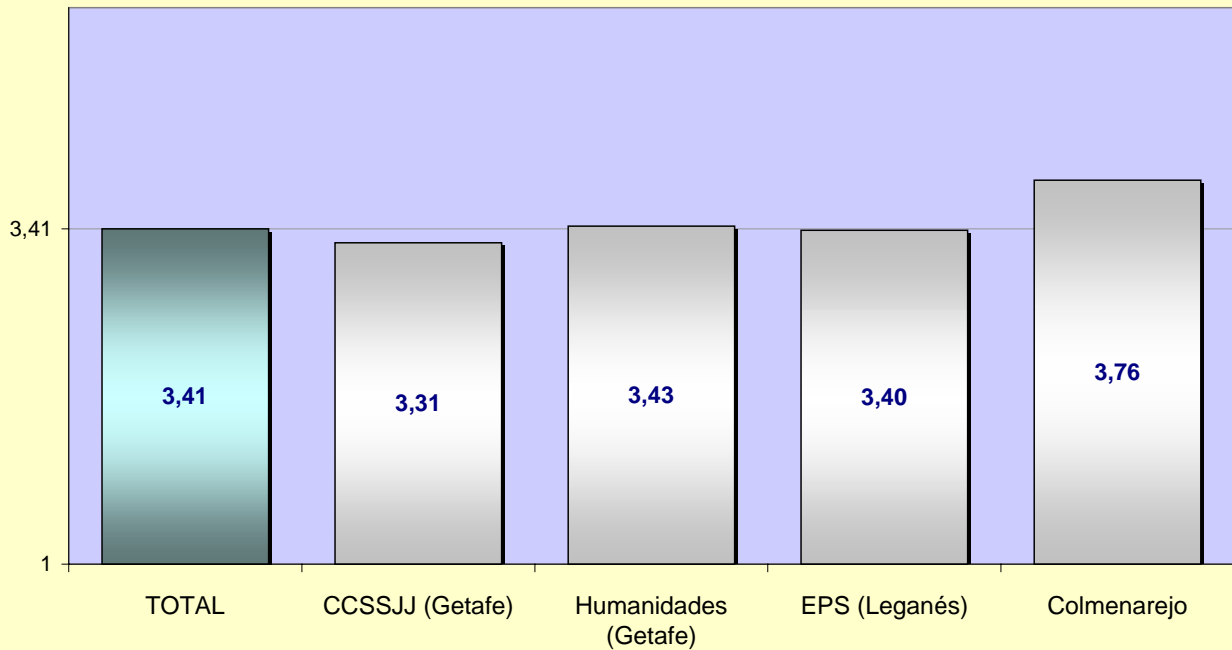
Aula Global, análisis por centros: (III) E.P.S. (Leganés)



Aula Global, análisis por centros: (IV) COLMENAREJO

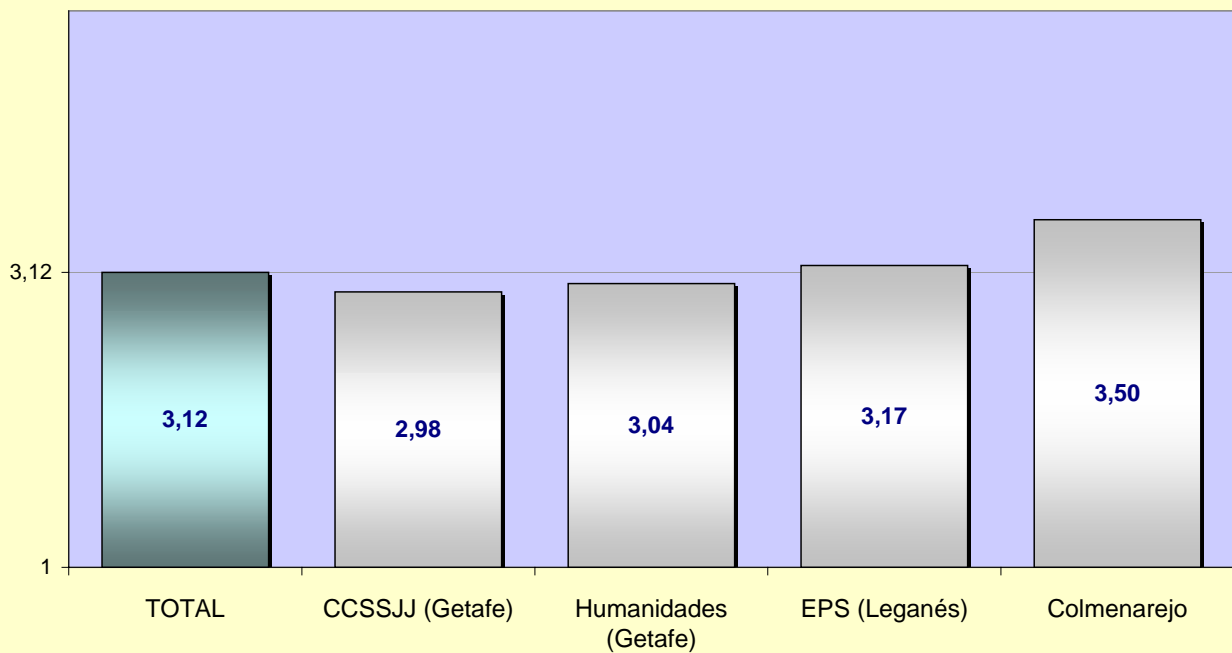


Aula Global, análisis por indicador: (I) DISEÑO Y FUNCIONAMIENTO (*)



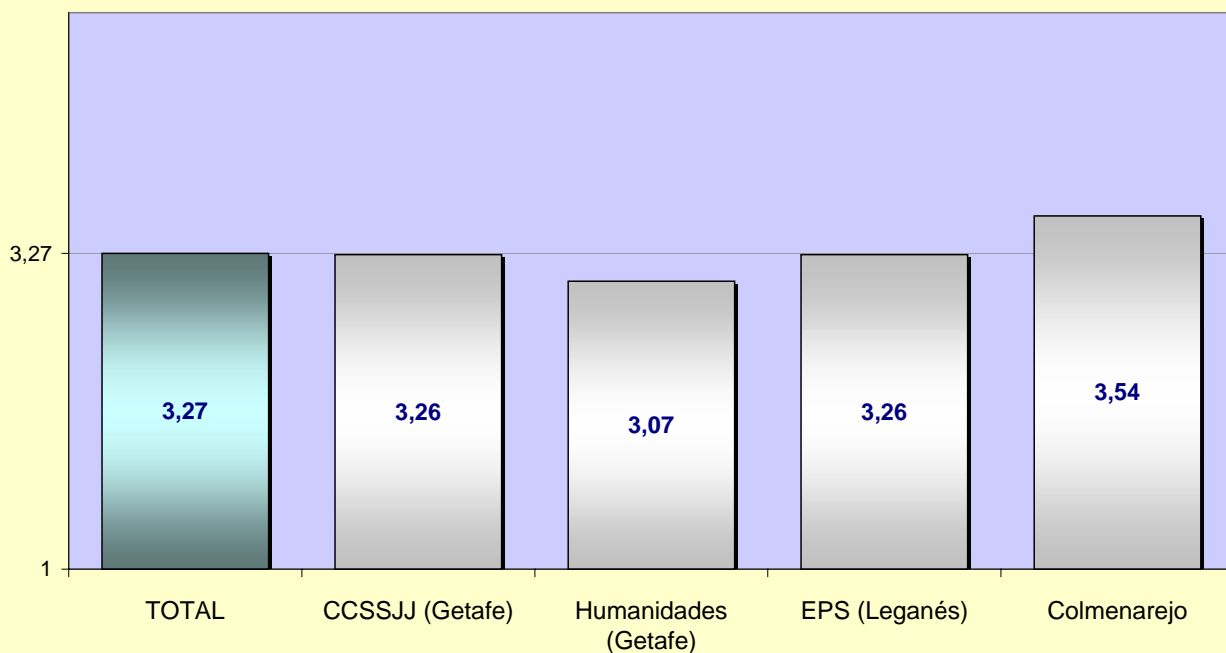
Base = Usuarios de cada Servicio // Escala = 1 a 5 // (*) Nuevo indicador 2004-2005

Aula Global, análisis por indicador: (II) INCIDENCIAS (*)



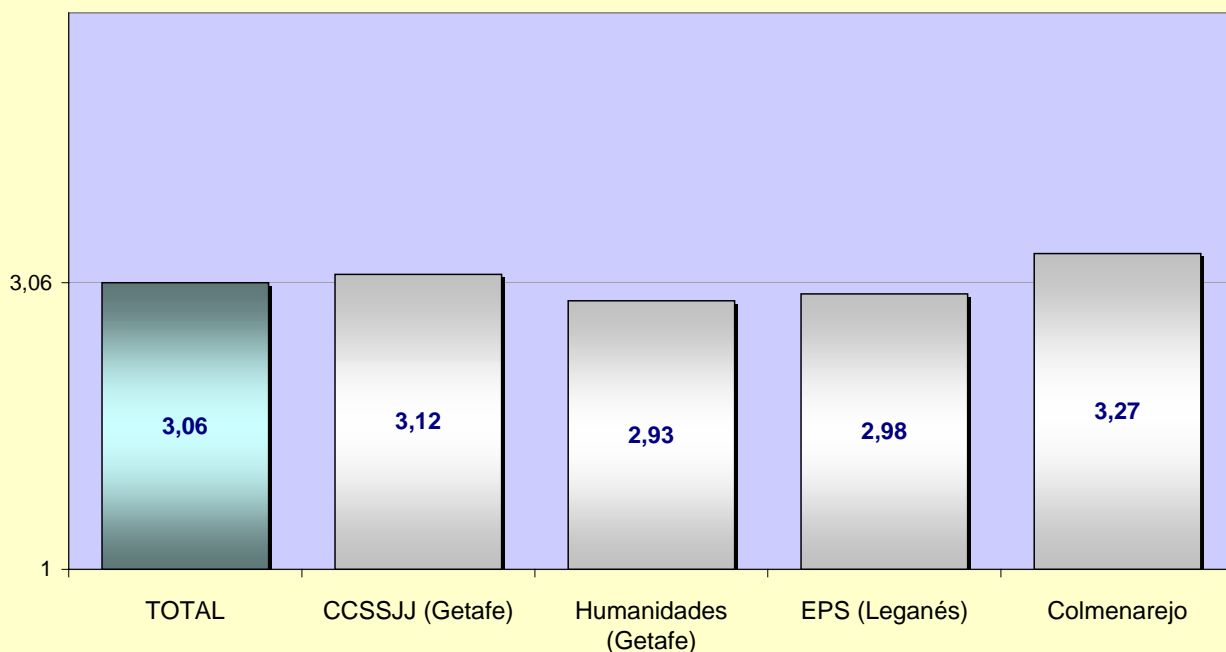
Base = Usuarios de cada Servicio // Escala = 1 a 5 // (*) Nuevo indicador 2004-2005

Aula Global, análisis por indicador: (III) APRENDIZAJE Y MEJORA (*)

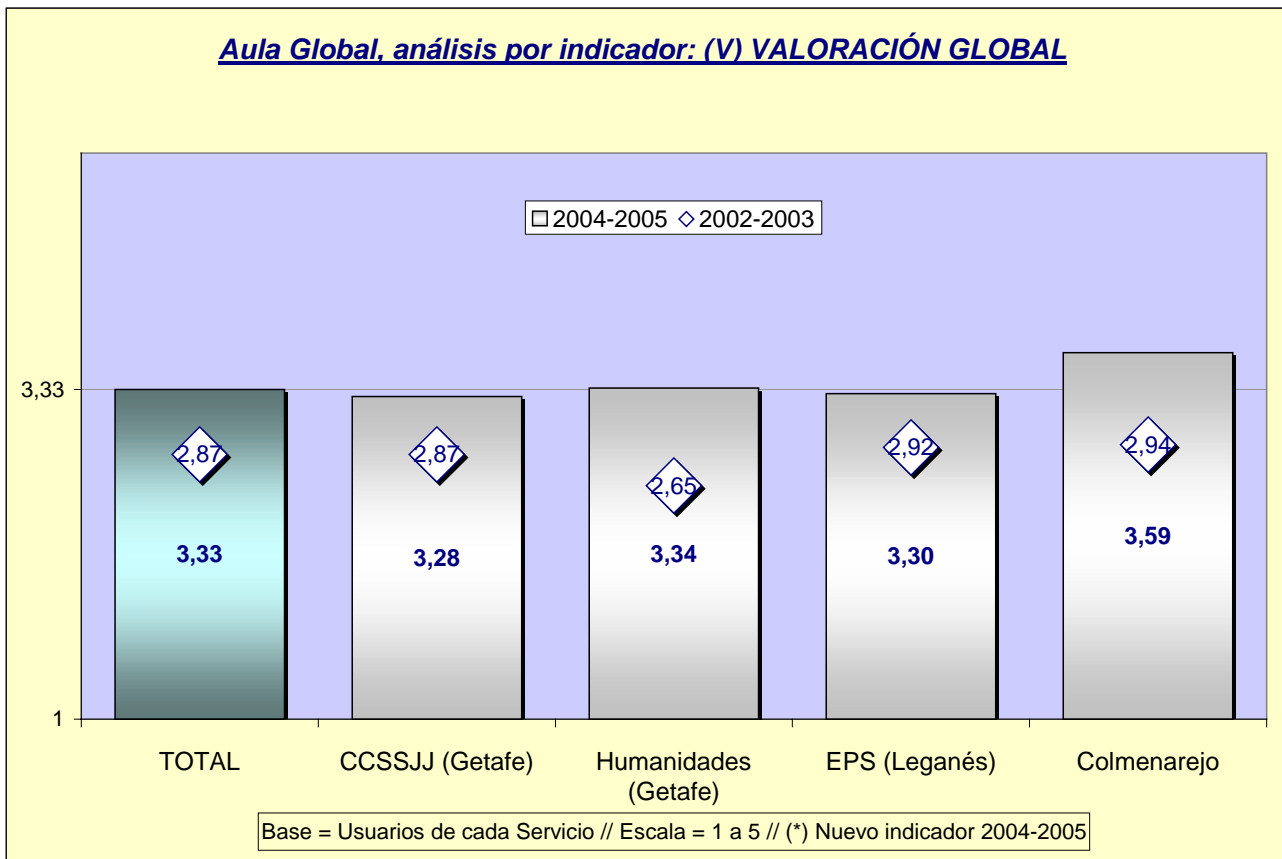


Base = Usuarios de cada Servicio // Escala = 1 a 5 // (*) Nuevo indicador 2004-2005

Aula Global, análisis por indicador: (IV) PARTICIPACIÓN DE DEPARTAMENTOS Y PROFESORES (*)



Base = Usuarios de cada Servicio // Escala = 1 a 5 // (*) Nuevo indicador 2004-2005



4.- Reprografía

El 'salto cuantitativo' experimentado por el históricamente criticado servicio de Reprografía tiene necesariamente que corresponderse con actuaciones sobre sus principales deficiencias; a pesar de que ha perdido notablemente clientes (en frecuencia e intensidad) y que ello -además de servir de poderoso estímulo a la mejora- habrá supuesto un cierto alivio de las aglomeraciones y esperas, sólo presuponiendo cambios reales en su relación de servicio con los usuarios es posible explicar una mejora tan notable: de 2,57 en 2002-2003 a 3,10 en 2004-2005 (incluso en 2001-2002 estaba en un valor de 2,75). La mejora producida desde la anterior evaluación supone una mejora de 0,53 puntos, es decir, un 21%.

Las mejoras más impresionantes se producen en la Agilidad (de 2,21 a 3,00 = 0,79 = +36%), la Eficacia (2,40 a 3,07 = 0,67 = +28%) y el Trato personal (2,52 a 3,18 = 0,66 = +26%), si bien incluso el Precio / Coste mejora en un 20% (2,22 a 2,66 = 0,44). Incluso el Horario, que venía siendo el único atributo de calidad que superaba el 'aprobado', ha mejorado de 3,08 a 3,25 = 0,17 = 5%.

En cuanto a sus centros de servicio, la subida más importante se produce precisamente en lo que hasta ahora venían siendo los peor valorados: Agustín de Betancourt (2,09 a 2,79 = 0,70 = +35%) y Humanidades (2,23 a 2,98 = 0,75 = +34%). Los dos centros mejor valorados (Colmenarejo y Adolfo Posada), siguen encabezando el ranking.

El Precio / Coste y la Agilidad siguen siendo los atributos peor valorados, por debajo de la media del servicio, si bien la Agilidad se 'despega' de manera relevante, quedando los aspectos de costes como factor negativo más destacado.

Estimamos que el trabajo hecho debe ser valorado muy positivamente, si bien recordamos que el servicio de Reprografía continúa siendo un servicio comparativamente mal valorado (puesto 10, de 14) y que, por tanto, tiene margen claro para que esta mejora espectacular -pero quizás por ello puntual- en Agilidad, Eficacia y Trato se consolide de cara a futuras evaluaciones.

Diremos finalmente que el único indicador nuevo introducido (Servicios de auto-impresión) obtiene un valor muy modesto (3,01), lo que indica que también aquí es posible (y necesario) mejorar.

Calidad percibida en los Servicios Universitarios
Curso 2004-2005 · Estudiantes

Fichas de Servicio

REPROGRAFIA

2004-2005 (2002-2003)

- **Utilización**
 - Frecuencia: 93% (96%)
 - Intensidad: 62% (72%)
- **Destaca(n) positivamente**
 - Horario
 - Trato personal
- **Indicadores generales**
 - Satisfacción: 3,10 (2,57)
 - Evolución: 2,91 (2,43)
- **Destaca(n) negativamente**
 - Agilidad en la entrega
 - Precio/Coste

Indicadores por Centro de Servicio

2004-2005 (2002-2003)

- **Satisfacción:**
 - Adolfo Posada: 3,21 (2,77)
 - María Moliner: 3,13 (2,61)
 - Humanidades: 2,98 (2,23)
 - Ortega y Gasset: 3,13 (N/d)
 - Sabatini: 2,98 (2,68)
 - A.Betancourt: 2,79 (2,09)
 - Colmenarejo: 3,61 (2,88)
- **Evolución**
 - Adolfo Posada: 3,05 (2,58)
 - María Moliner: 3,06 (2,52)
 - Humanidades: 2,63 (2,16)
 - Sabatini: 2,51 (2,19)
 - A.Betancourt: 2,72 (2,21)
 - Colmenarejo: 3,23 (3,03)

Colectivos MÁS satisfechos

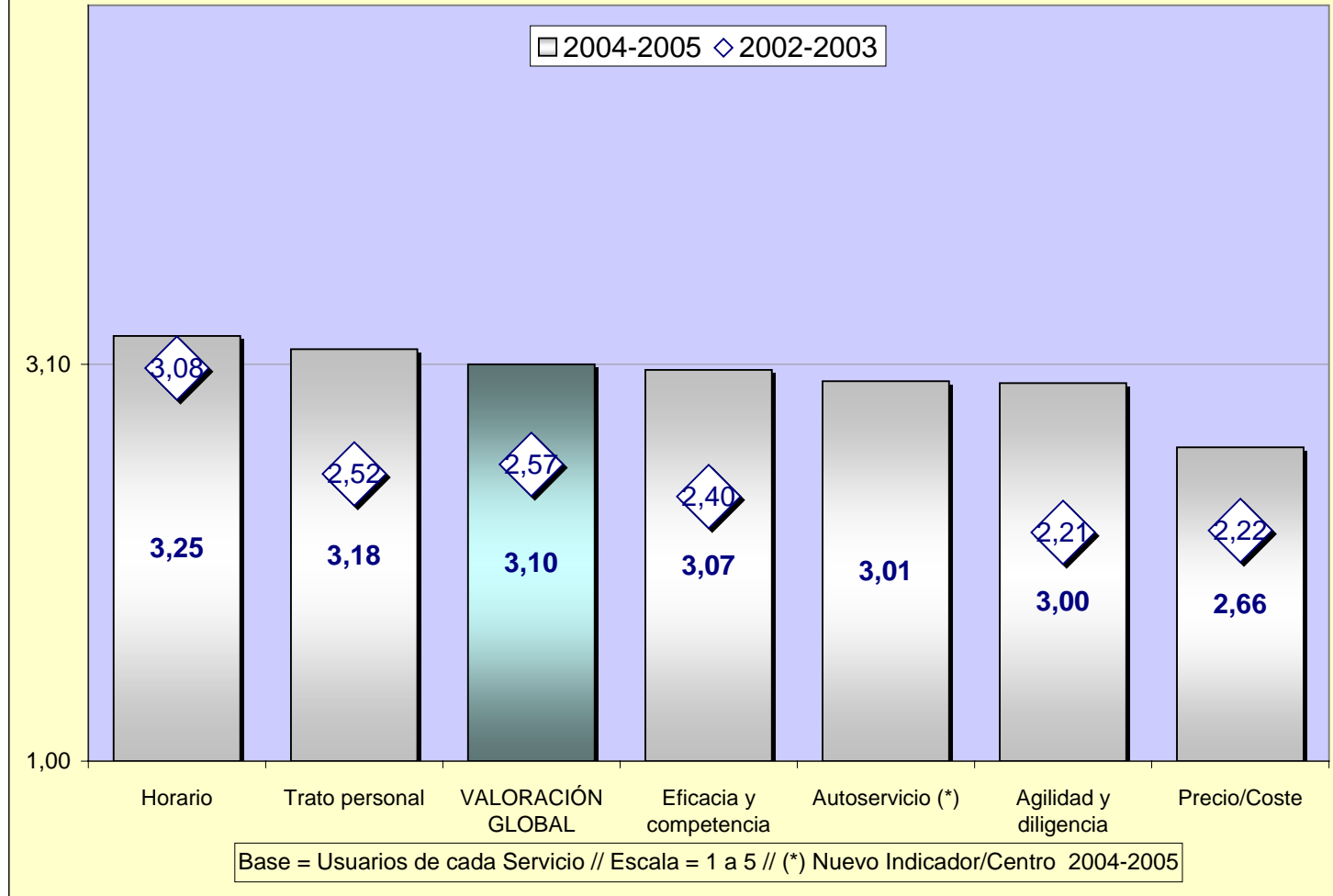
- **Centro**
 - Colmenarejo
 - Adolfo Posada
- **Grado**
 - No signif.
- **Curso**
 - 1º
- **Sexo**
 - No signif.

Colectivos MENOS satisfechos

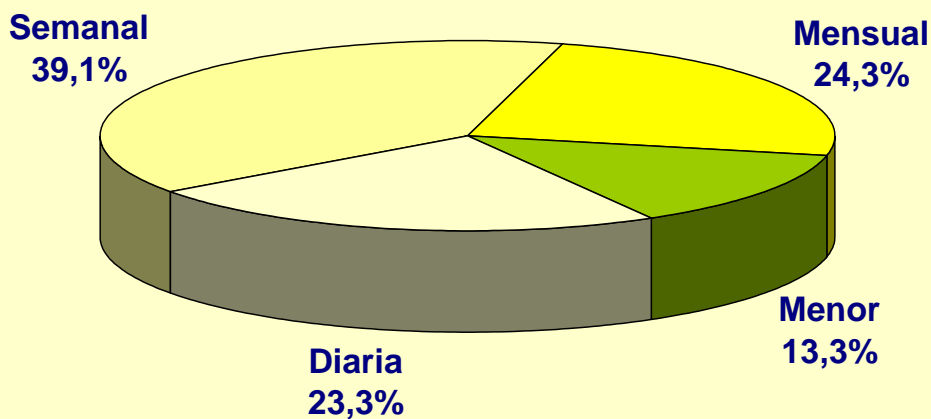
- **Centro**
 - A.Betancourt
- **Grado**
 - No signif.
- **Curso**
 - 4º a 6º
- **Sexo**
 - No signif.

	SAT.GLOBAL	Horario	Trato personal	Eficacia	Autoservicio	Agilidad	Precio/Coste
2004-2005	3,10	3,25	3,18	3,07	3,01	3,00	2,66
2002-2003	2,57	3,08	2,52	2,40	N/d	2,21	2,22
Tendencia							

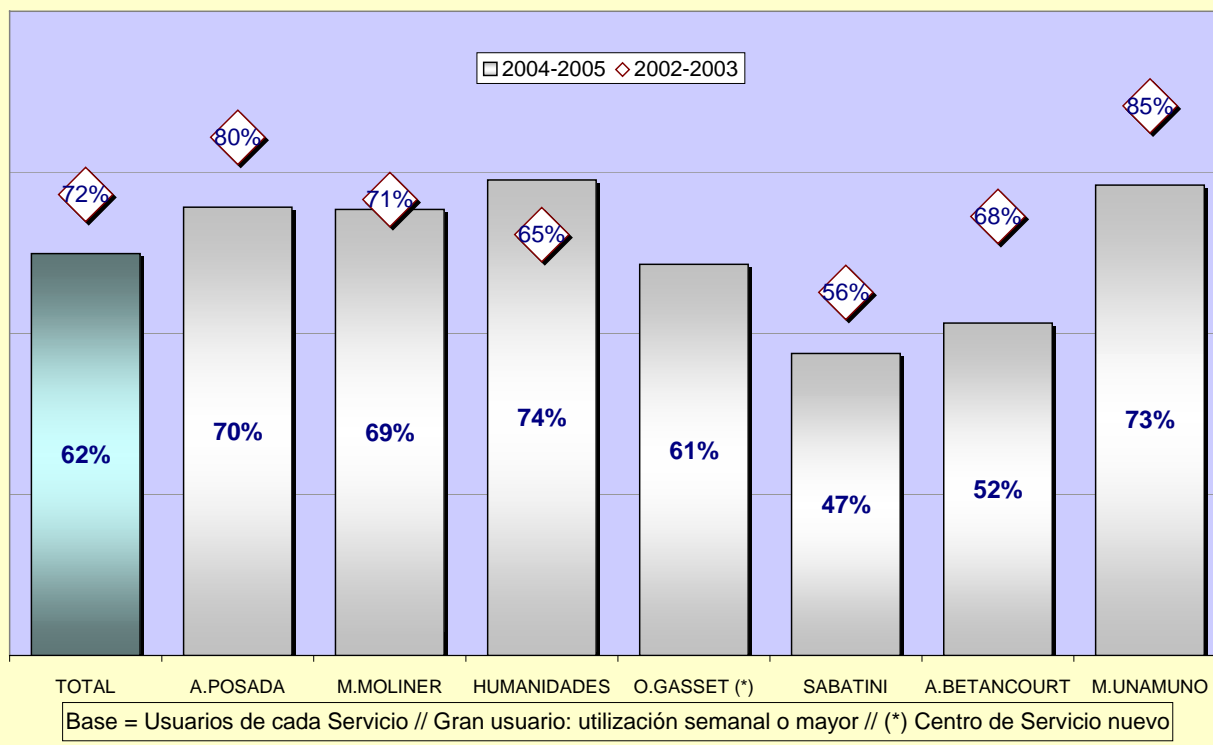
Reprografía: indicadores de calidad

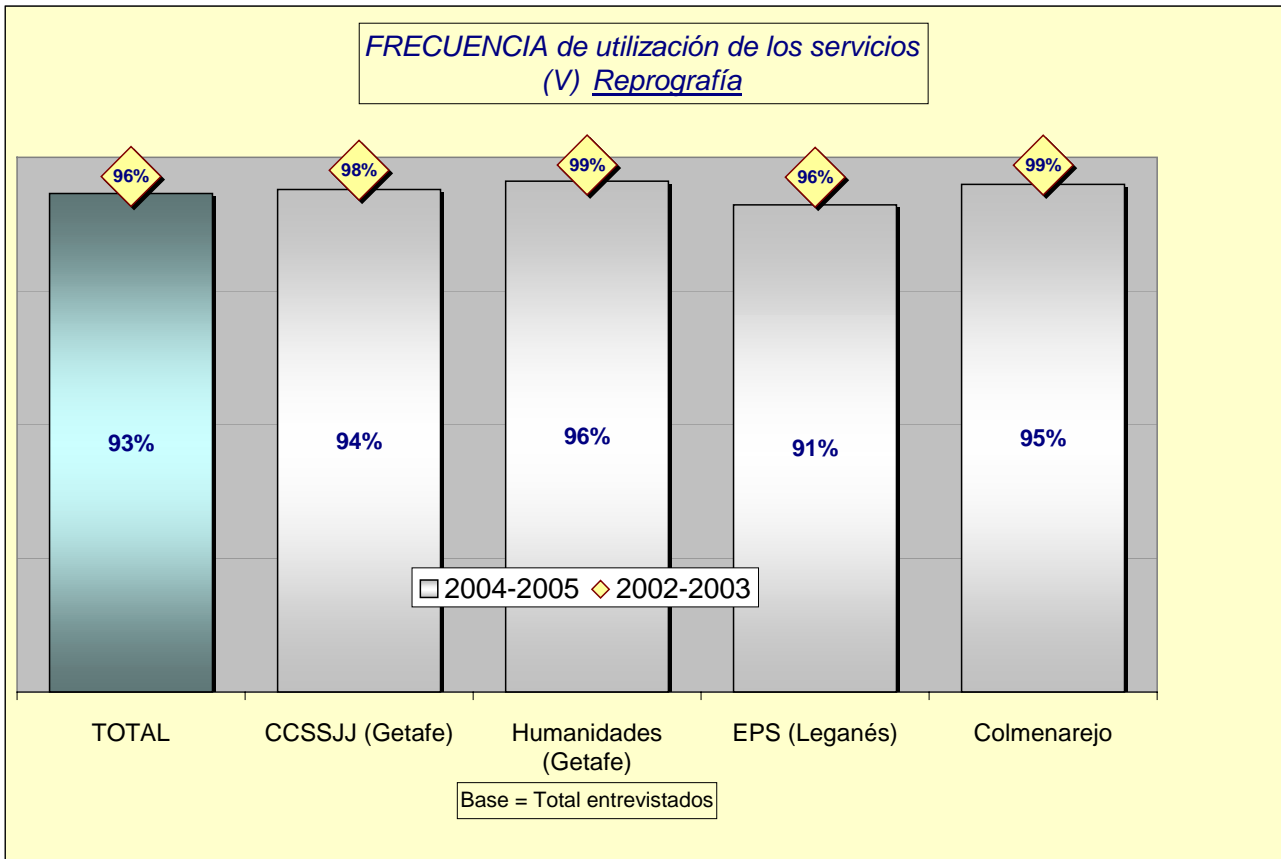


Frecuencia de uso de Reprografía por parte de sus usuarios

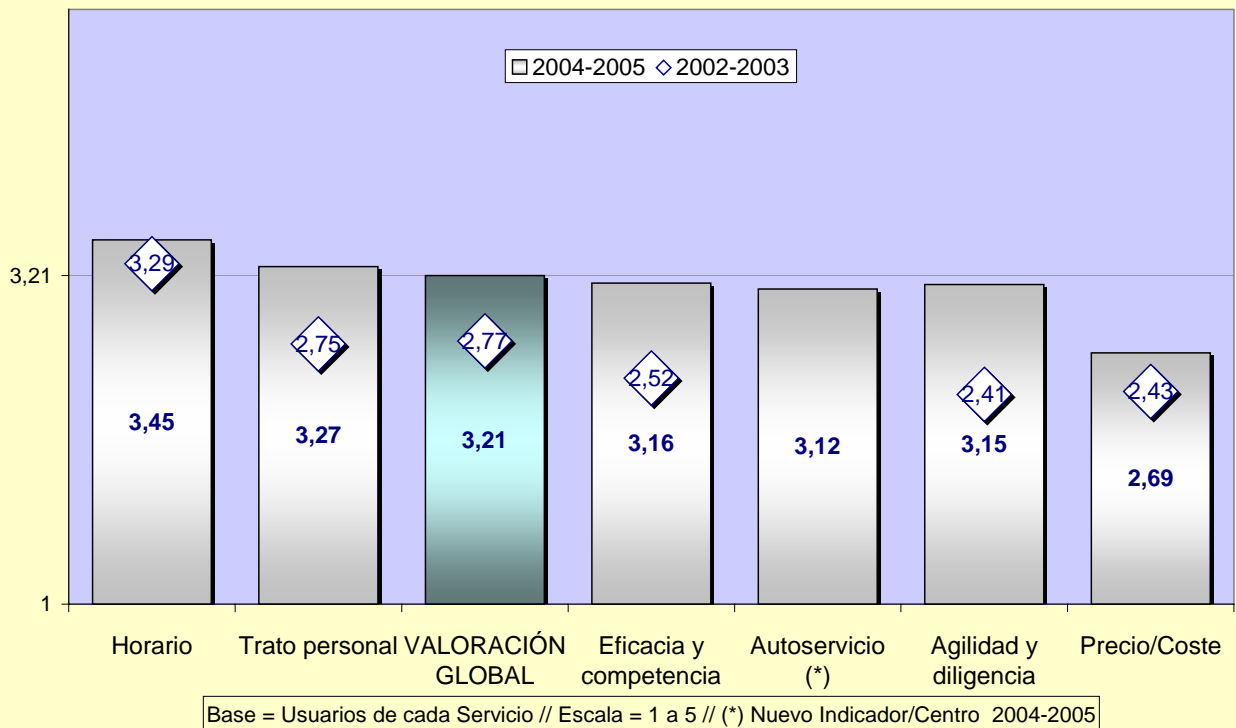


Reprografía: % grandes usuarios en cada Centro de Servicio

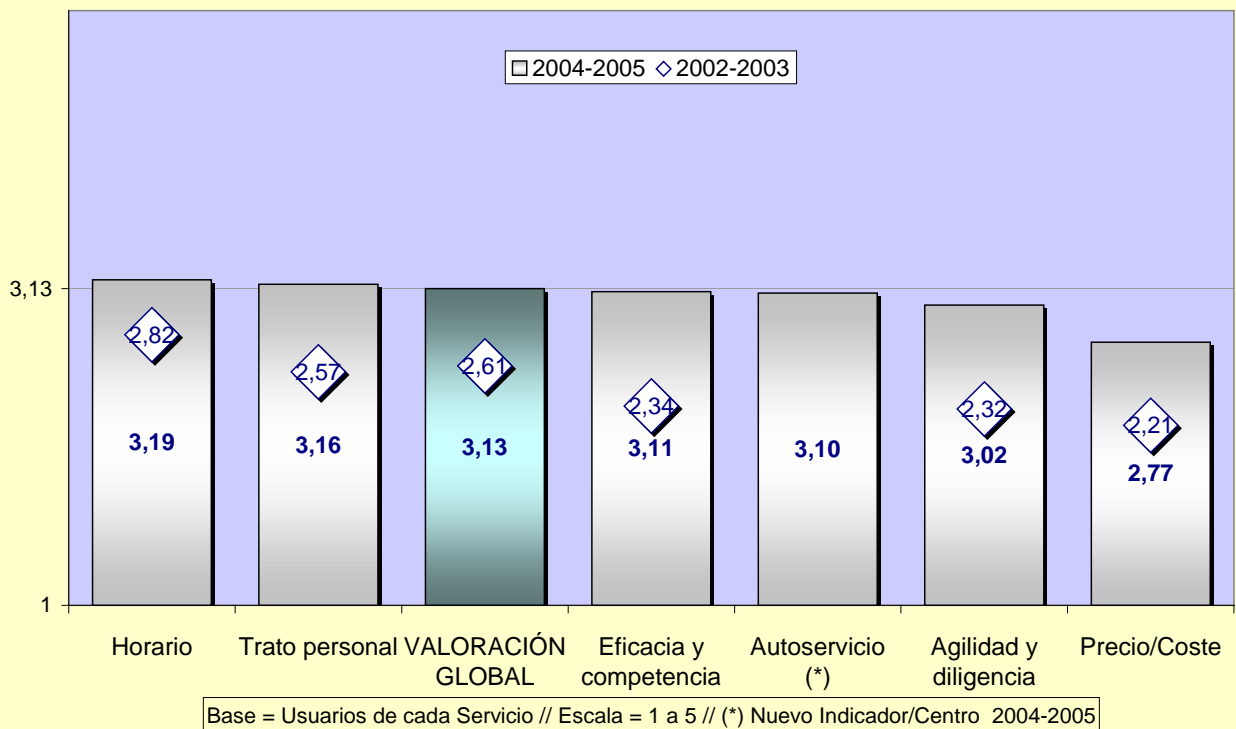




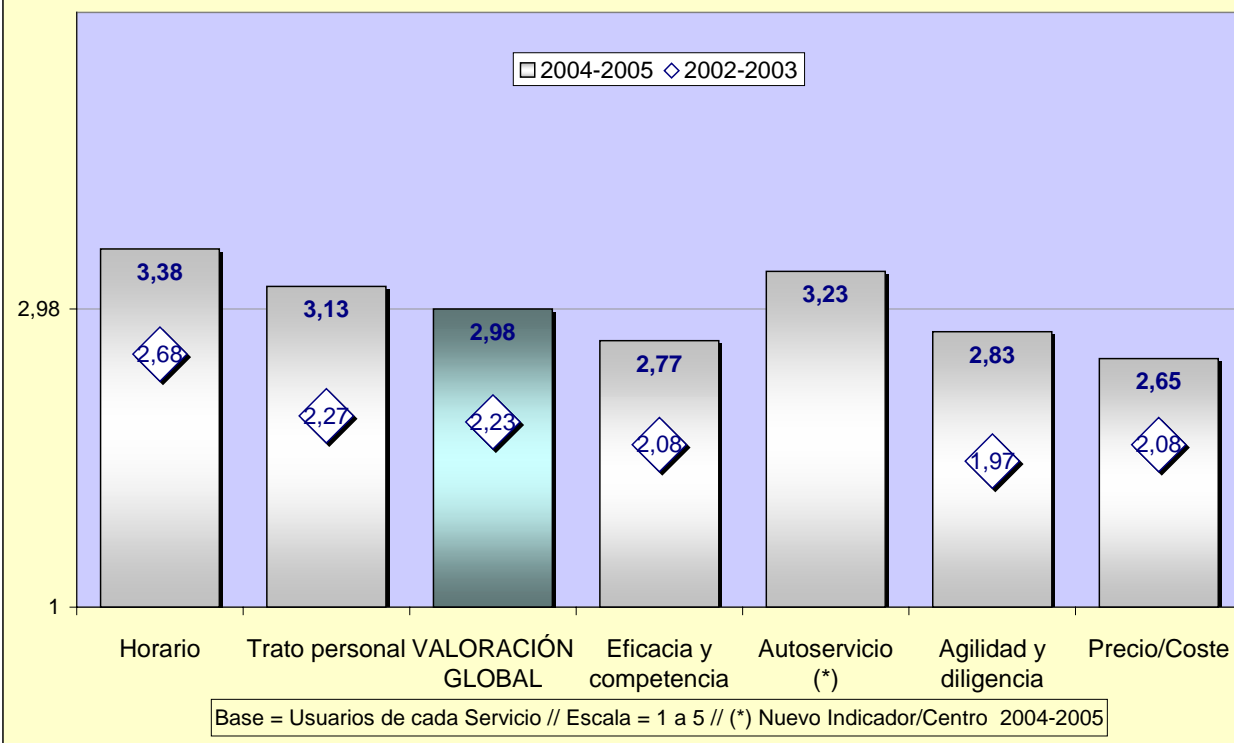
Reprografía, análisis por centros de servicio: (I) ADOLFO POSADA



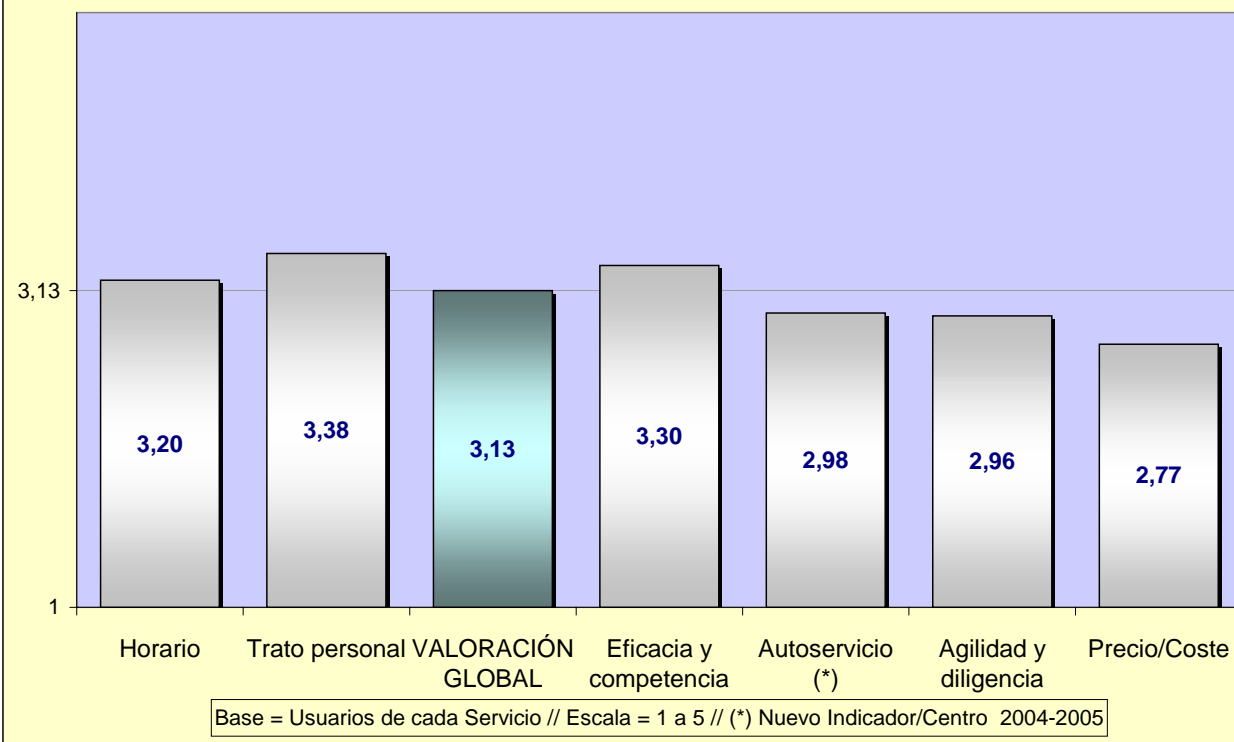
Reprografía, análisis por centros de servicio: (II) MARÍA MOLINER



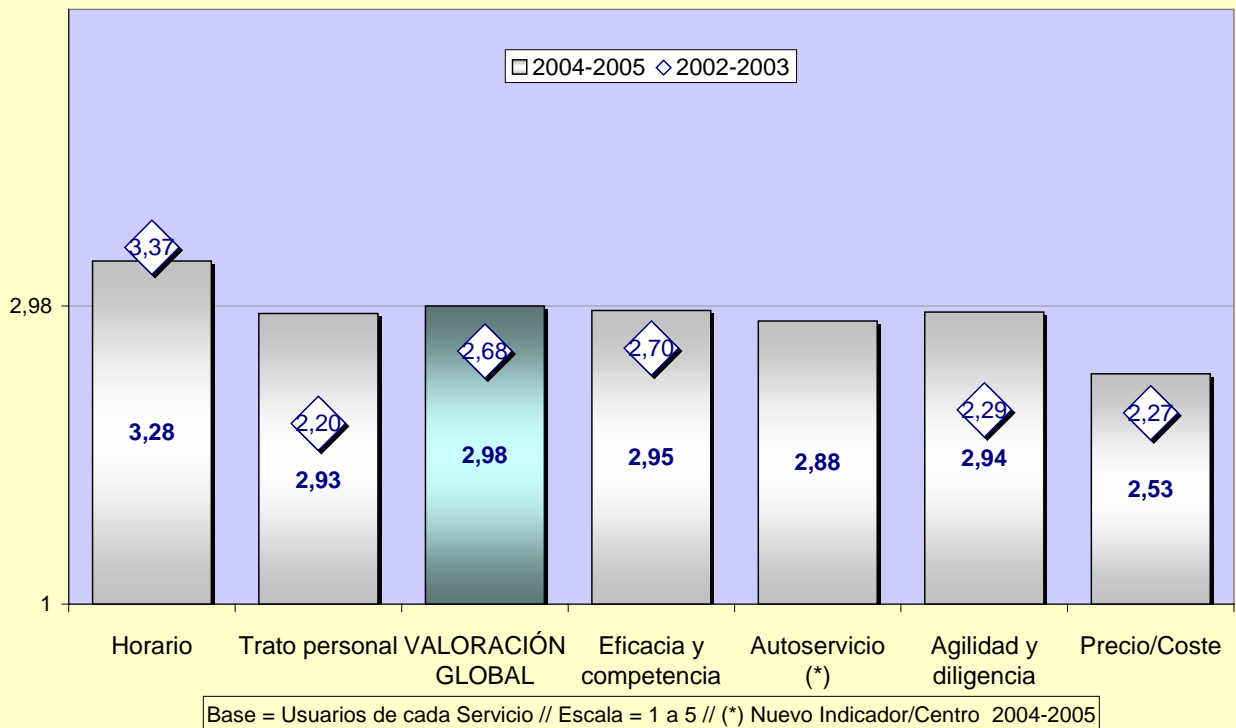
Reprografía, análisis por centros de servicio: (III) HUMANIDADES



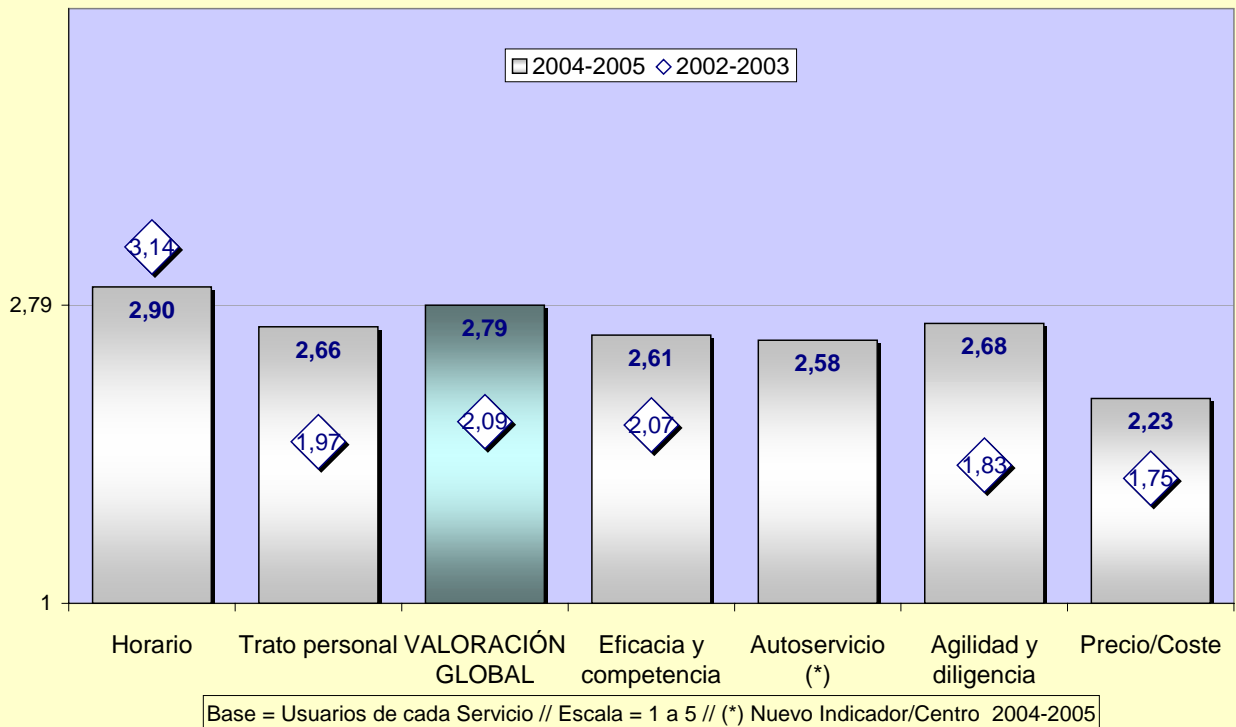
Reprografía, análisis por centros de servicio: (IV) ORTEGA Y GASSET (*)

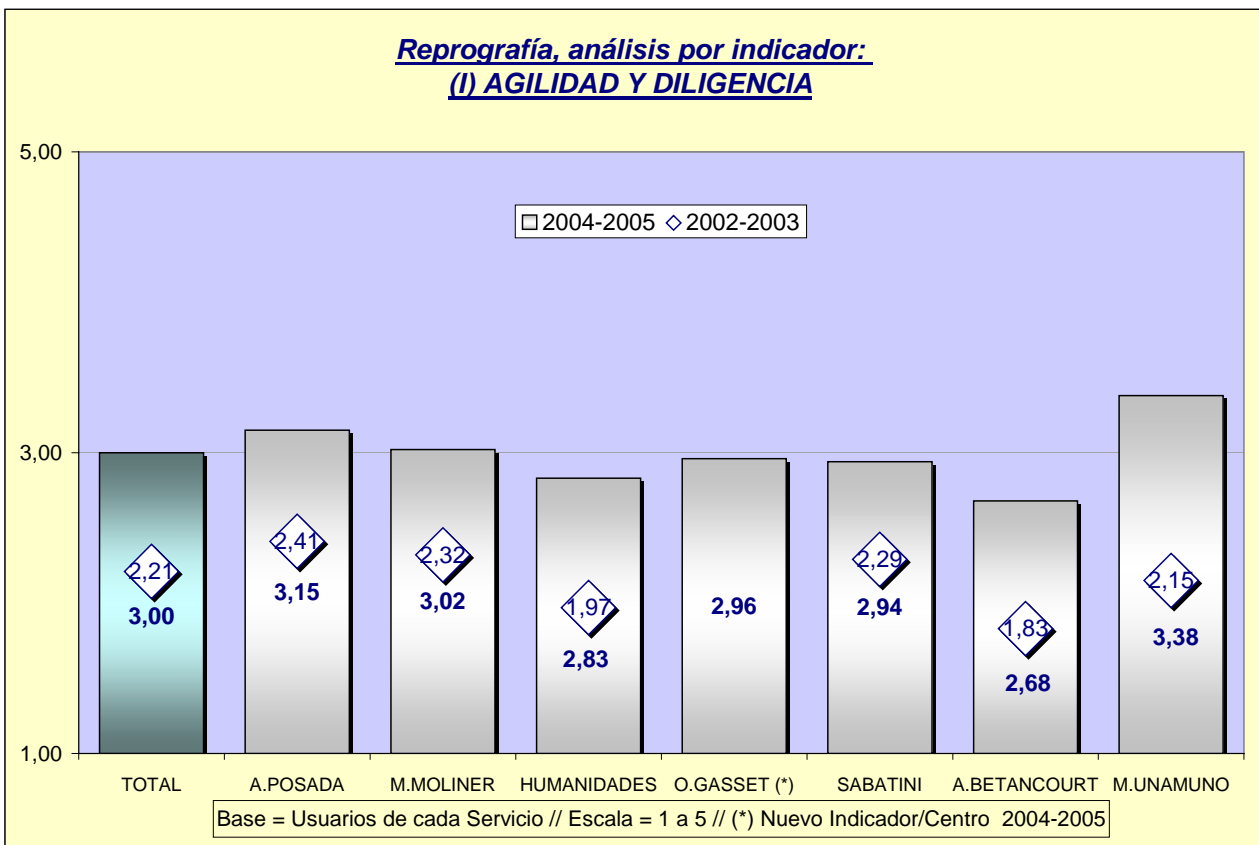
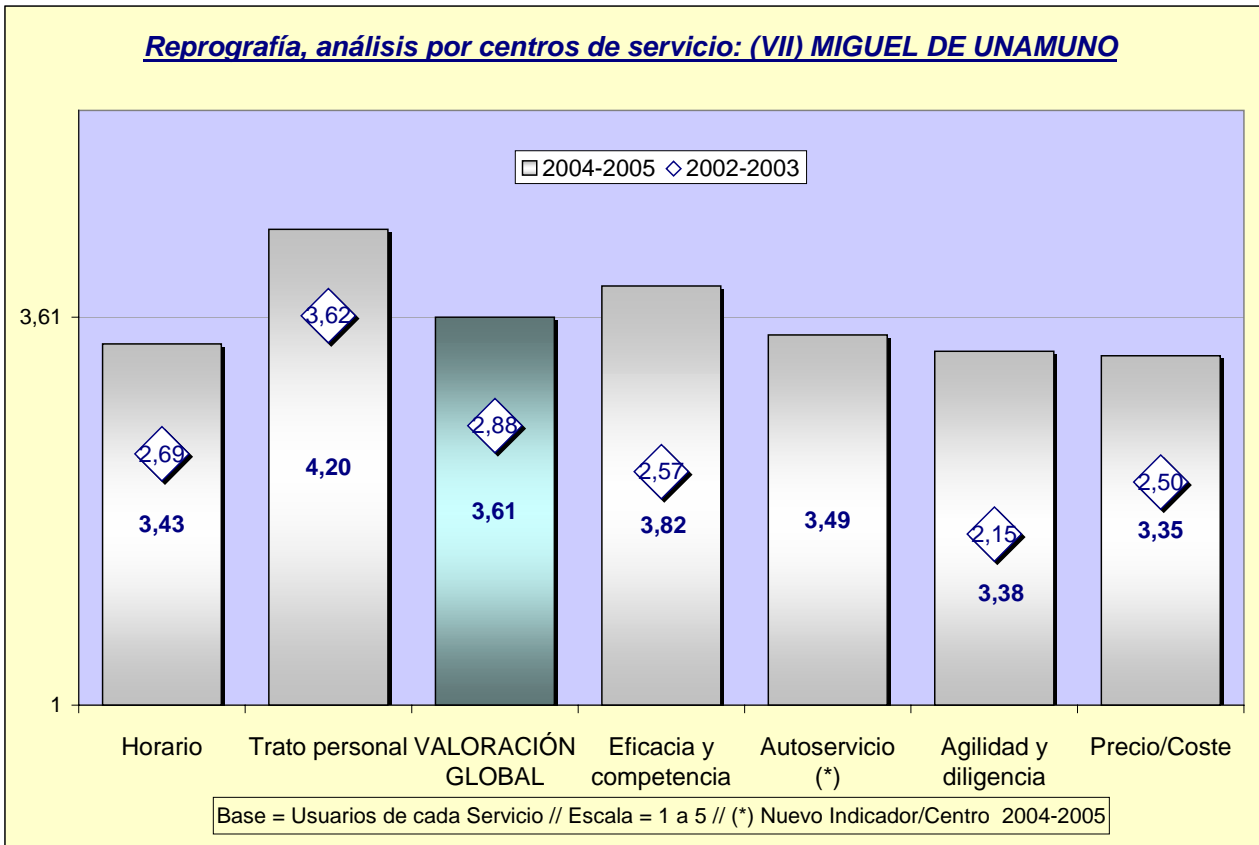


Reprografía, análisis por centros de servicio: (V) SABATINI

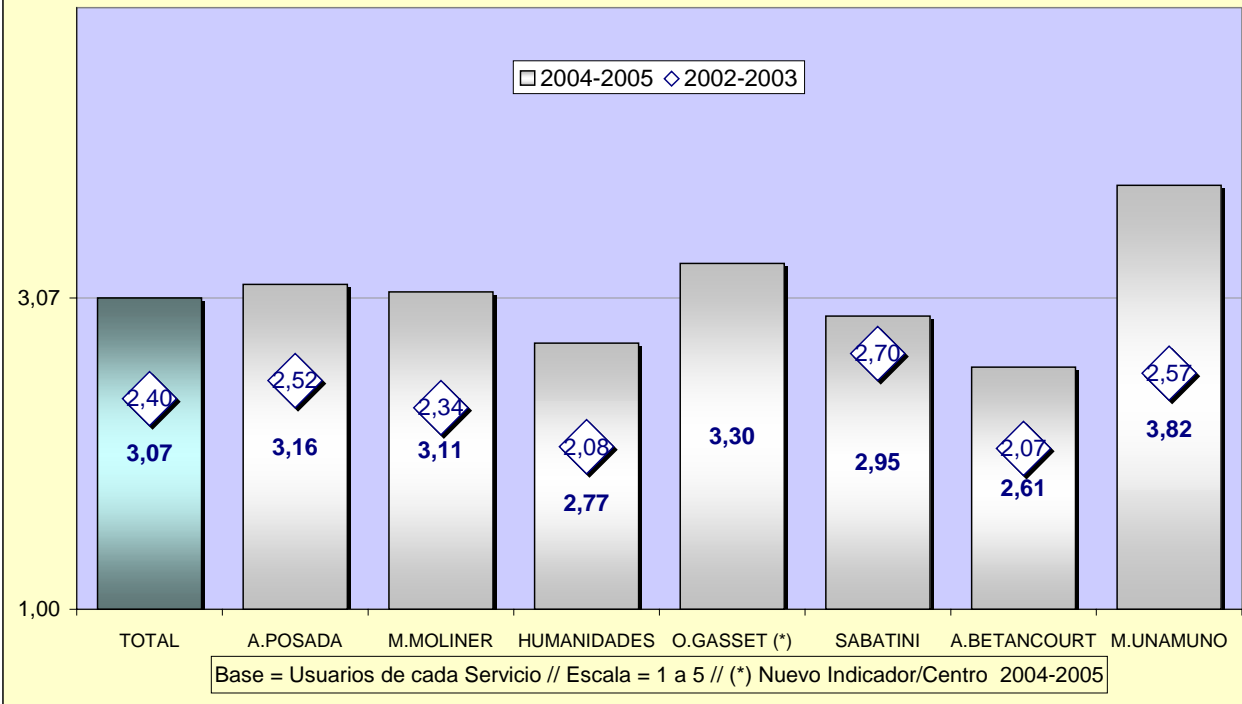


Reprografía, análisis por centros de servicio: (VI) AGUSTÍN DE BETANCOURT

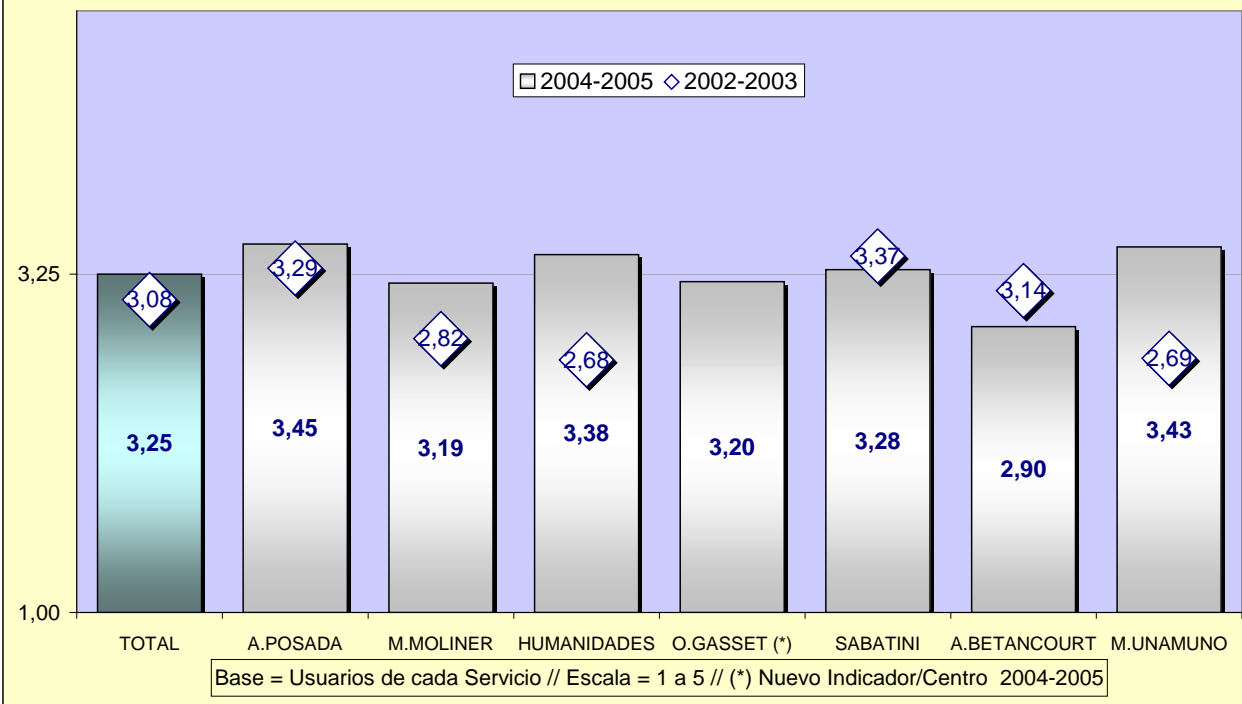




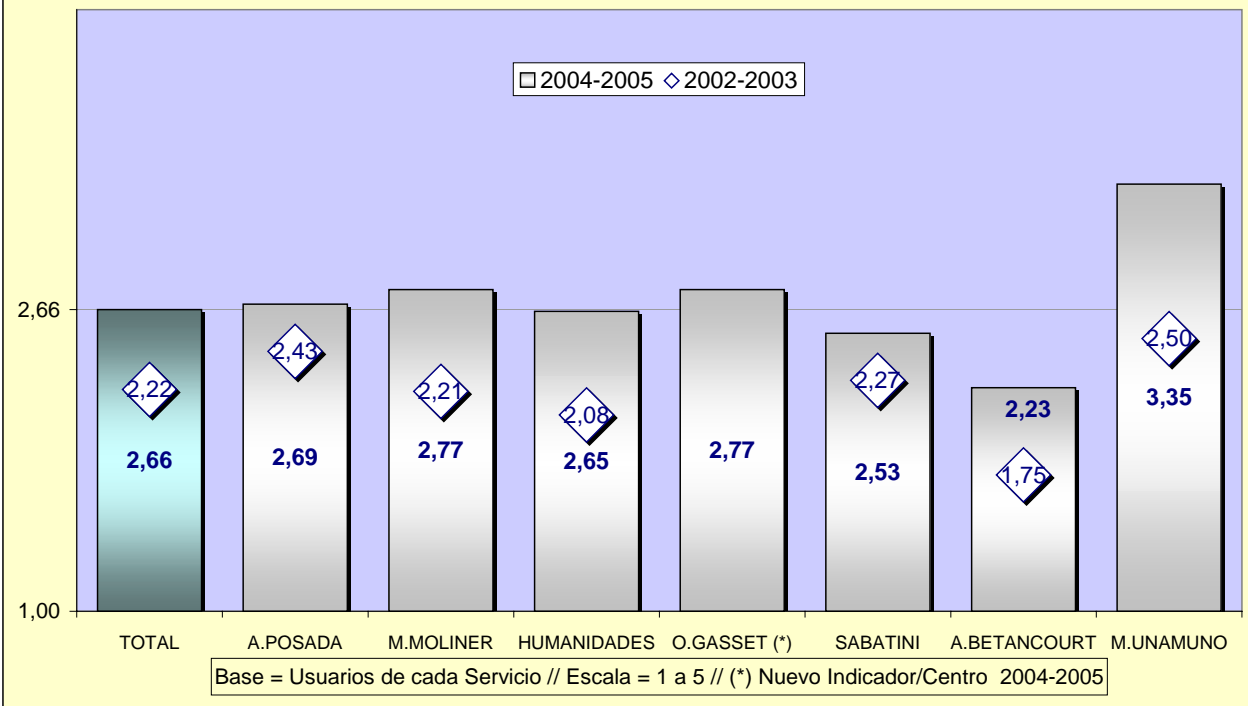
Reprografía, análisis por indicador:
(II) EFICACIA Y COMPETENCIA



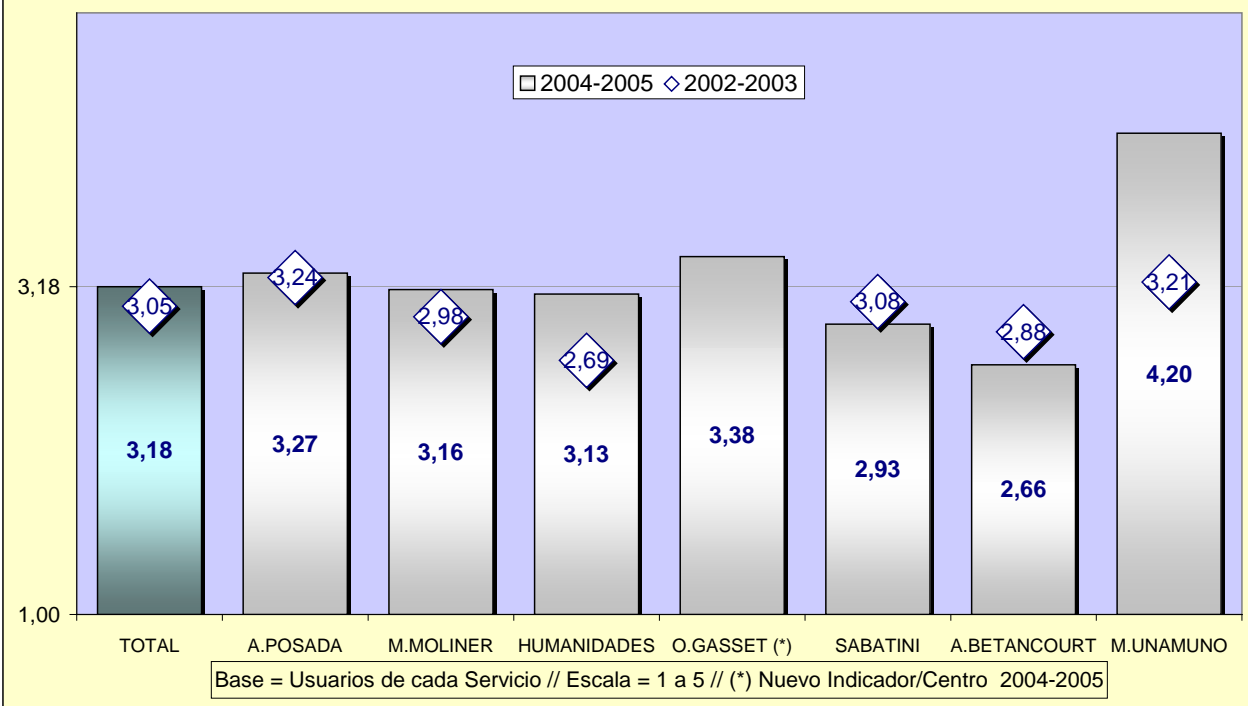
Reprografía, análisis por indicador:
(III) HORARIO

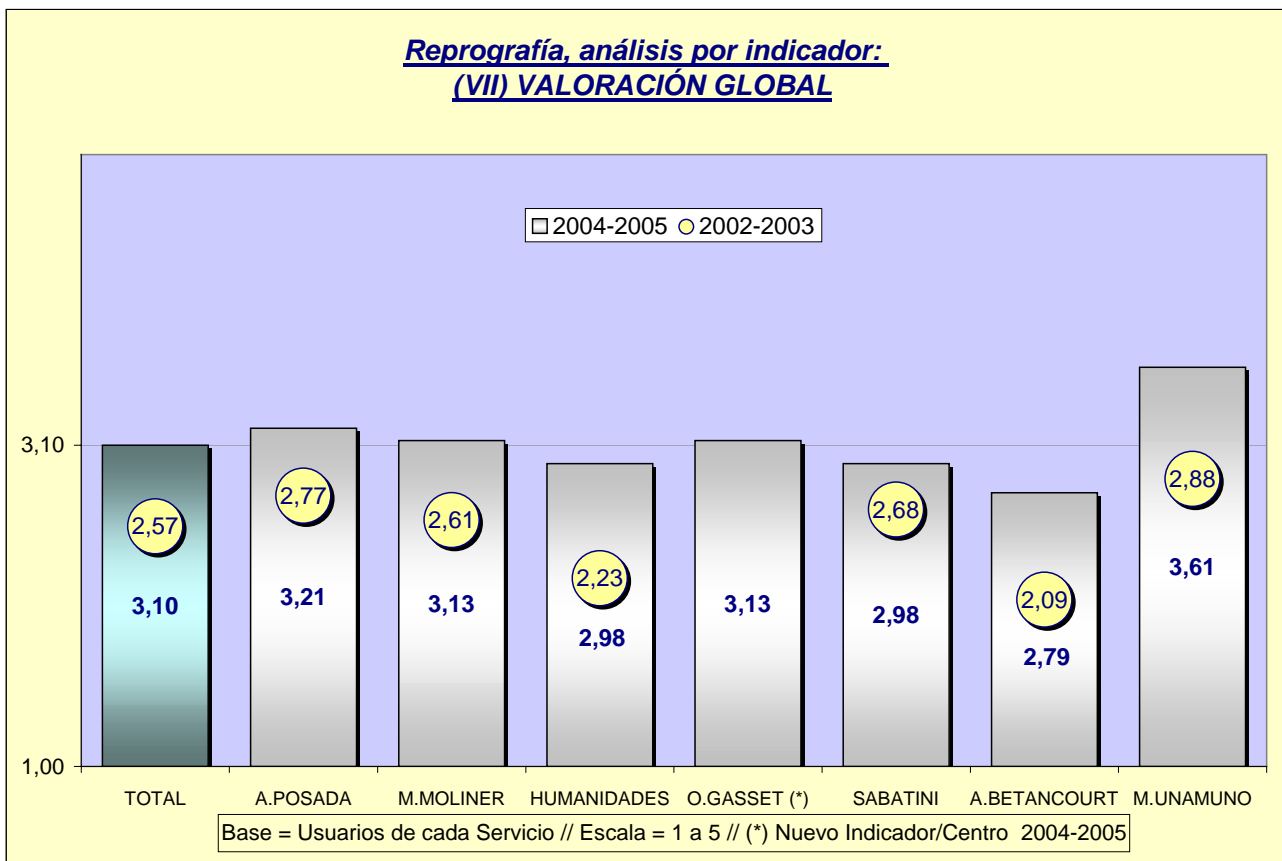
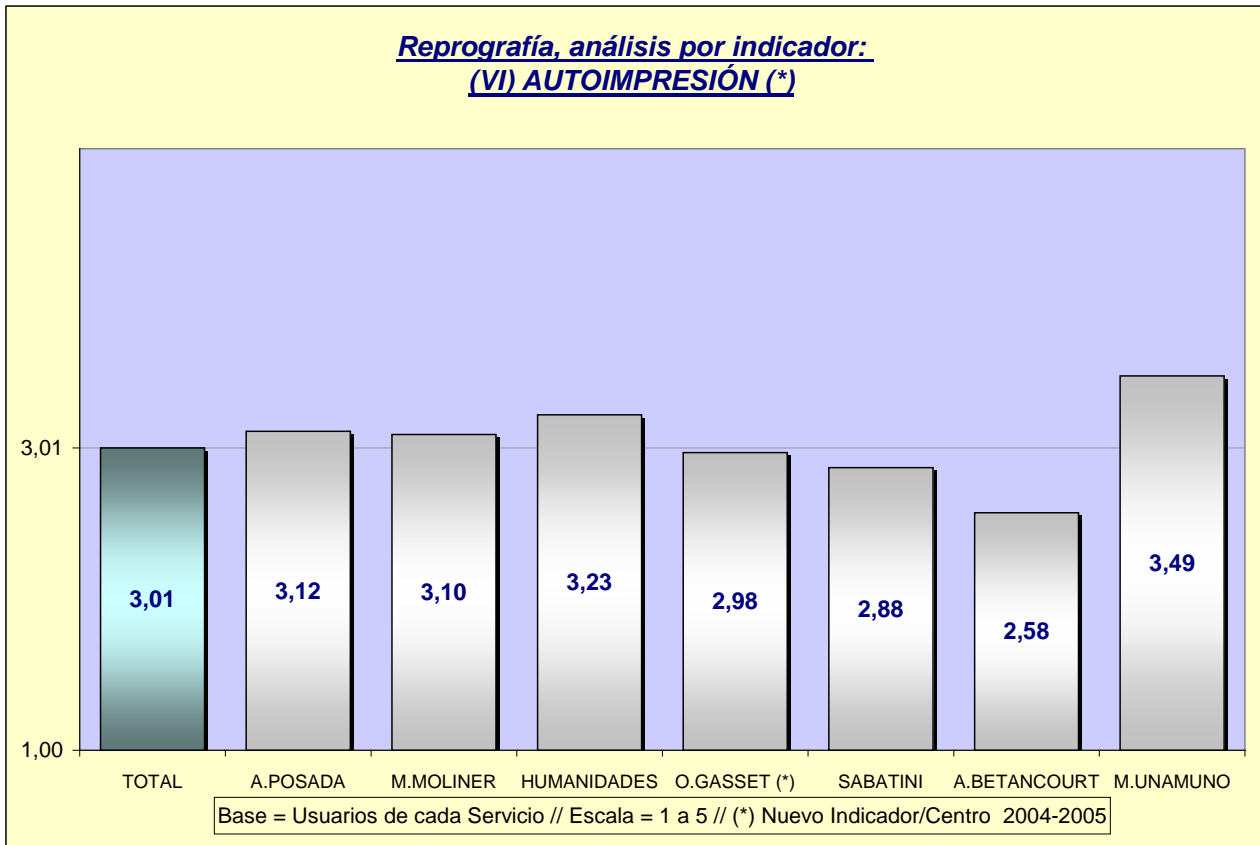


Reprografía, análisis por indicador:
(IV) PRECIO / COSTE



Reprografía, análisis por indicador:
(V) TRATO PERSONAL





5.- Aulas y Espacios Docentes

Hasta ahora, sólo se venía evaluando este apartado como un indicador específico dentro del bloque de Servicios de Apoyo y Mantenimiento. Como consecuencia de las conclusiones de la investigación cualitativa y respondiendo al interés de los responsables del servicio y de calidad, se decidió incluir un bloque específico, que cuenta ahora con cuatro indicadores, más el de valoración global, que es el único al que podemos referirnos para un seguimiento longitudinal.

En conjunto, la valoración del servicio experimenta una ligera (una décima de punto) pérdida que, además de no ser estadísticamente demasiado significativa, podría explicarse meramente por el hecho del 'cambio de escenario' (de un indicador dentro de otro bloque -y, por tanto, que le sirve de contexto valorativo-, a una identidad propia y una segmentación en indicadores parciales o específicos). Por otro lado, mientras en dos de los centros se confirma esa modesta pérdida (Ciencias Sociales y Jurídicas-Getafe y Escuela Politécnica Superior-Leganés), en los otros dos se produce una ligera (Humanidades-Getafe) o algo más consistente (Campus de Colmenarejo) mejora.

Entrando en el análisis de los indicadores específicos o parciales, el Equipamiento de las aulas y espacios docentes obtiene unas valoraciones muy altas, algo más aún en el caso del equipamiento audiovisual (3,49, frente a 3,40 en el del equipamiento general). Ello contrasta con la 'contestación cualitativa' -si bien en entornos concretos, como CC.SS.JJ. y Colmenarejo- del mobiliario (bancos y mesas) de las aulas docentes.

Las incidencias (frecuencia e importancia) relacionadas con el uso de estos espacios docentes, aunque obtienen evaluaciones algo menores, no son especialmente preocupantes; sí lo es el 'suspenso' ('raspado': 2,97) en el indicador 'espacios para trabajo en grupo', que ya resaltaba de manera clara en la investigación cualitativa.

Probablemente, una mejor manera de resolver estas necesidades grupales -a caballo entre lo docente y lo personal, como sucede en las Aulas Informáticas, por ejemplo- redundaría en una mejor valoración del servicio.

Calidad percibida en los Servicios Universitarios
Curso 2004-2005 · Estudiantes

Fichas de Servicio

AULAS DOCENTES

Sin referencia 2002-2003, excepto Satisfacción global

- Indicadores generales
 - Satisfacción: 3,31 (3,41)
 - Evolución: 3,21

- Destaca(n) positivamente
 - Equipamiento (audiovisual y general)

- Destaca(n) negativamente
 - Espacios para trabajo en grupo

Indicadores por Centro de Servicio

Sin referencia 2002-2003, excepto Satisfacción global

- **Satisfacción:**
 - CC.SS.JJ.: 3,21 (3,32)
 - Humanidades: 3,34 (3,22)
 - E.P.S.: 3,28 (3,44)
 - Colmenarejo: 3,71 (3,47)

- **Evolución**
 - CC.SS.JJ.: 3,12
 - Humanidades: 3,19
 - E.P.S.: 3,28
 - Colmenarejo: 3,23

Colectivos MÁS satisfechos

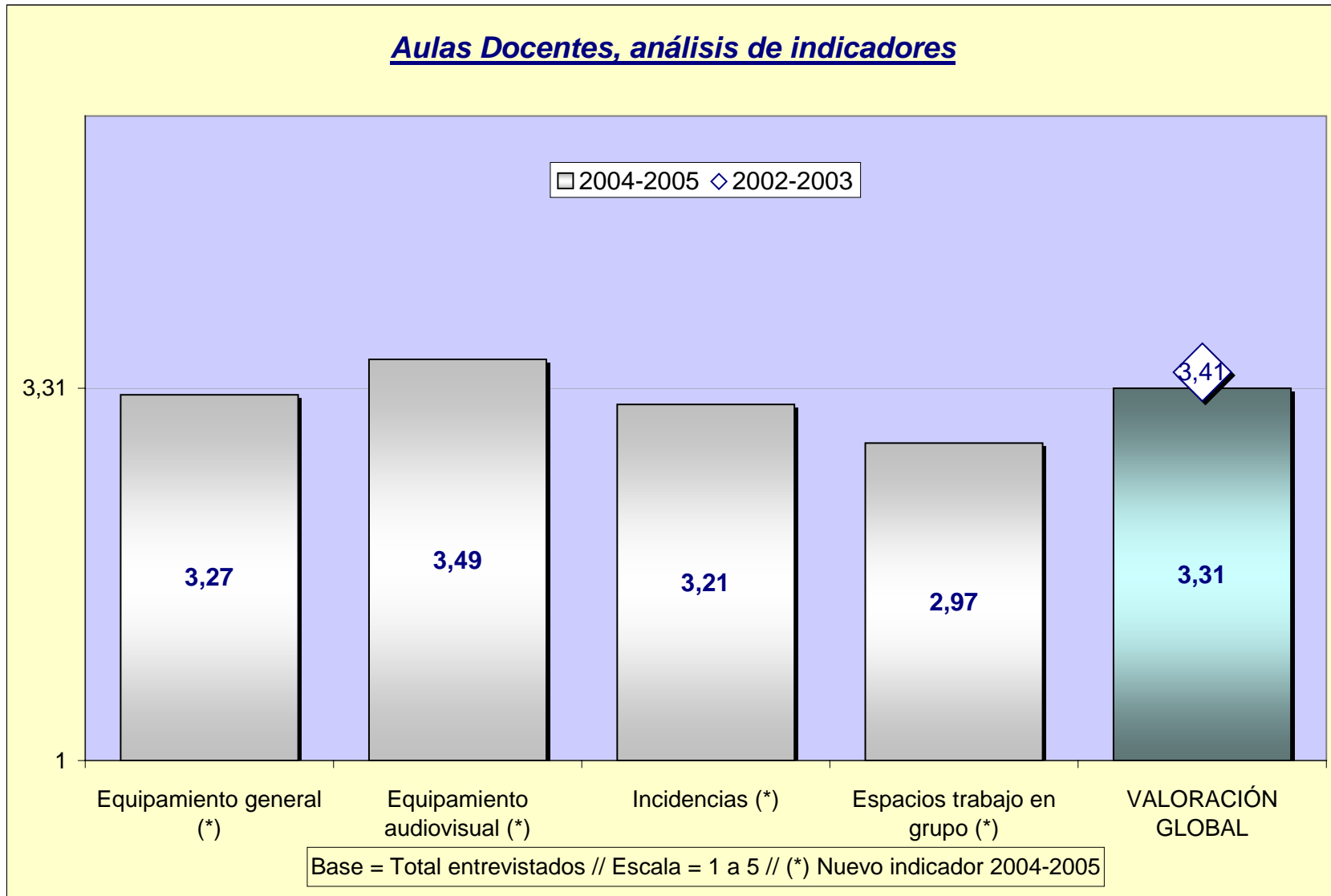
- Centro
 - Colmenarejo
- Grado
 - No signif.
- Curso
 - 1º
- Sexo
 - No sign.

Colectivos MENOS satisfechos

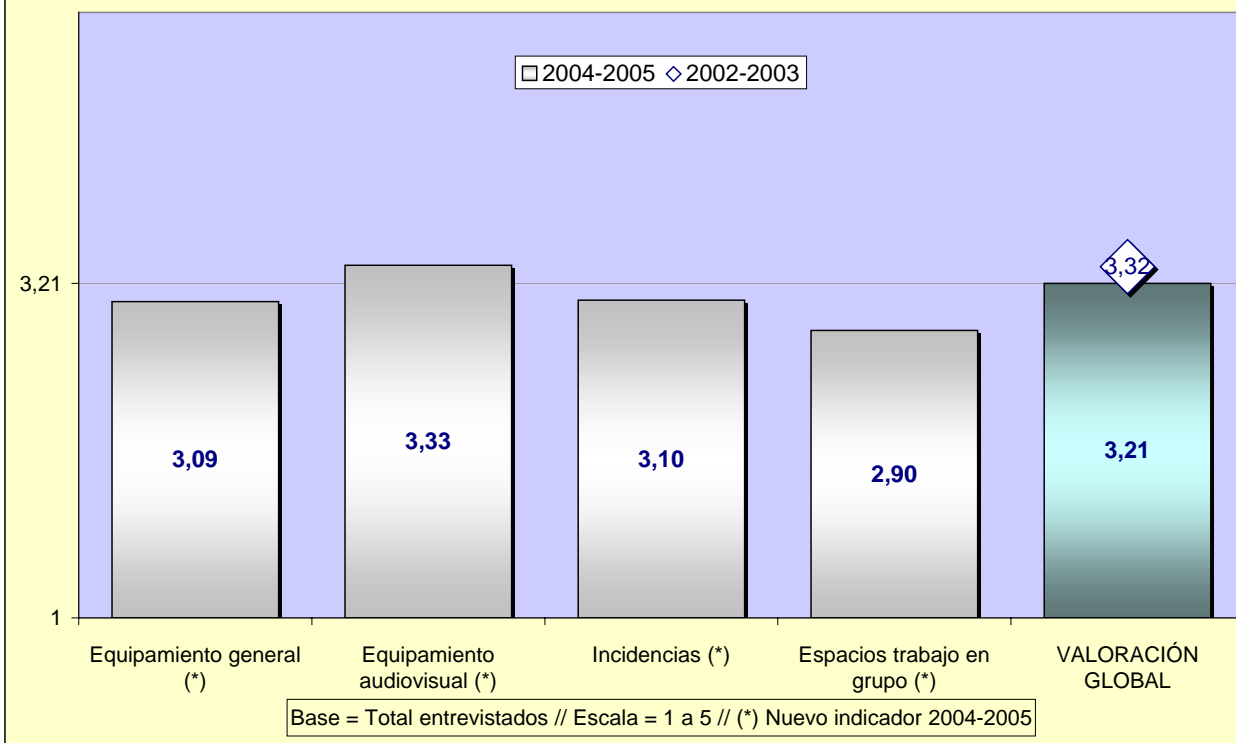
- Centro
 - CC.SS.JJ.
- Grado
 - No signif.
- Curso
 - 2º y 3º
- Sexo
 - No sign.

	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
2002-2003	3,41	<i>N/d</i>	<i>N/d</i>	<i>N/d</i>	<i>N/d</i>
Tendencia					

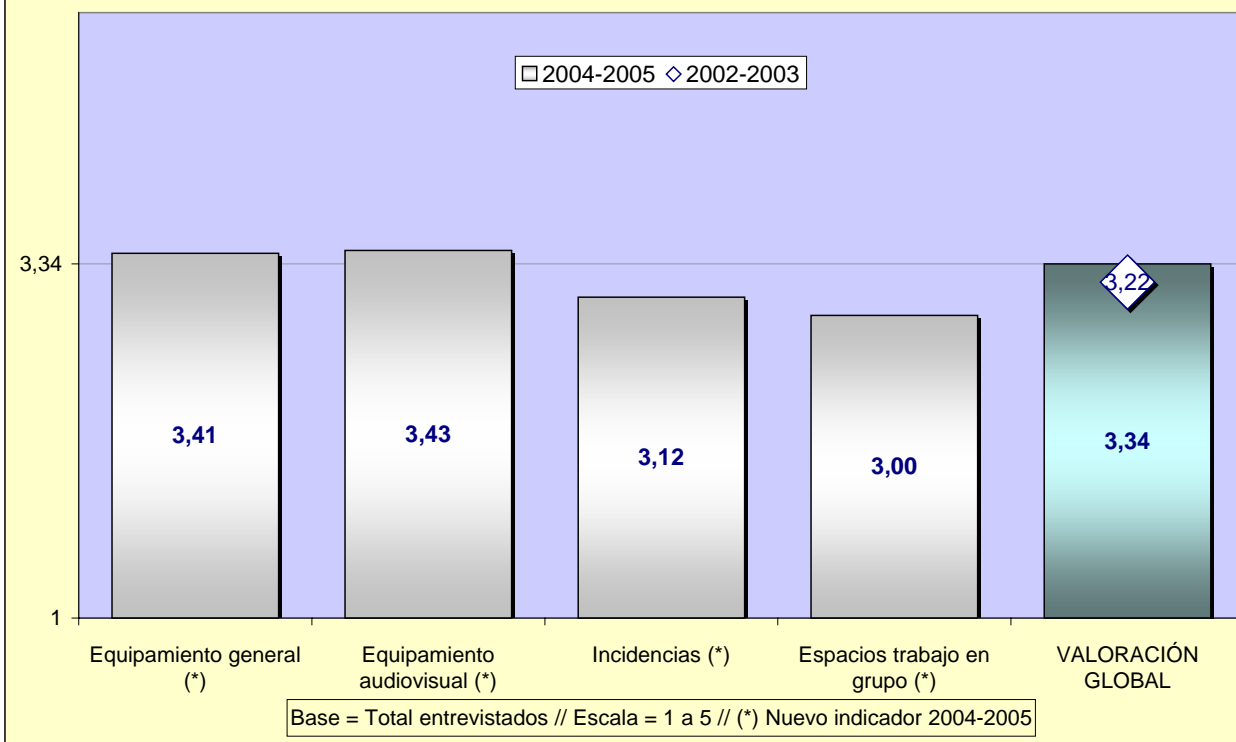
Aulas Docentes, análisis de indicadores



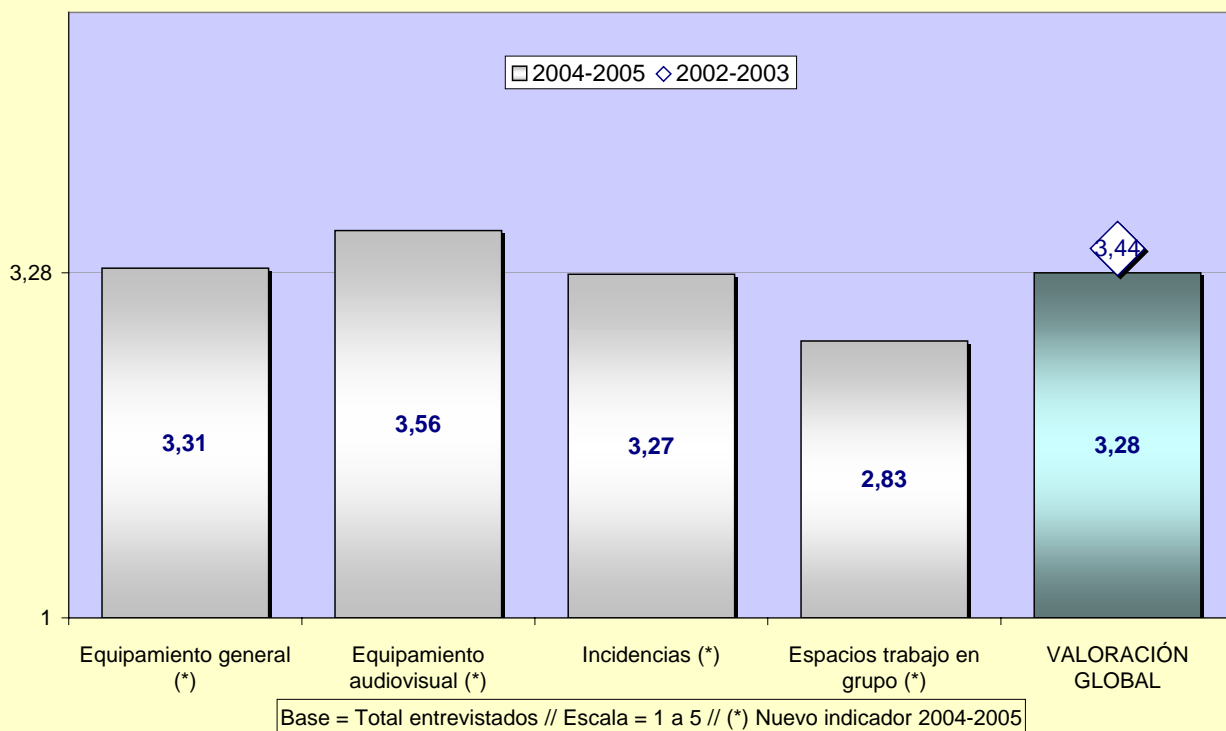
Aulas Docentes, análisis por centros: (I) CC.SS.JJ. (Getafe)



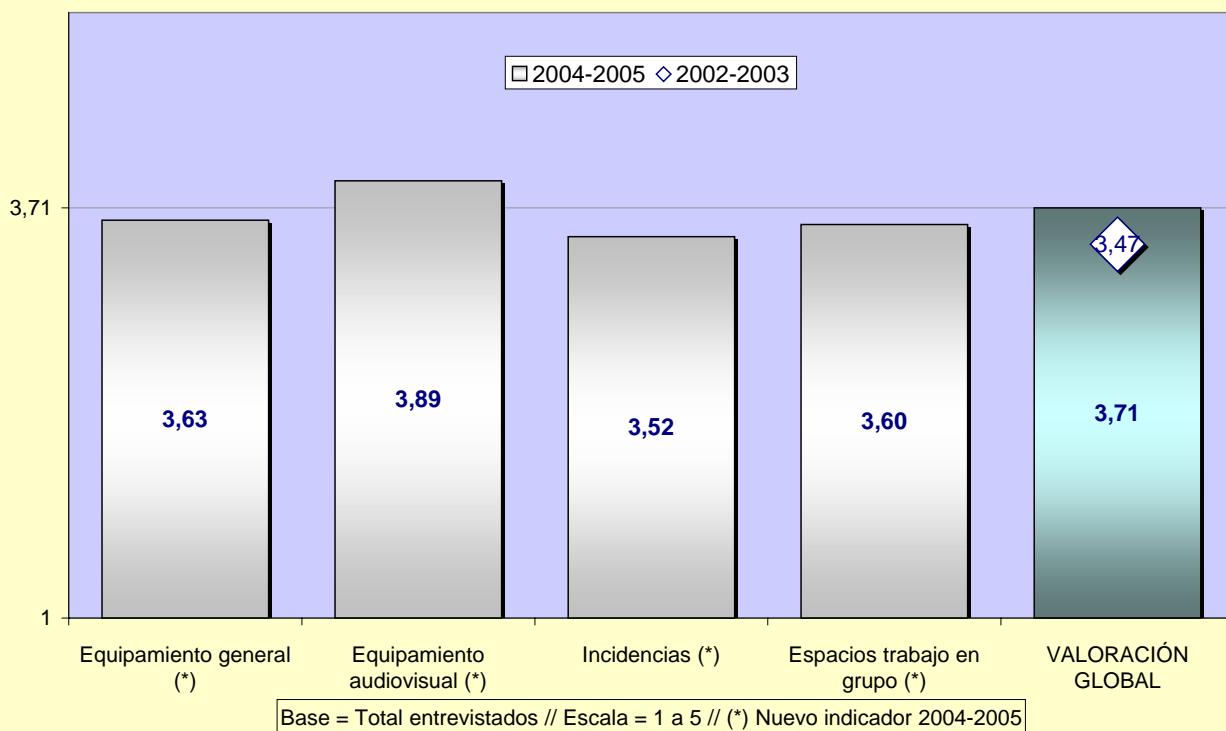
Aulas Docentes, análisis por centros: (II) HUMANIDADES (Getafe)



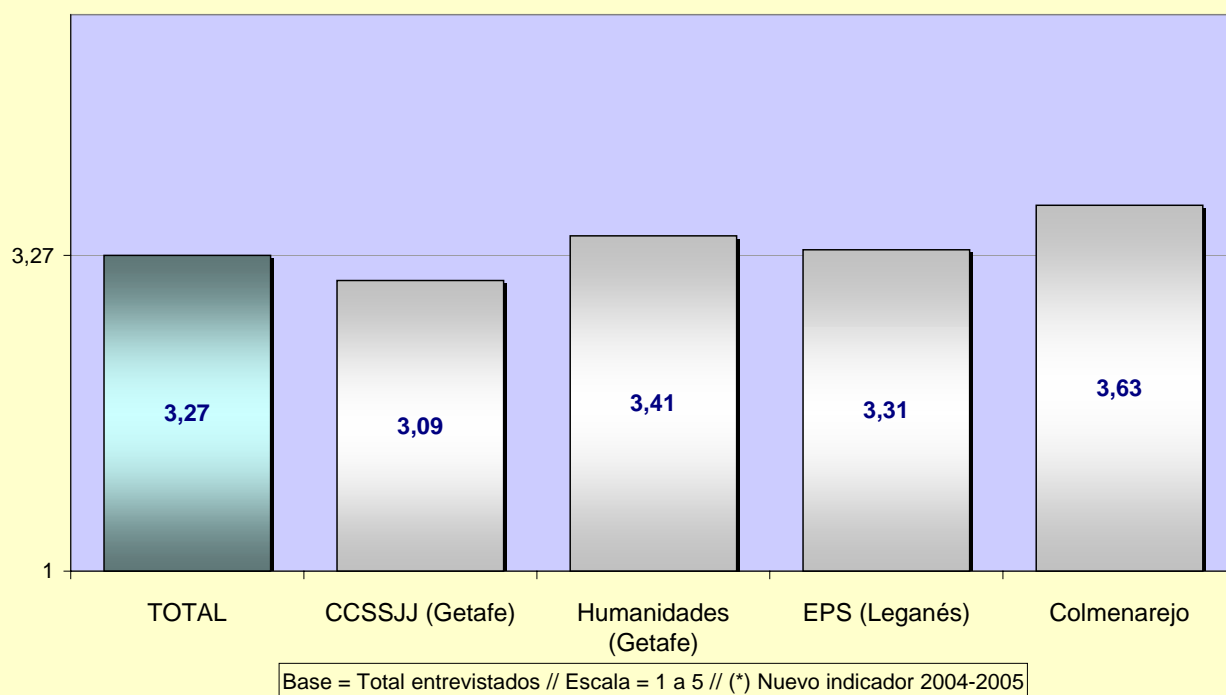
Aulas Docentes, análisis por centros: (III) E.P.S. (Leganés)



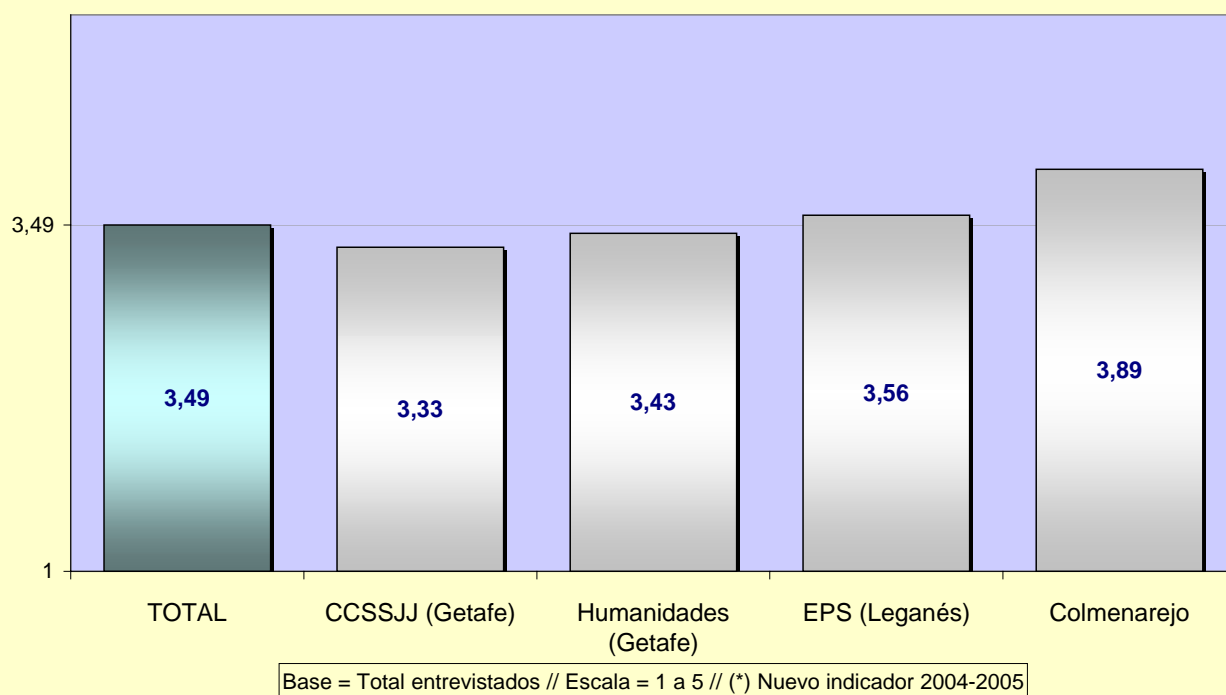
Aulas Docentes, análisis por centros: (IV) COLMENAREJO



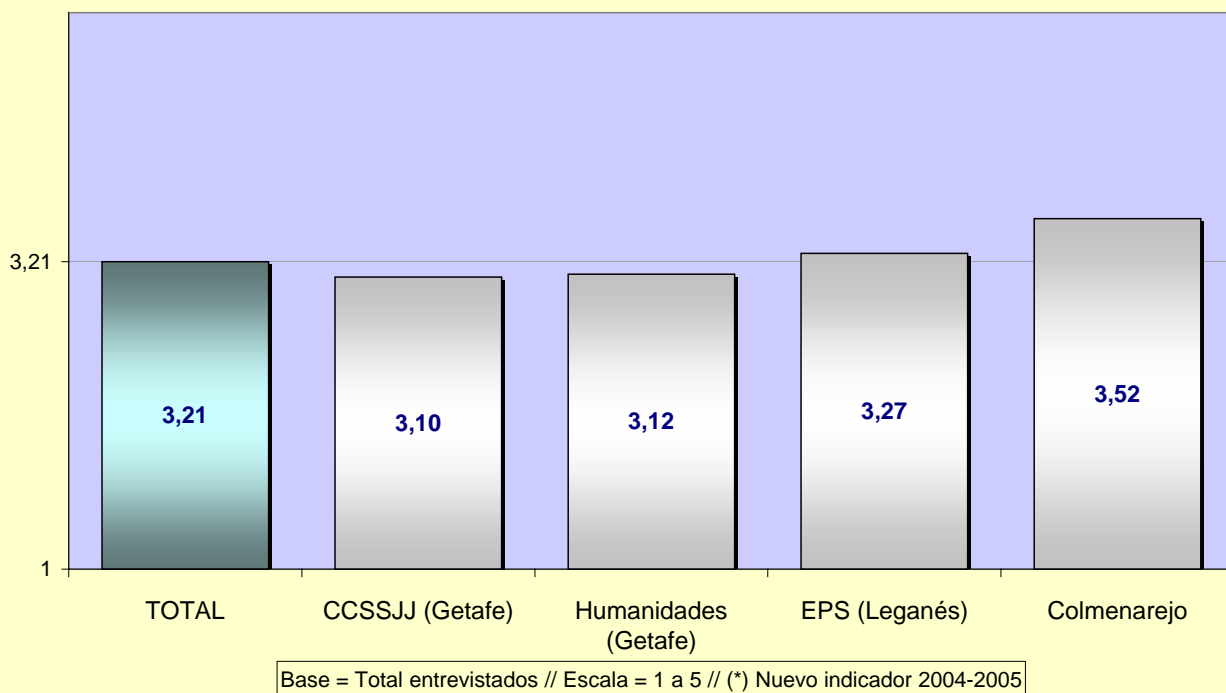
Aulas Docentes, análisis por indicador:
(I) EQUIPAMIENTO GENERAL (*)



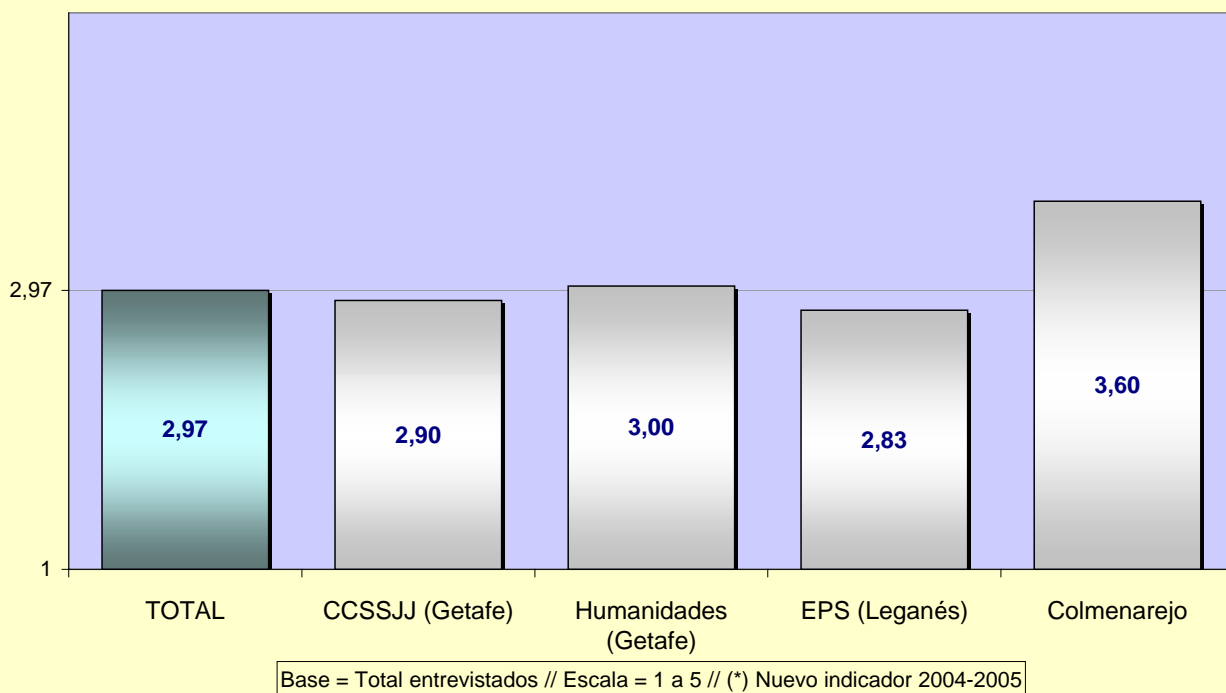
Aulas Docentes, análisis por indicador:
(II) EQUIPAMIENTO AUDIOVISUAL (*)



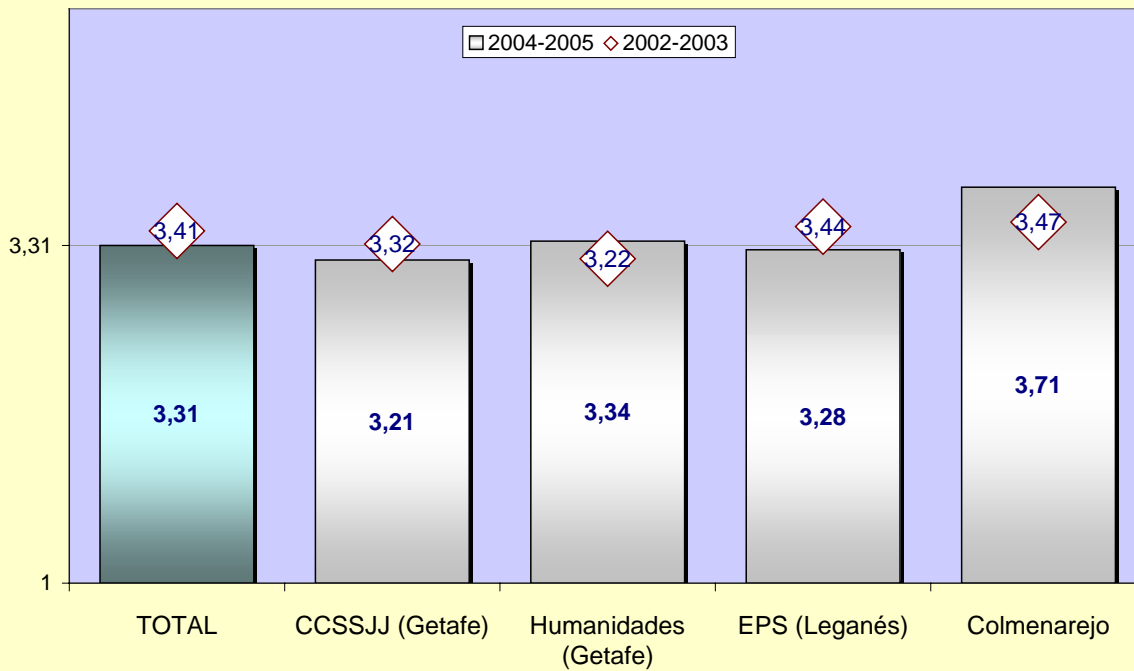
Aulas Docentes, análisis por indicador:
(III) INCIDENCIAS (*)



Aulas Docentes, análisis por indicador:
(IV) ESPACIOS PARA TRABAJO EN GRUPO (*)



Aulas Docentes, análisis por indicador:
(V) VALORACIÓN GLOBAL



Base = Total entrevistados // Escala = 1 a 5 // (*) Nuevo indicador 2004-2005

6.- Servicios de Apoyo y Mantenimiento

El heterogéneo bloque de Servicios de Apoyo y Mantenimiento también experimenta una leve caída, si bien en este caso sí existe seguimiento longitudinal que nos permite apreciar que ello afecta a prácticamente todos sus indicadores específicos: una vez más, la excepción tiene que ver con el atributo hasta ahora peor valorado del bloque (Climatización, que mejora algo), en ese 'cierre de horquilla' entre mejores y peores valoraciones que ya hemos comentado. También Seguridad se salva a esta tendencia a la baja, si bien repite la puntuación de la anterior valoración.

La 'joya de la corona' de los servicios (Limpieza), que ya había mostrado un muy leve empeoramiento en la anterior comparación temporal (de 4,18 en 2001-2002 a 4,11 en 2002-2003), presenta ahora un deterioro sensiblemente mayor (hasta 3,83 en 2004-2005): aunque sigue encabezando el ranking de indicadores específicos, nos deja sin un solo indicador que supere el valor 'de excelencia' que representa una puntuación superior a cuatro puntos y además ve reducirse la distancia con respecto a su más inmediato perseguidor, de 0,52 puntos a apenas 0,20.

El deterioro más importante en la valoración de la Limpieza se produce -y de manera rotunda- en la Escuela Politécnica Superior-Leganés, donde desciende desde 4,30 (un valor claramente distanciado del siguiente centro, 4,14) hasta 3,79 (-0,51 = -12%) y del primer puesto al tercero.

Por cierto, el indicador específico que seguía en la anterior evaluación a Limpieza era Consejería, que también forma parte de este bloque; ahora pasa de ese segundo puesto al noveno, perdiendo 0,15 puntos. También el mayor deterioro de Conserjería se produce en la E.P.S.-Leganés donde pierde 0,40 puntos (de 3,98 a 3,58 = -10%).

Pero el sub-servicio que más pierde, después de Limpieza, es Mantenimiento que pasa de 3,29 a 3,08 y del puesto 25º, al 61º (y donde pierde tanto en la E.P.S.-Leganés, como Humanidades-Getafe)

En el caso de Limpieza -y aunque menos, también en el de Conserjería- podría parecer razonable considerar que se ha producido un fenómeno de saturación de la calidad percibida; pero pensamos que también debe existir algo de deterioro real -o al menos, percibido- de esa tendencia a la excelencia que venía caracterizando a estos servicios. Es probable que el 'descenso del Olimpo' de Limpieza hasta valores más 'humanos' rete alguno de los mitos culturales que, con respecto a los servicios, más marcan cualitativamente a la UC3M: tiene sus ventajas, probablemente, pero también deja a los demás servicios sin un referente a alcanzar.

Calidad percibida en los Servicios Universitarios
Curso 2004-2005 · Estudiantes

Fichas de Servicio

APOYO Y MANTENIMIENTO

2004-2005 (2002-2003)

■ Indicadores generales

- **Satisfacción: 3,39 (3,49)**
- **Evolución: 3,07 (3,07)**

■ Destaca(n) positivamente

- Limpieza
- Conserjería

■ Destaca(n) negativamente

- Climatización
- Mantenimiento

Indicadores por Centro de Servicio

2004-2005 (2002-2003)

■ **Satisfacción:**

- CC.SS.JJ.: 3,34 (3,31)
- Humanidades: 3,42 (3,52)
- E.P.S.: 3,39 (3,61)
- Colmenarejo: 3,52 (3,53)

■ **Evolución**

- CC.SS.JJ.: 3,08 (3,04)
- Humanidades: 3,13 (2,95)
- E.P.S.: 3,02 (3,10)
- Colmenarejo: 3,12 (3,19)

Colectivos MÁS satisfechos

■ Centro

- Colmenarejo

■ Grado

- Superior

■ Curso

- No sign.

■ Sexo

- Mujer

Colectivos MENOS satisfechos

■ Centro

- CC.SS.JJ.

■ Grado

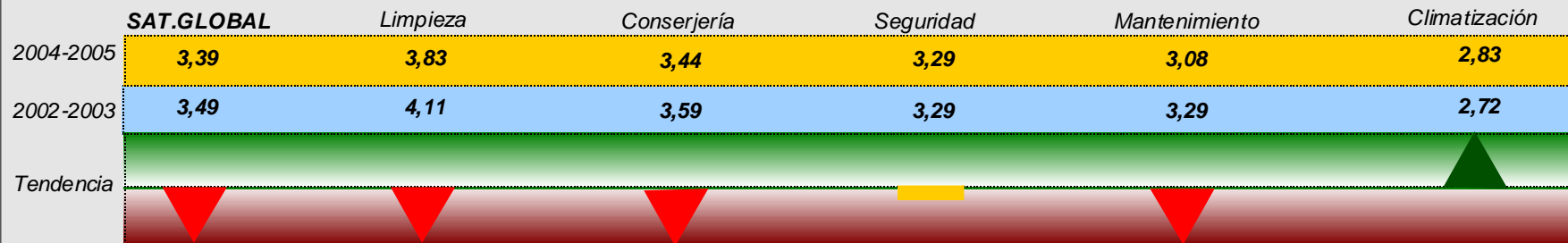
- Medio

■ Curso

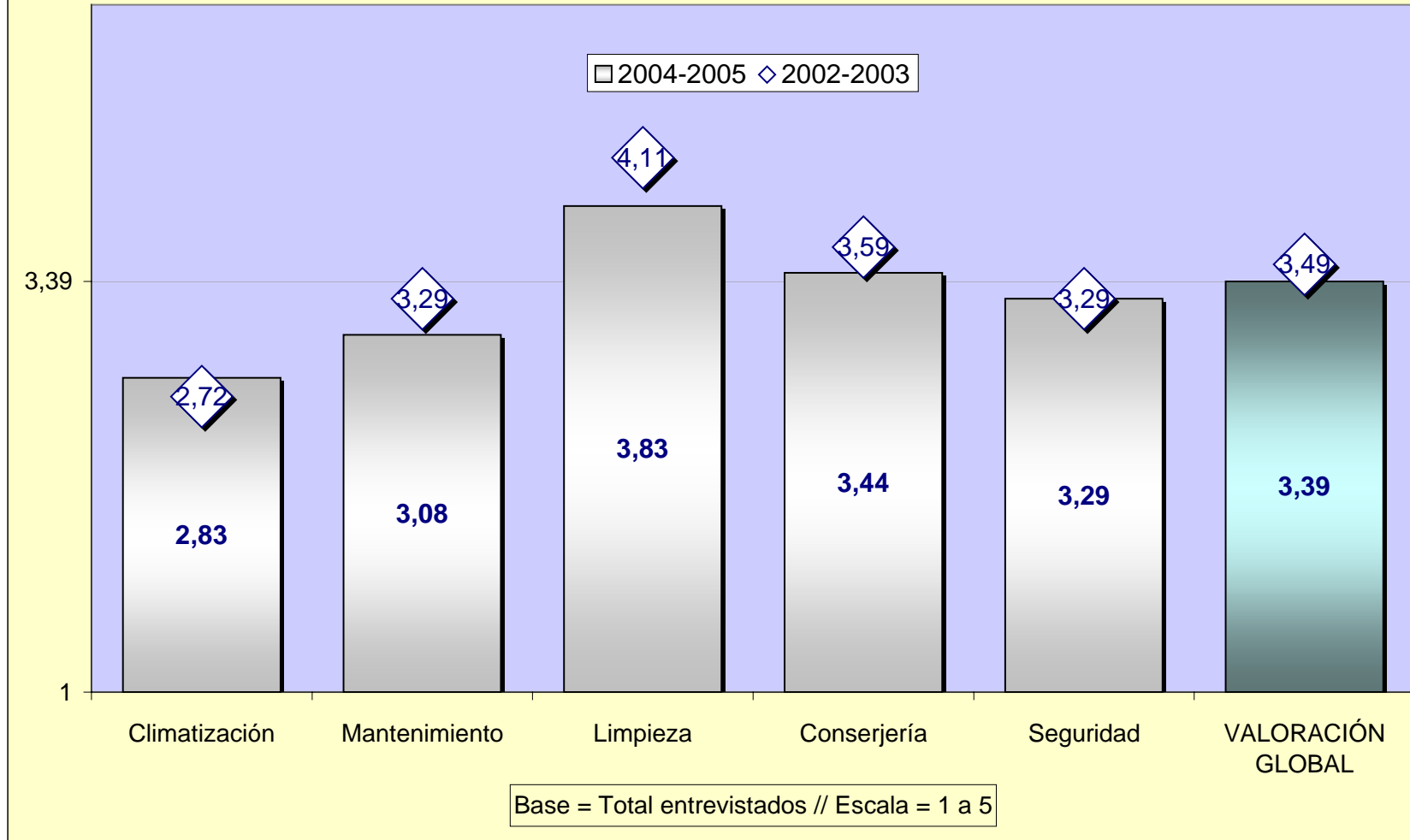
- No sign.

■ Sexo

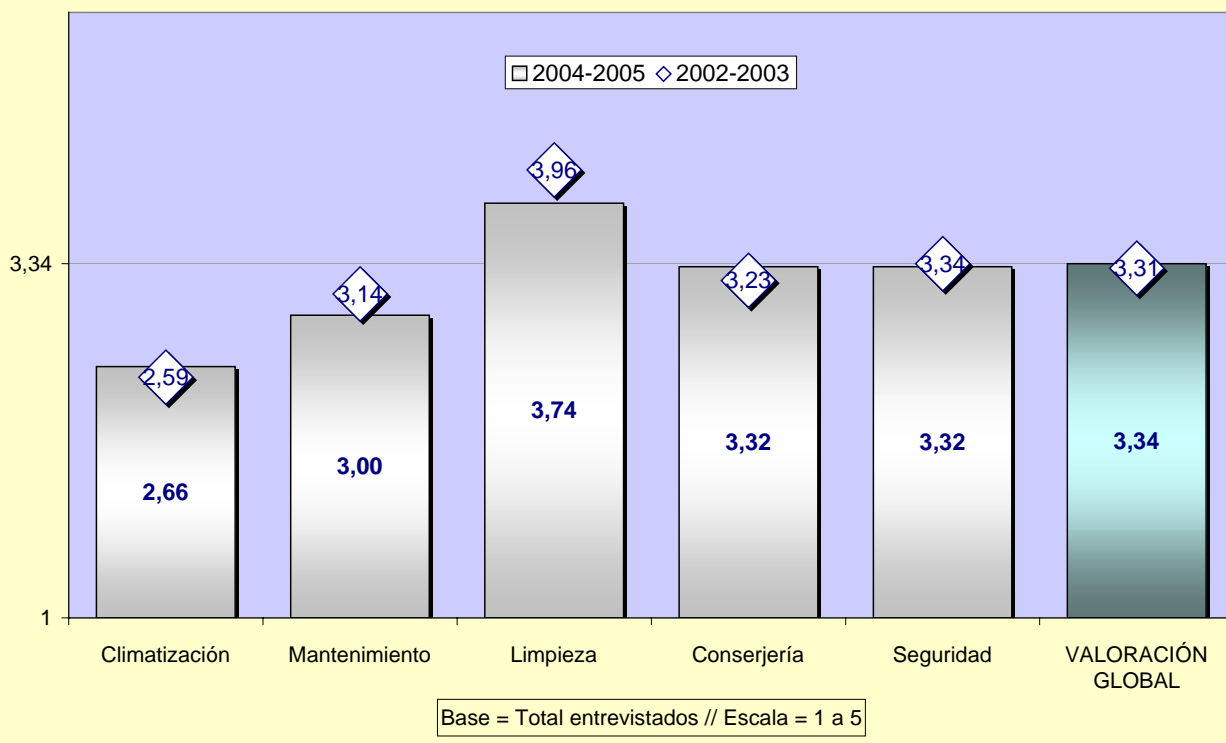
- Hombre



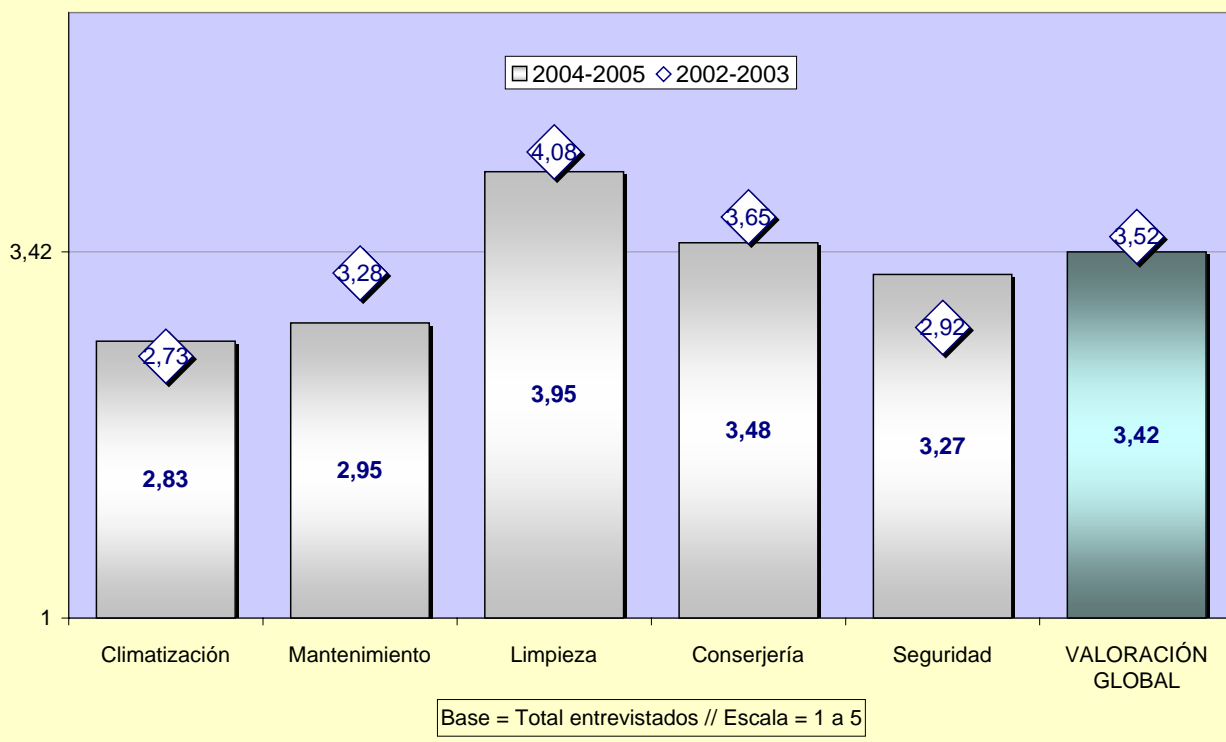
Servicios de Apoyo y Mantenimiento, análisis de indicadores

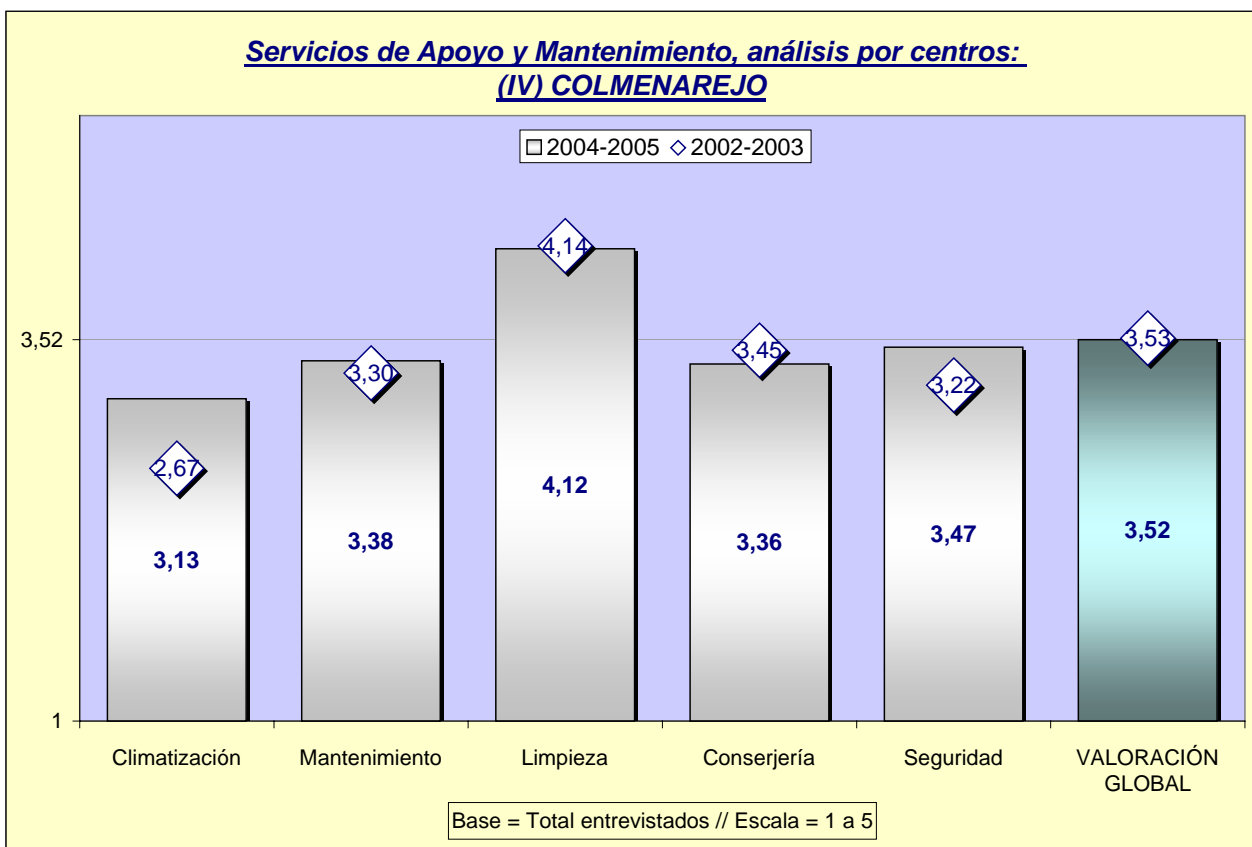
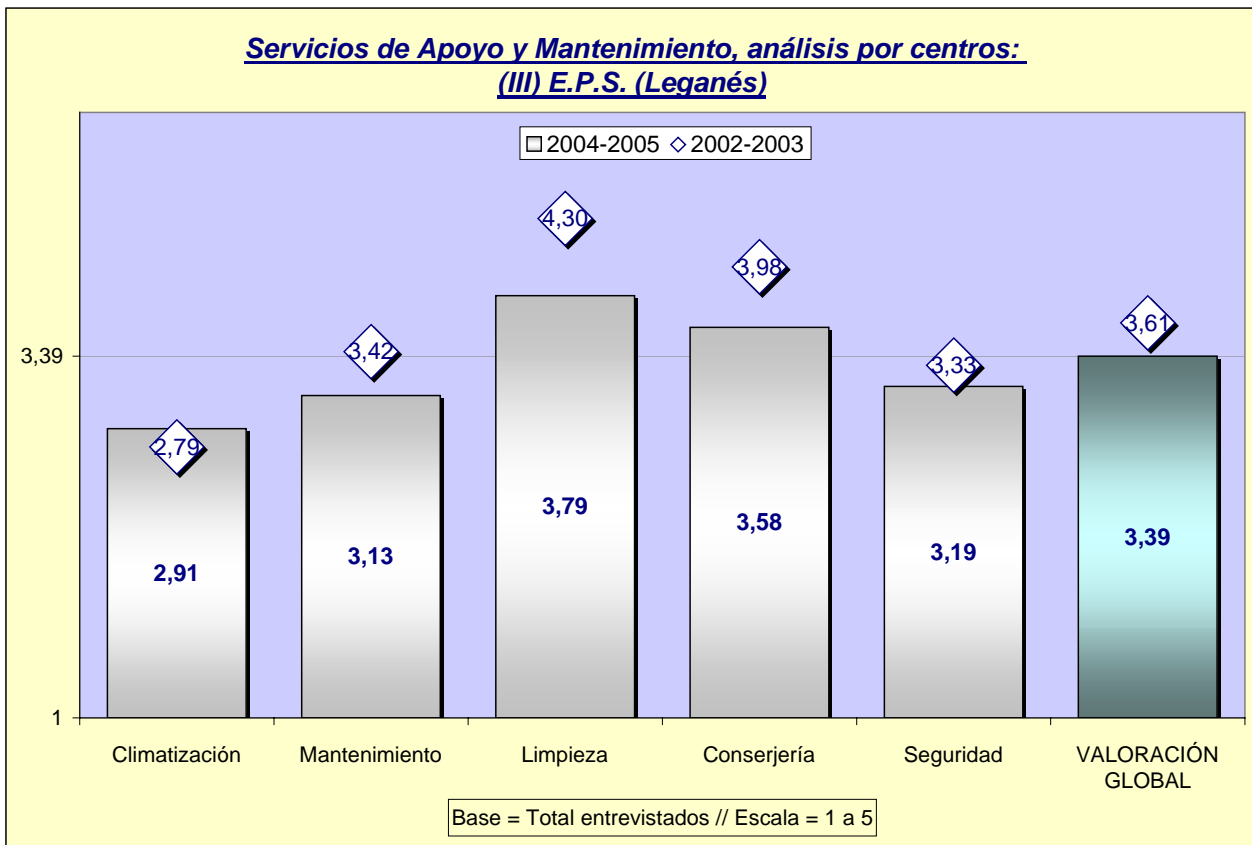


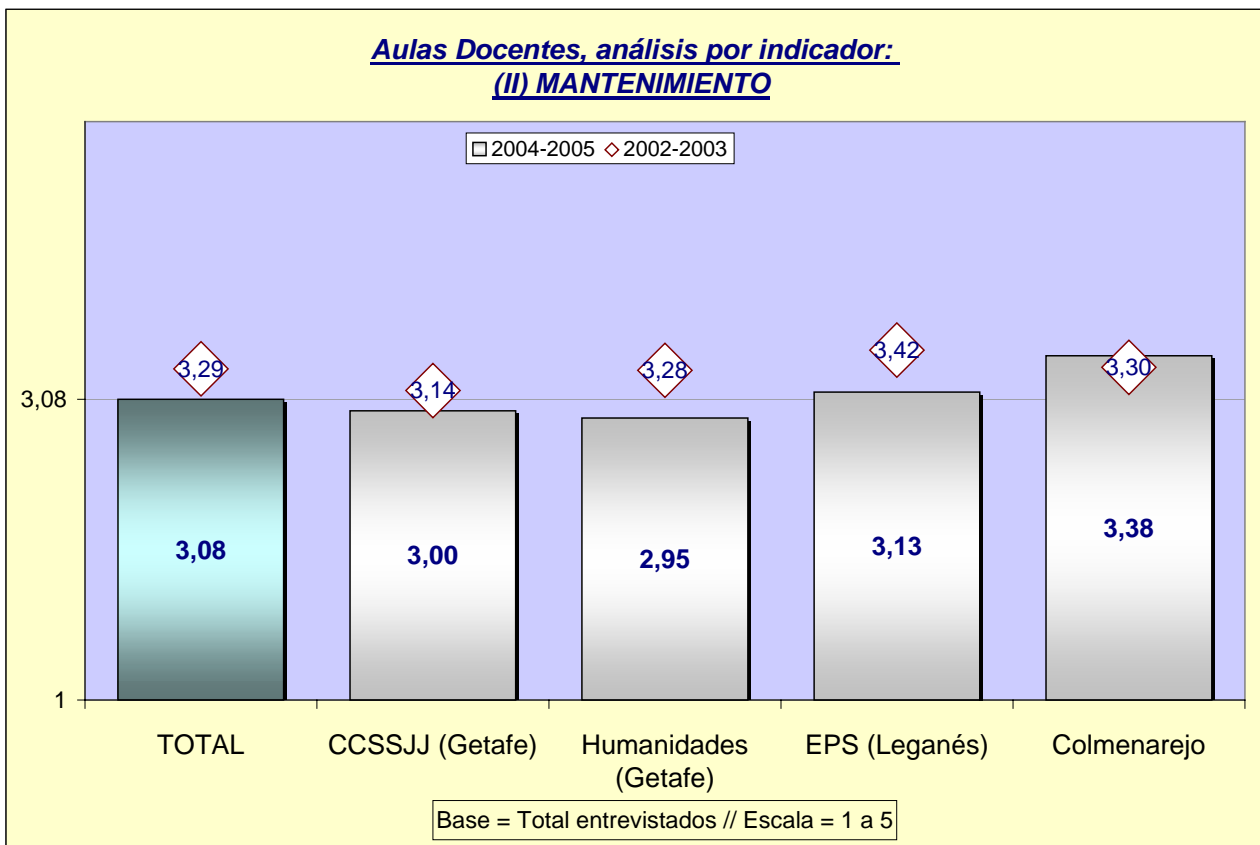
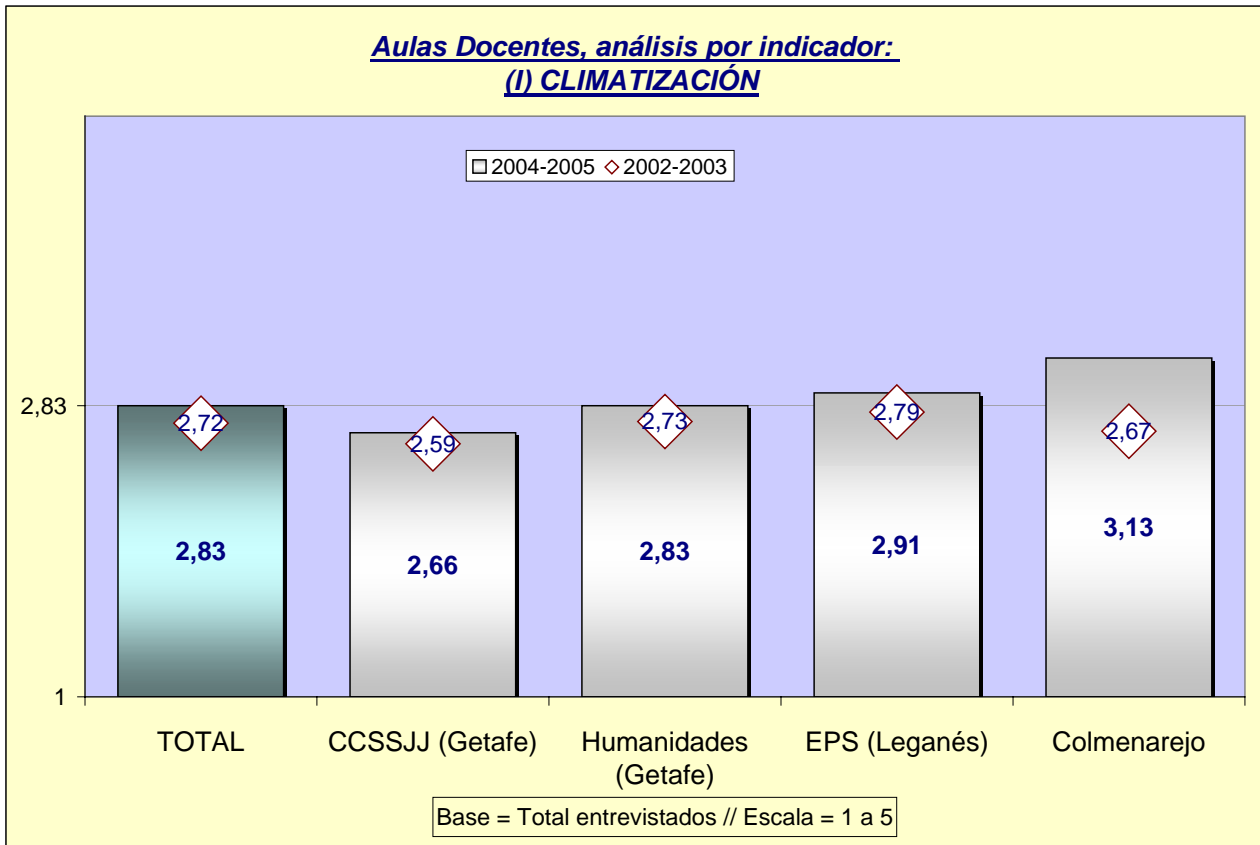
Servicios de Apoyo y Mantenimiento, análisis por centros:
(I) CC.SS.JJ. (Getafe)

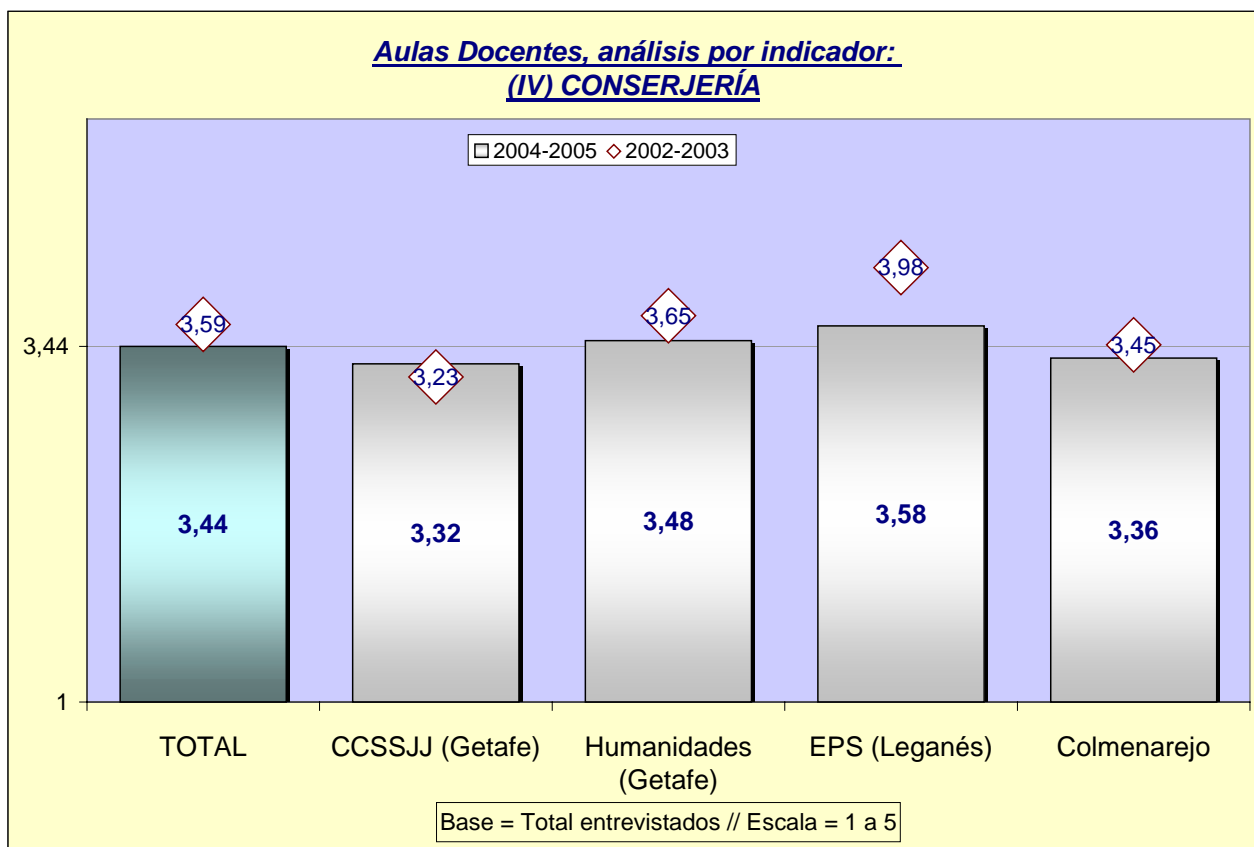
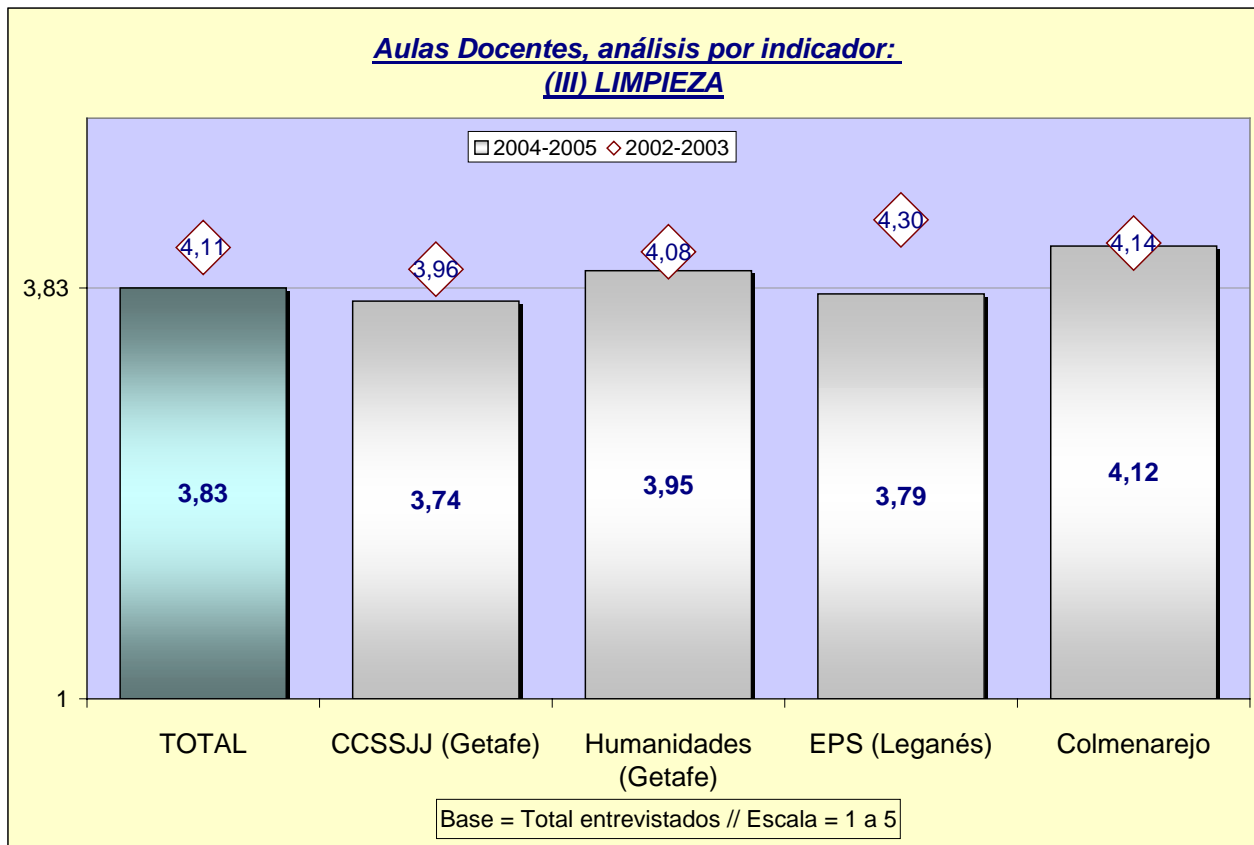


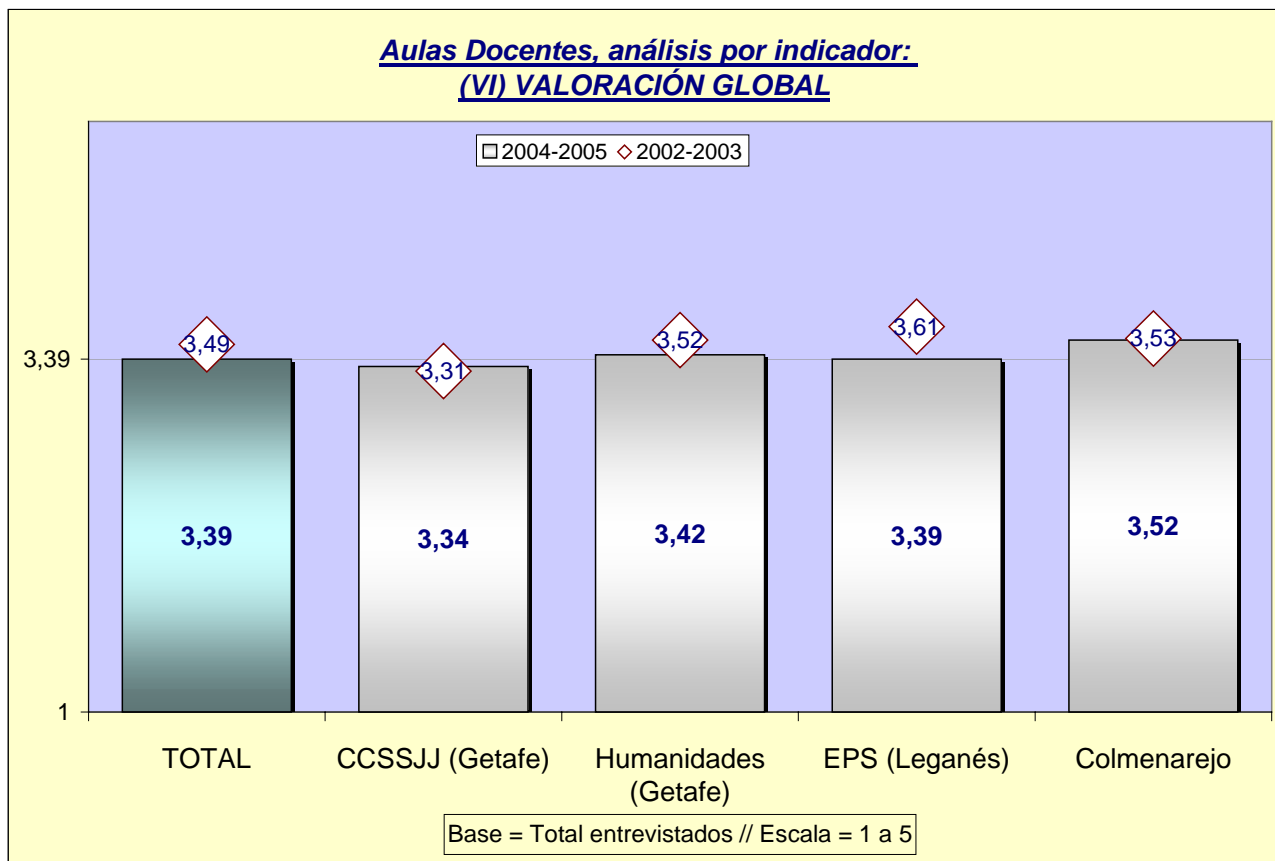
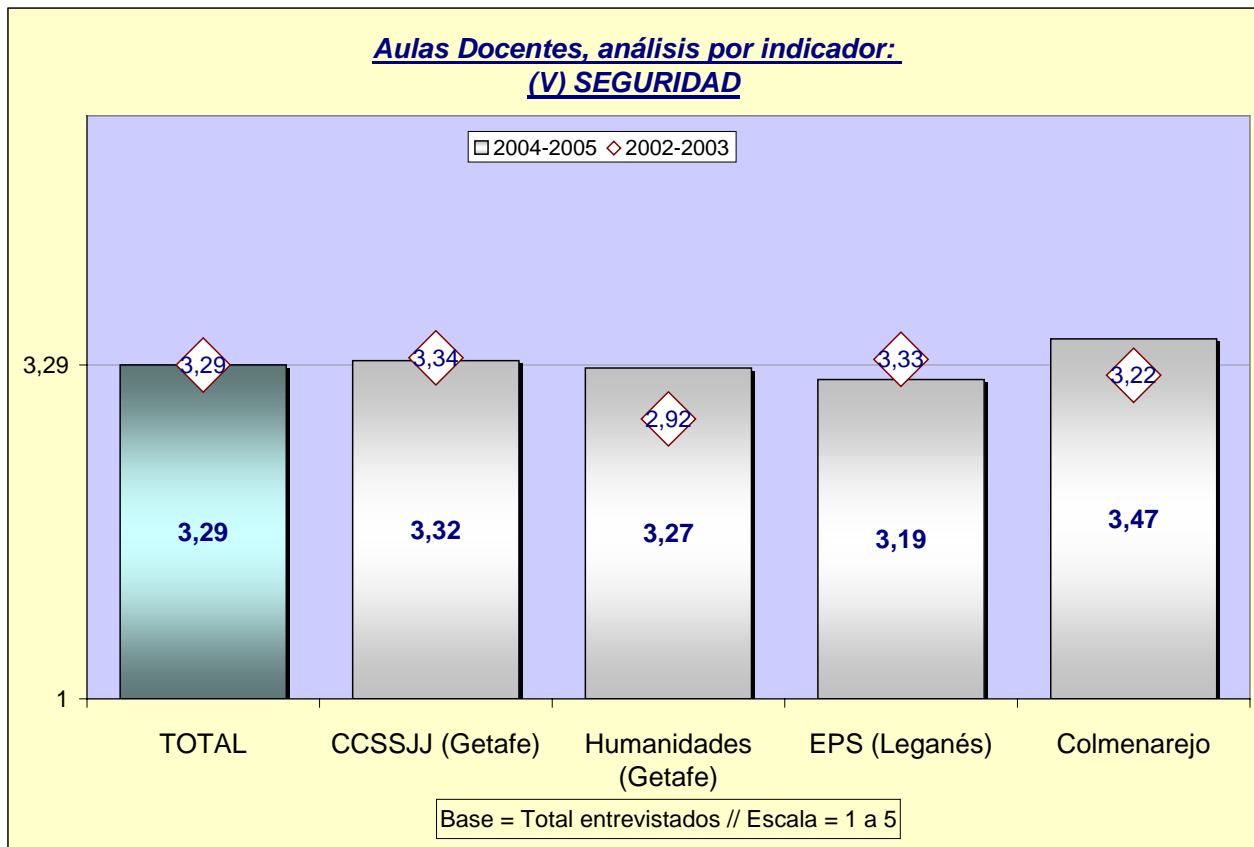
Servicios de Apoyo y Mantenimiento, análisis por centros:
(II) HUMANIDADES (Getafe)











7.- Tienda / Librería

Este servicio es una muestra de cómo 'lo mediocre' sobrevive bien; con muy mediocres valoraciones siempre y una imagen 'cultural' de servicio sospechoso, acomodaticio y poco orientado a las necesidades de sus usuarios (actuales -no pocos en frecuencia, pero sí en intensidad- o potenciales - muchos a ganar-), se mantiene en el 'aprobado' ramplón, pero sin deterioro (incluso una leve y no representativa mejora: 2,96 en 2001-2002; 2,98 en 2002-2003; 3,00 en 2004-2005).

Aunque baja algo en uno de los tres indicadores (variedad y amplitud de la oferta) y se mantiene estable en los otros dos (horario y precios).

Ciertamente, se trata de un servicio bastante irrelevante, sin impacto cultural, ni político.

Calidad percibida en los Servicios Universitarios
Curso 2004-2005 · Estudiantes

Fichas de Servicio

TIENDA / LIBRERIA

2004-2005 (2002-2003)

<p>■ <u>Utilización</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Frecuencia: 67% (71%) ○ Intensidad: 17% (16%) 	<p>■ <u>Indicadores generales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Satisfacción: 3,00 (2,98) ○ Evolución: 3,02 (3,02)
<p>■ <u>Destaca(n) positivamente</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Oferta de productos 	<p>■ <u>Destaca(n) negativamente</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Precios

Indicadores por Centro de Servicio
2004-2005 (2002-2003)

<p>■ <u>Satisfacción:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ C.Getafe: 3,00 (3,01) ○ C.Leganés: 3,03 (3,04) ○ C.Colmenarejo: 2,96 (2,46) 	<p>■ <u>Evolución</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ C.Getafe: 3,06 (3,00) ○ C.Leganés: 3,01 (3,00) ○ C.Colmenarejo: 3,17 (3,03)
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

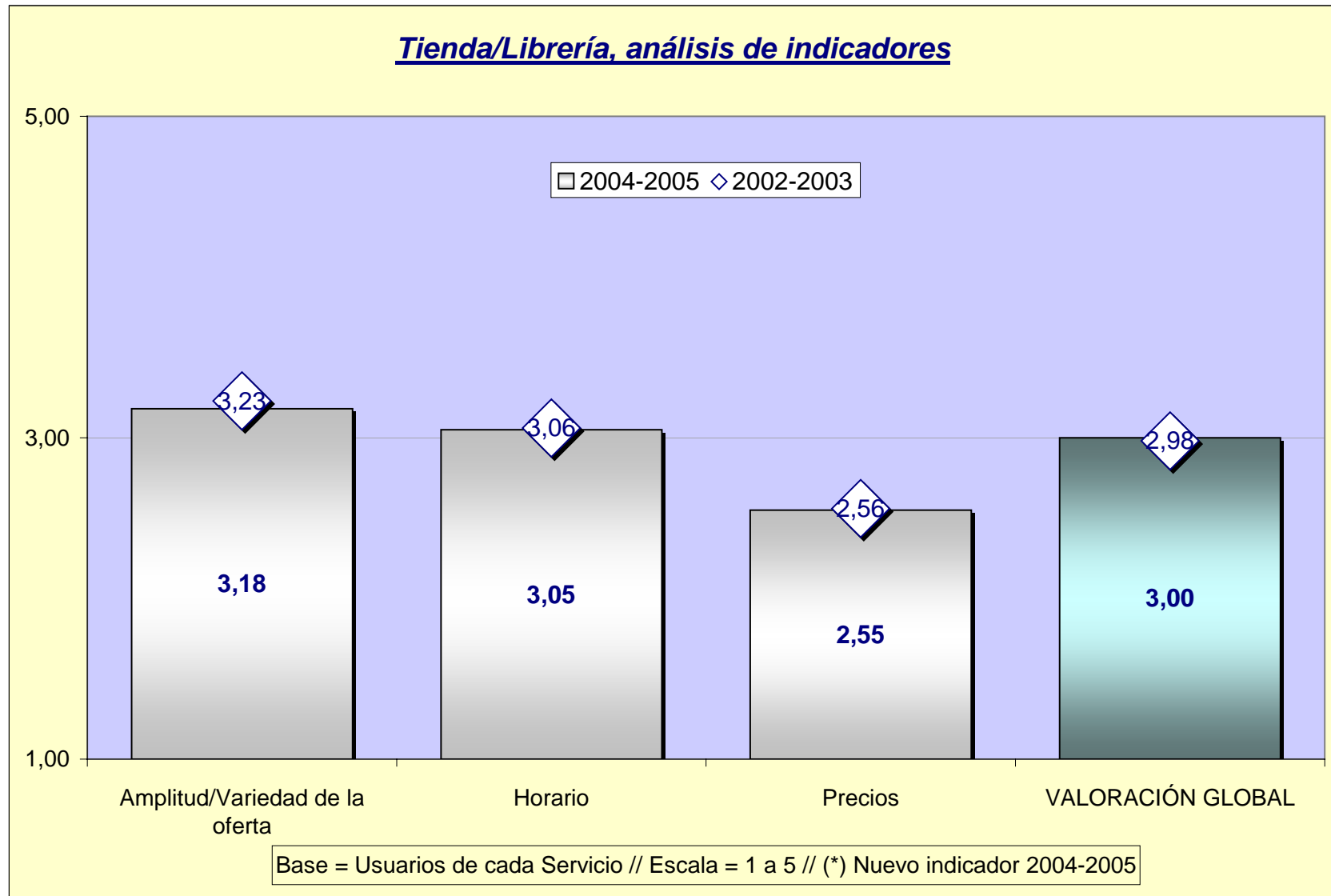
Colectivos MÁS satisfechos

<p>■ <u>Centro</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ No signif. 	<p>■ <u>Grado</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ No signif. 	<p>■ <u>Curso</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 1º 	<p>■ <u>Sexo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ No sign.
---------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

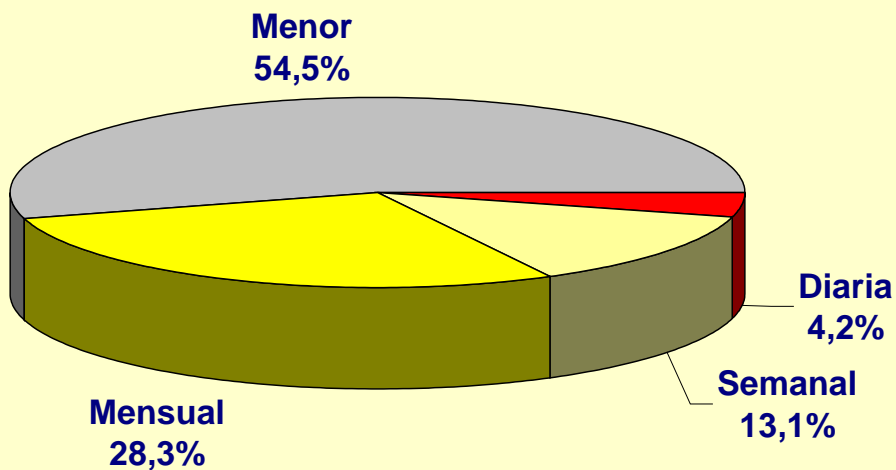
Colectivos MENOS satisfechos

<p>■ <u>Centro</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ No signif. 	<p>■ <u>Grado</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ No signif. 	<p>■ <u>Curso</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2º a 6º 	<p>■ <u>Sexo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ No sign.
---------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

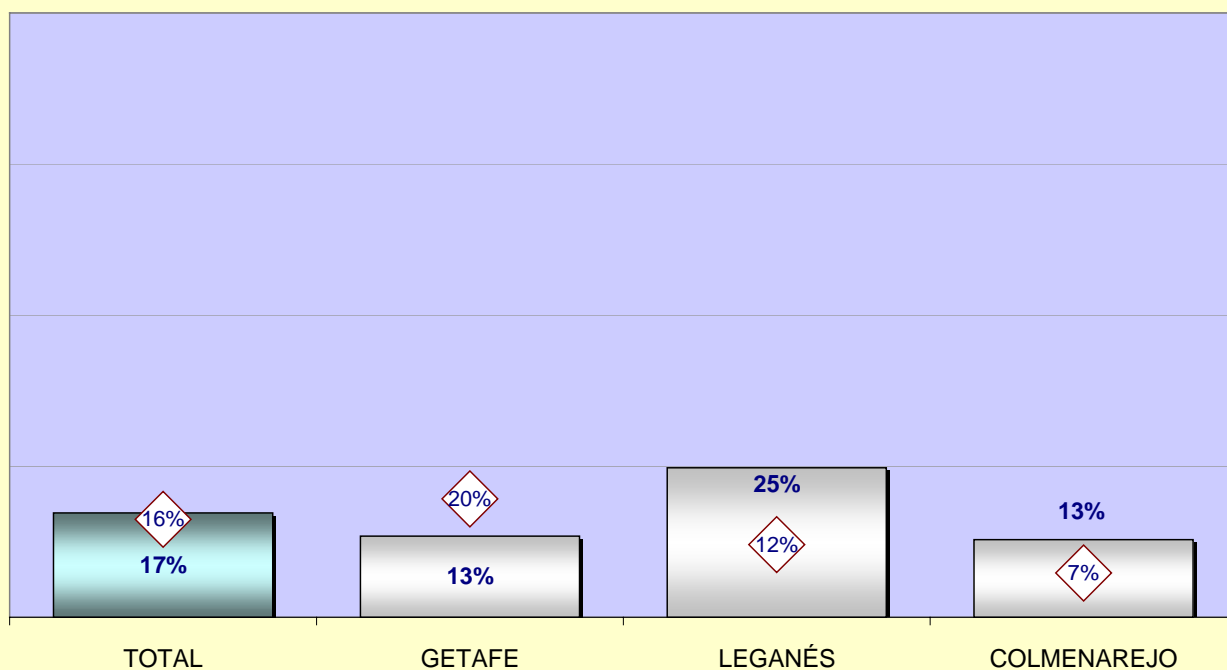
	SAT.GLOBAL	<i>Amplitud/Variación Oferta</i>	<i>Horario</i>	<i>Precios</i>
2004-2005	3,00	3,18	3,05	2,55
2002-2003	2,98	3,23	3,06	2,56
Tendencia				



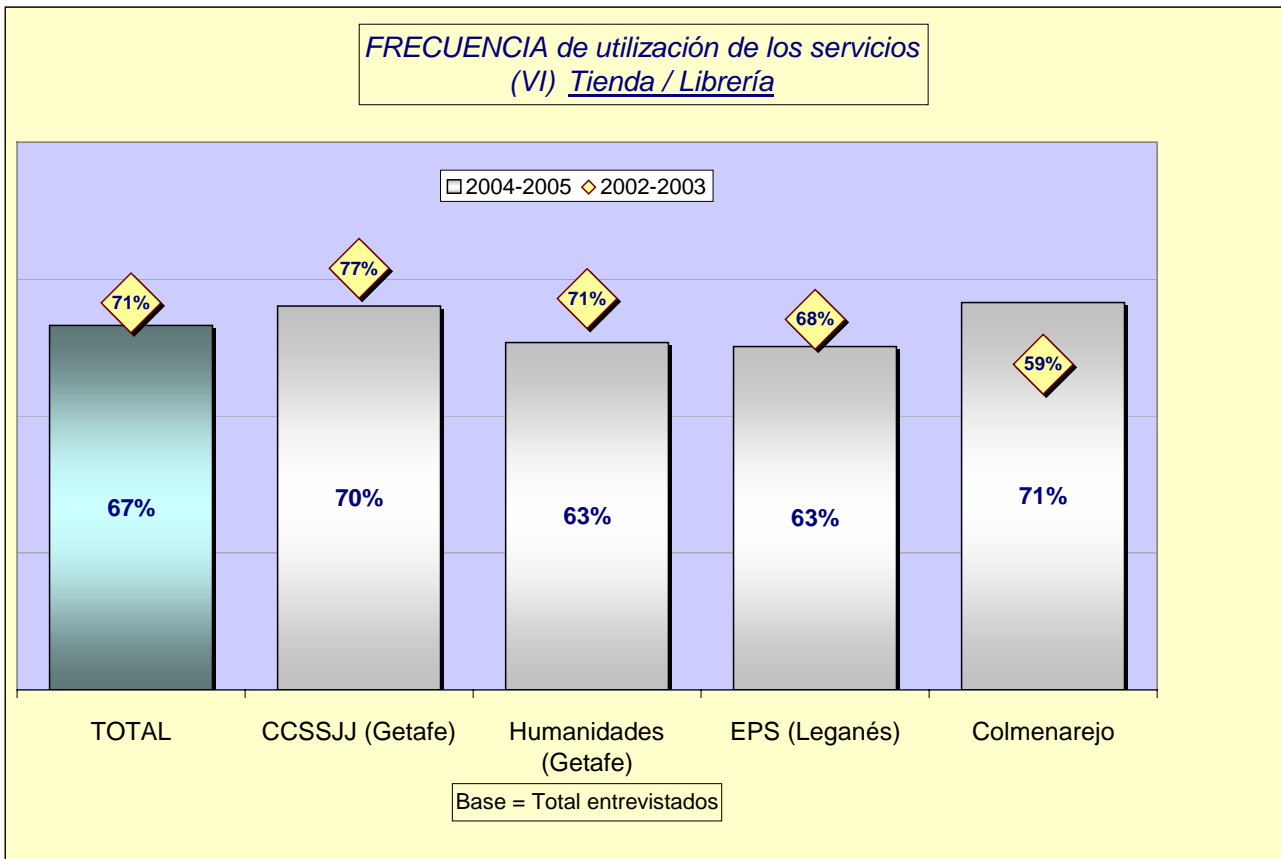
Frecuencia de uso de la Tienda/Librería por quienes usan el servicio

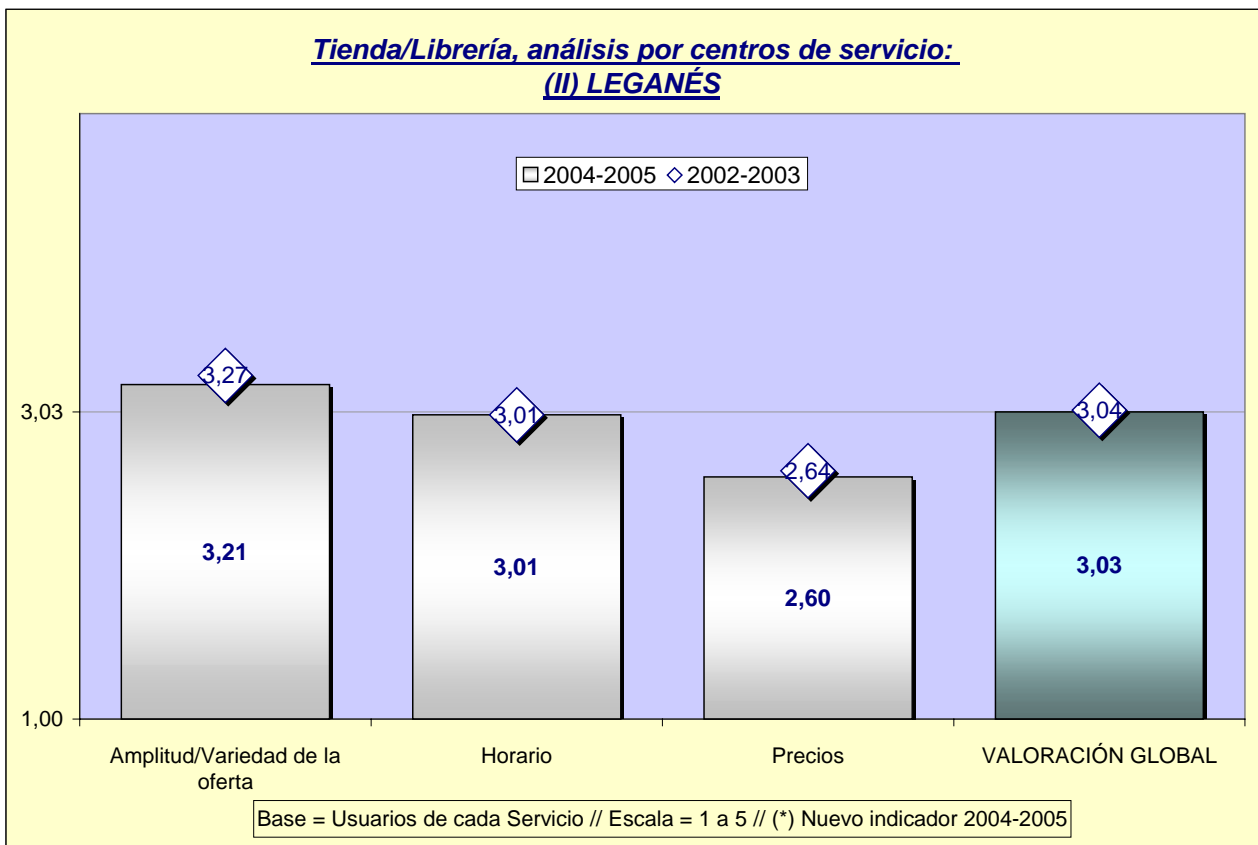
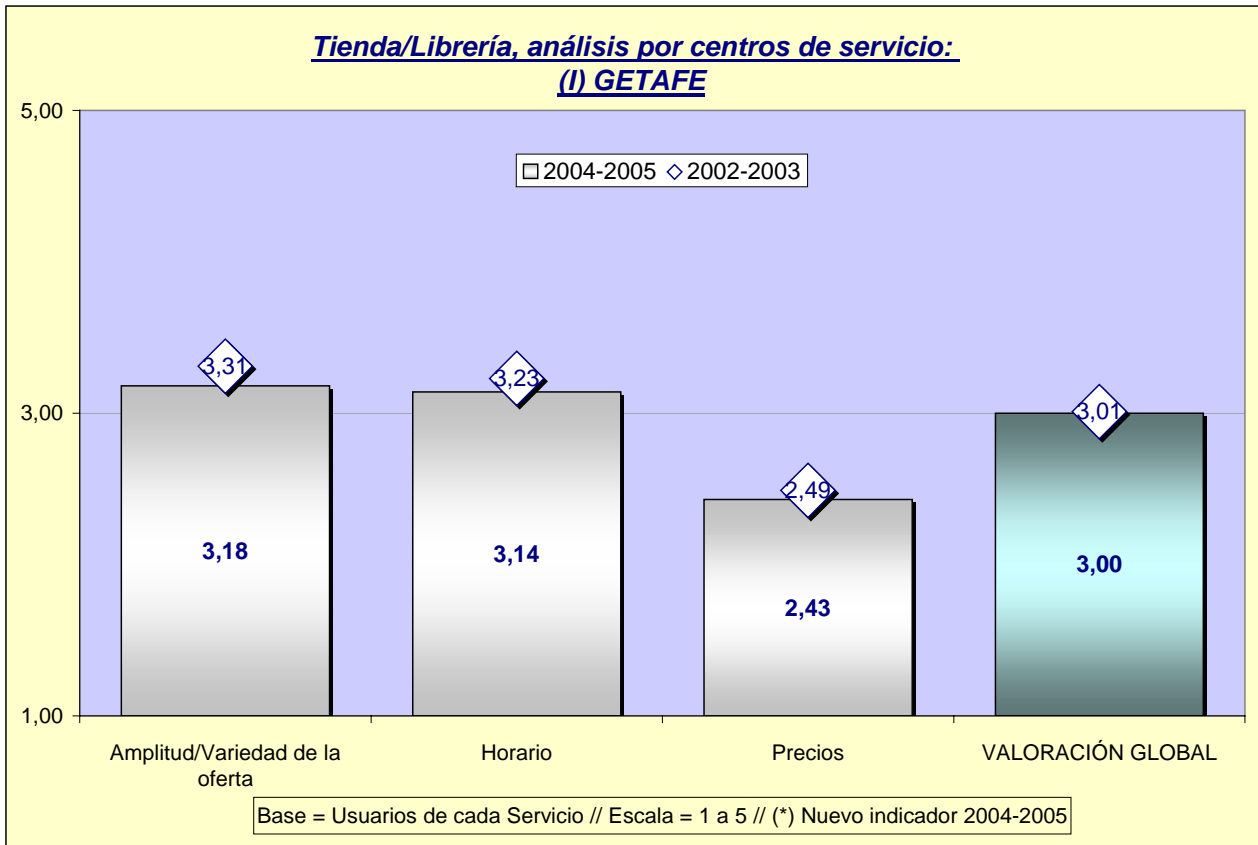


Tienda / Librería: % grandes usuarios en cada Centro

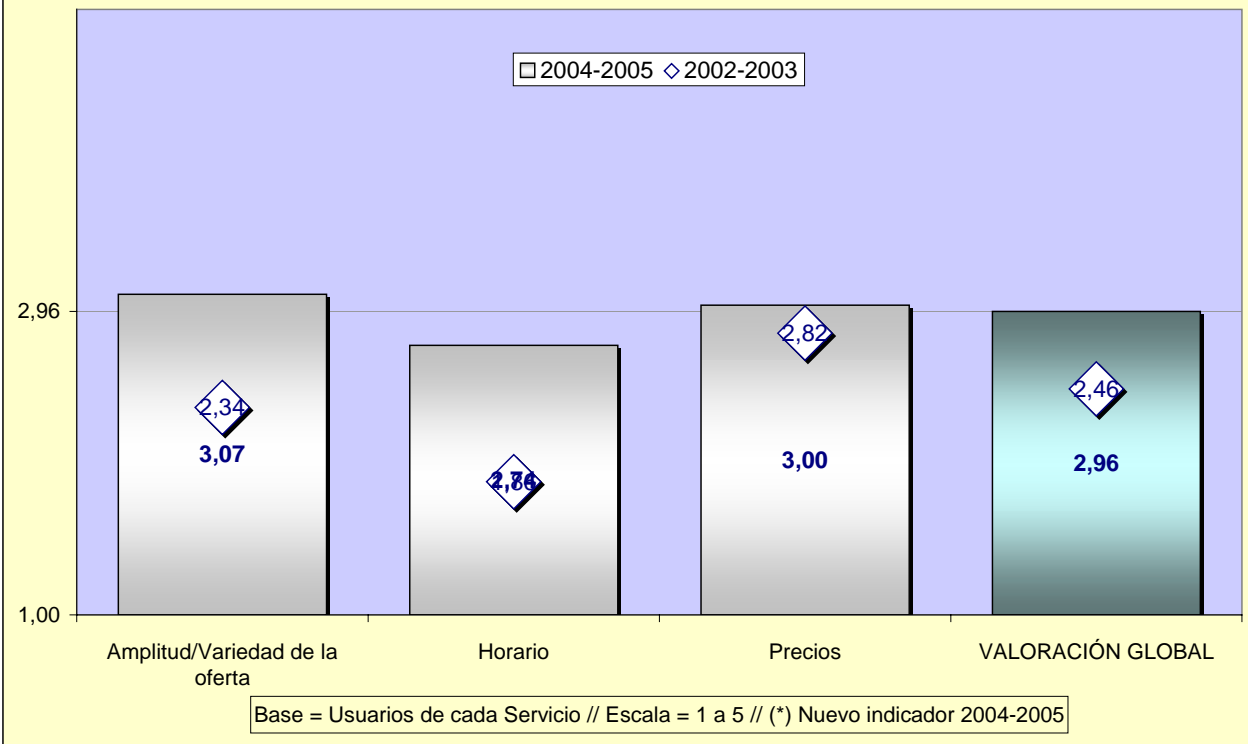


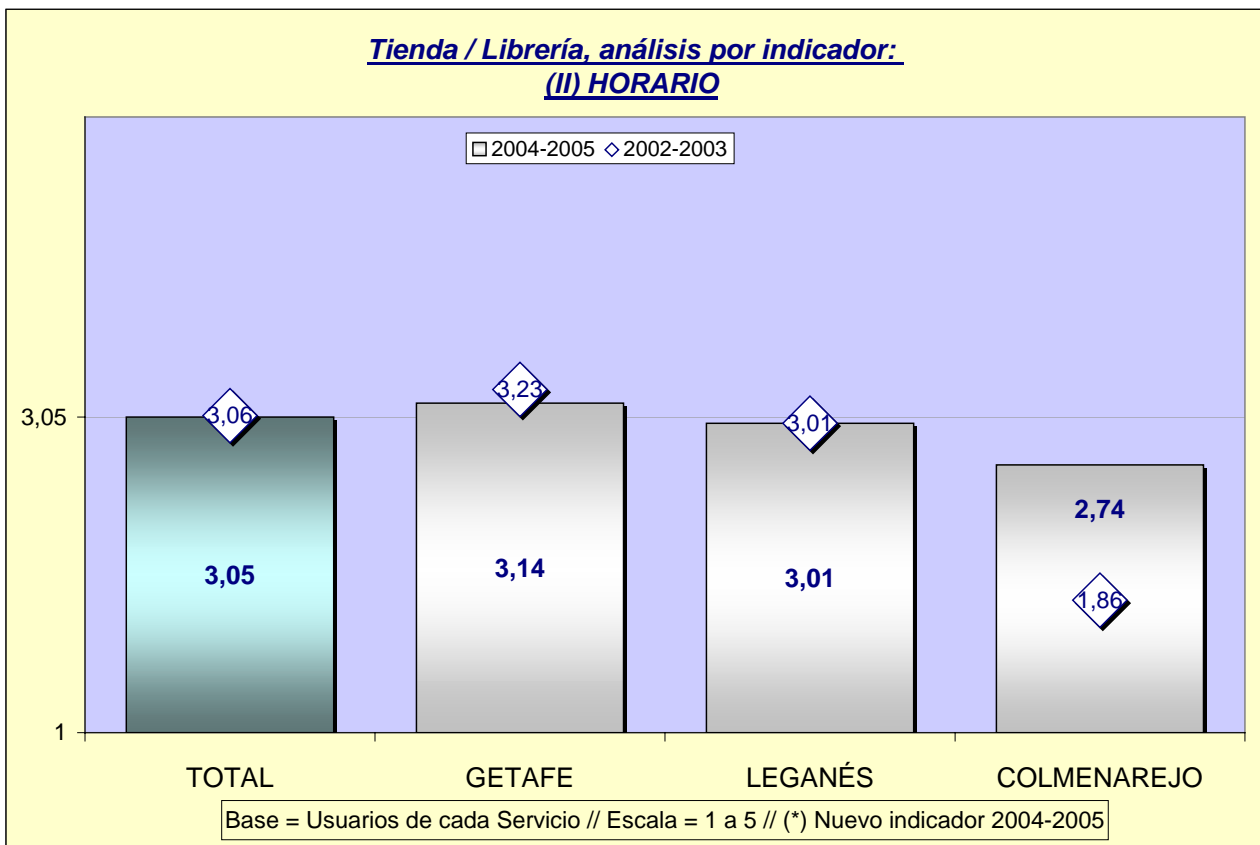
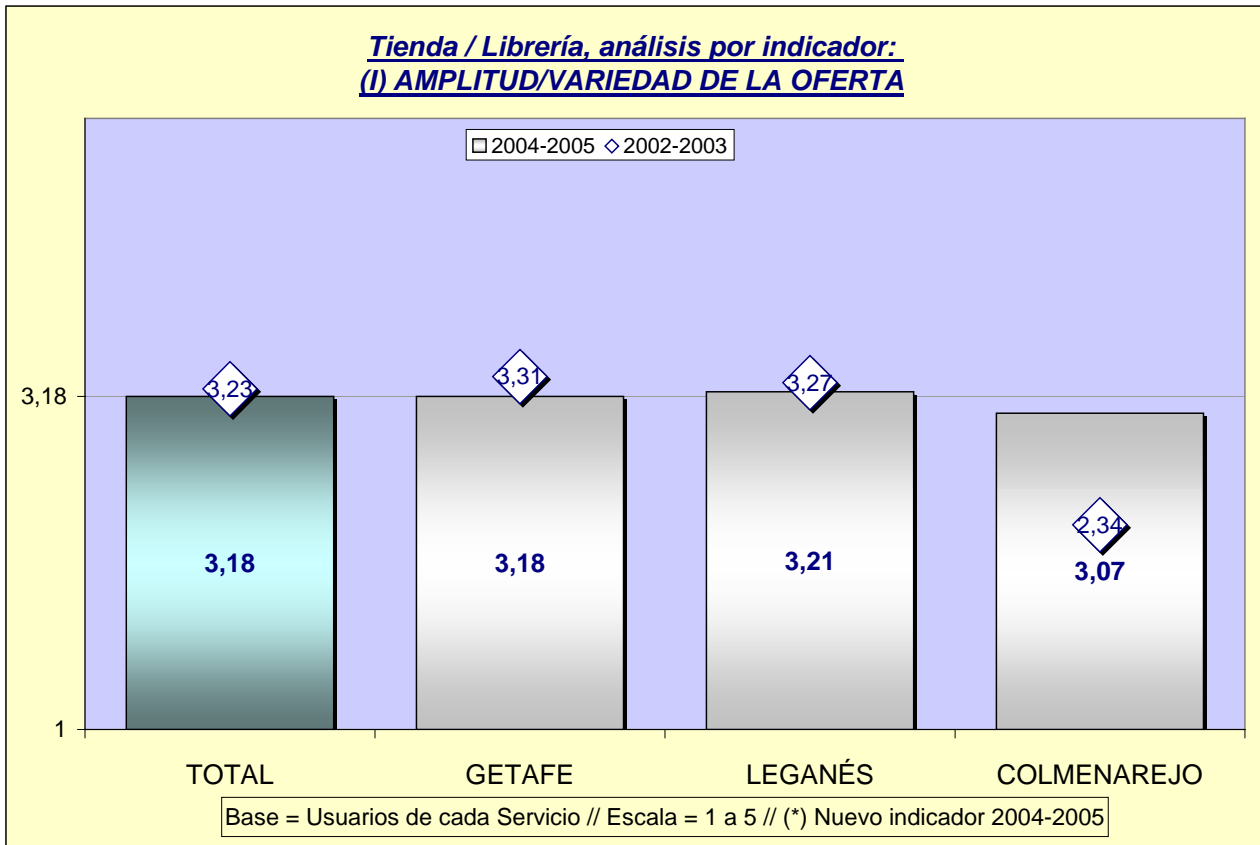
Base = Usuarios de cada Servicio // Gran usuario: utilización semanal o mayor

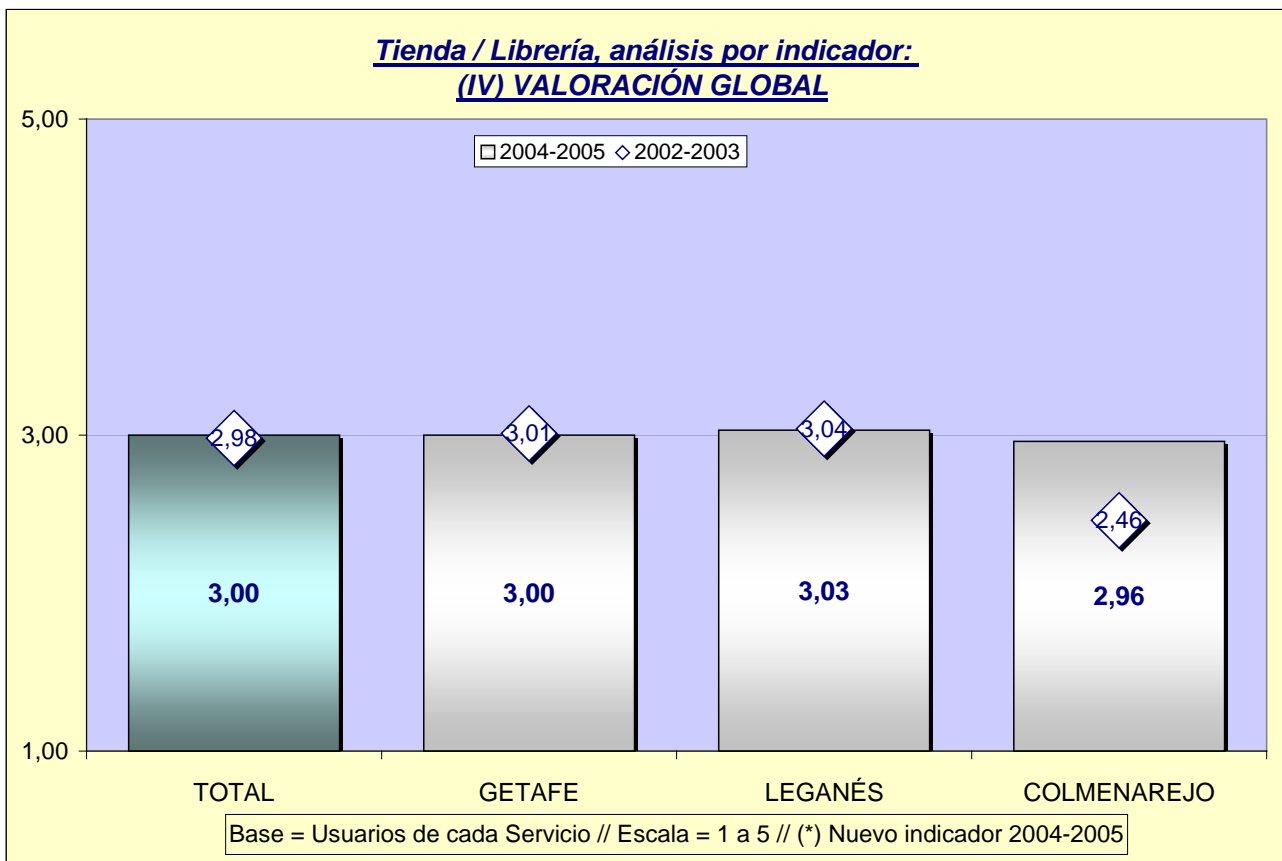
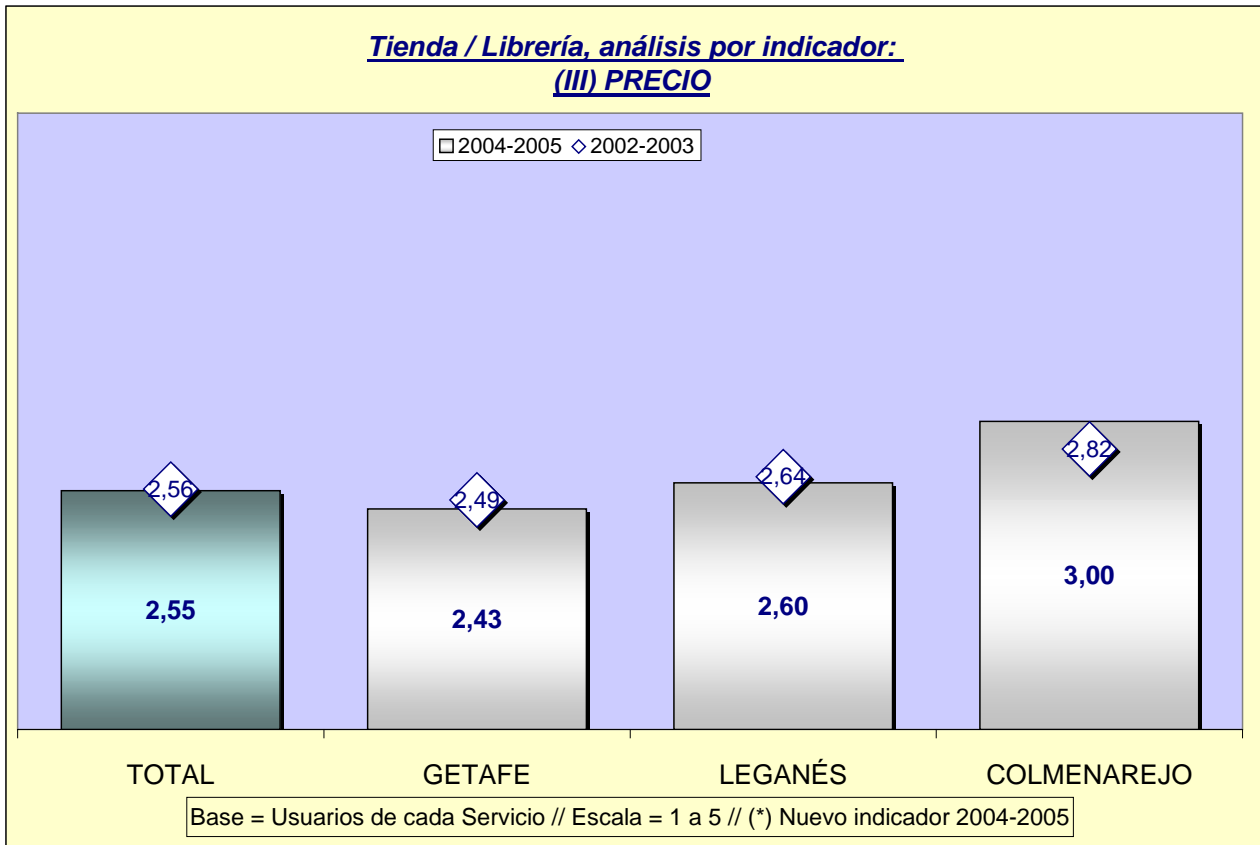




Tienda/Librería, análisis por centros de servicio:
(III) COLMENAREJO







8.- Servicio de Información Juvenil y Actividades (S.I.J.A.)

Se trata éste de otro de los servicios que presentan un pequeño deterioro en sus valoraciones, tanto en su vertiente de Actividades Deportivas, como en la de Actividades Culturales-Recreativas, pero con tendencia al estancamiento (se sitúa en el mismo nivel que en 2001-2002). Aunque, dado el elevado número de indicadores utilizados no se han utilizado indicadores globales para cada uno de estos dos bloques, este retroceso puede apreciarse en dos de los centros de servicio (en la mayor parte de los indicadores parciales); por el contrario, en el otro (Colmenarejo), se produce una sustancial mejoría que viene a transformar la anterior situación de notorio descontento (2,82 en 2002-2003, frente a una media de 3,34) por otra en la que Colmenarejo se sitúa en torno a la media e, incluso, mejora ligeramente a los otros dos campus.

En el área de las Actividades Culturales, empeora el Interés de las Actividades del Auditorio, mientras que mejoran la Oferta de Actividades y la Información de la Programación Cultural del Auditorio.

Y en el área de las Actividades Deportivas, apenas se producen variaciones que vayan más allá de tres o cuatro décimas de punto.

La gestión de la Atención del S.I.J.A. (trato personal, información y agilidad), valorada por primera vez, obtiene un valor bastante bueno (3,32, puesto 22º de 95), ligeramente por encima de la valoración global del S.I.J.A. (3,27). No obstante, la impresión general (cuali-cuantitativa) del servicio es de un cierto conservadurismo, con una buena oferta de actividades e instalaciones, pero con pocas ambiciones, quizás por entender que se dirige a un 'público objetivo' (demanda) muy estable, segmentado por sus aficiones o intereses y poco atraíble. Algo no siempre cierto, a juzgar por sus características cualitativas.

Calidad percibida en los Servicios Universitarios
Curso 2004-2005 · Estudiantes

Fichas de Servicio

S.I.J.A. (Actividades Deportivas)

2004-2005 (2002-2003)

Utilización

- Frecuencia: 43% (53%)
- Intensidad: 41% (36%)

Indicadores generales

- Satisfacción (SIJA): 3,27 (3,34)
- Evolución: 3,13 (3,37)

Indicadores por Centro de Servicio

2004-2005 (2002-2003)

Destaca(n) positivamente

- Oferta
- Instalaciones

Destaca(n) negativamente

- Accesibilidad
- Relación calidad/precio

Satisfacción (SIJA):

- C.Getafe: 3,29 (3,38)
- C.Leganés: 3,25 (3,38)
- C.Colmenarejo: 3,32 (2,82)

Evolución

- C.Getafe: 3,11 (3,14)
- C.Leganés: 3,17 (3,80)
- C.Colmenarejo: 3,09 (3,10)

Colectivos MÁS satisfechos

Centro

- No signif.

Grado

- No signif.

Curso

- 1º

Sexo

- Mujer

Colectivos MENOS satisfechos

Centro

- No signif.

Grado

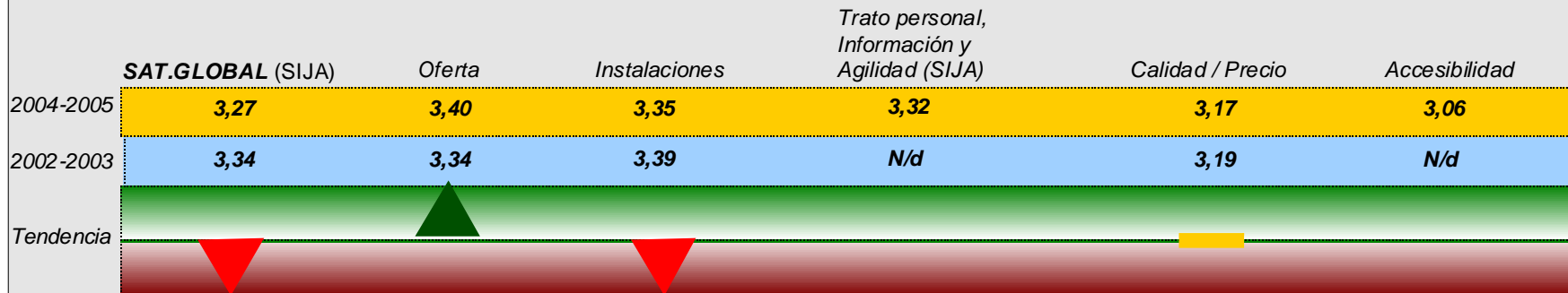
- No signif.

Curso

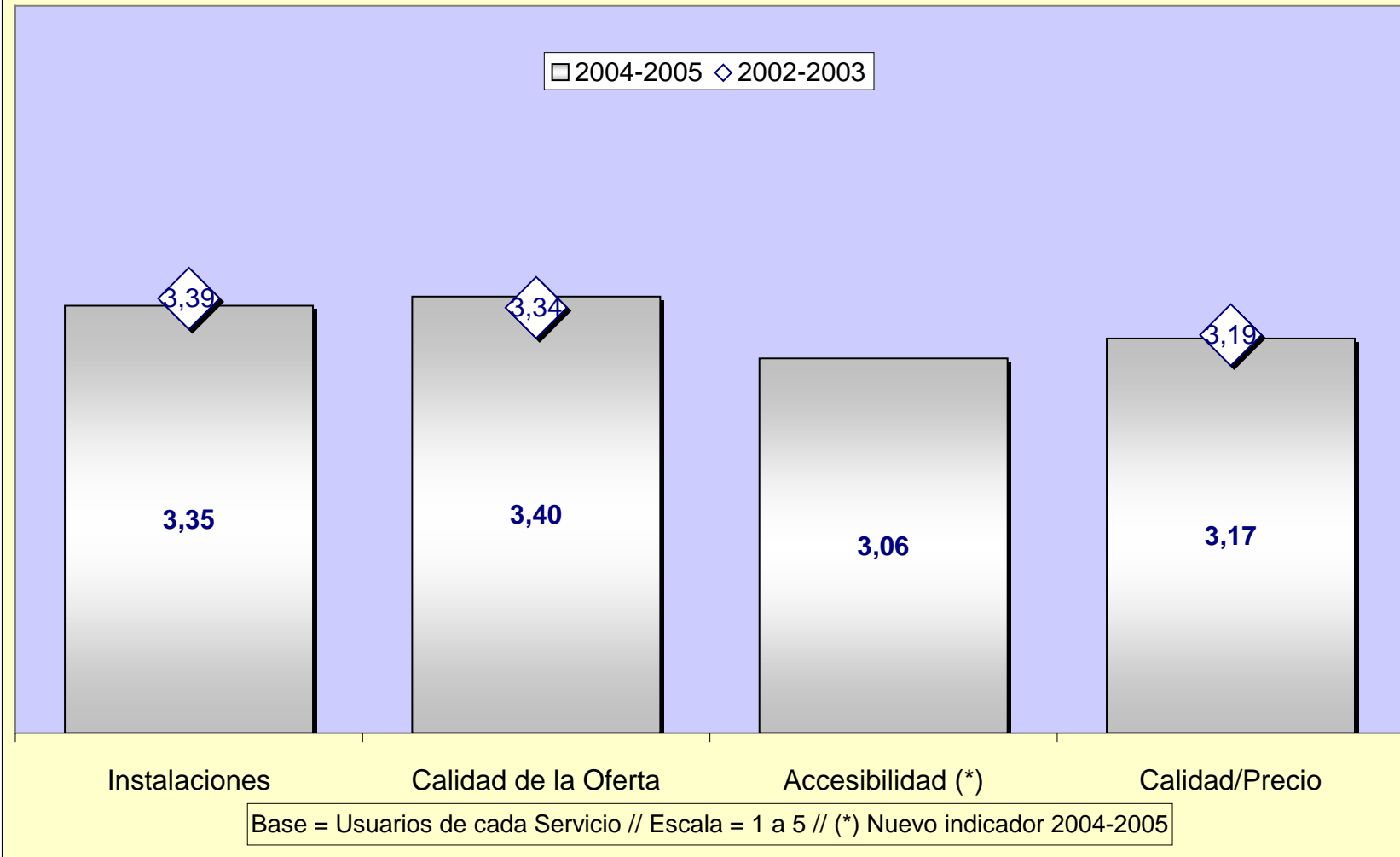
- 2º y 3º

Sexo

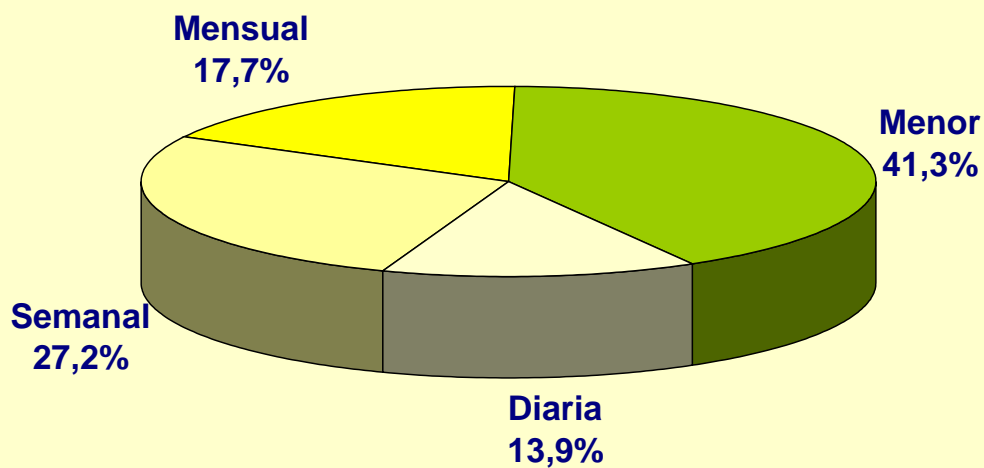
- Hombre



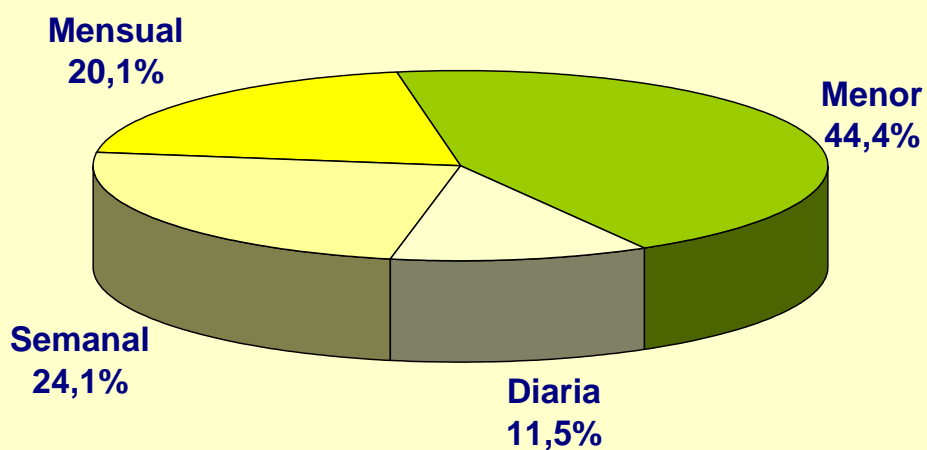
Actividades Deportivas, análisis por indicadores

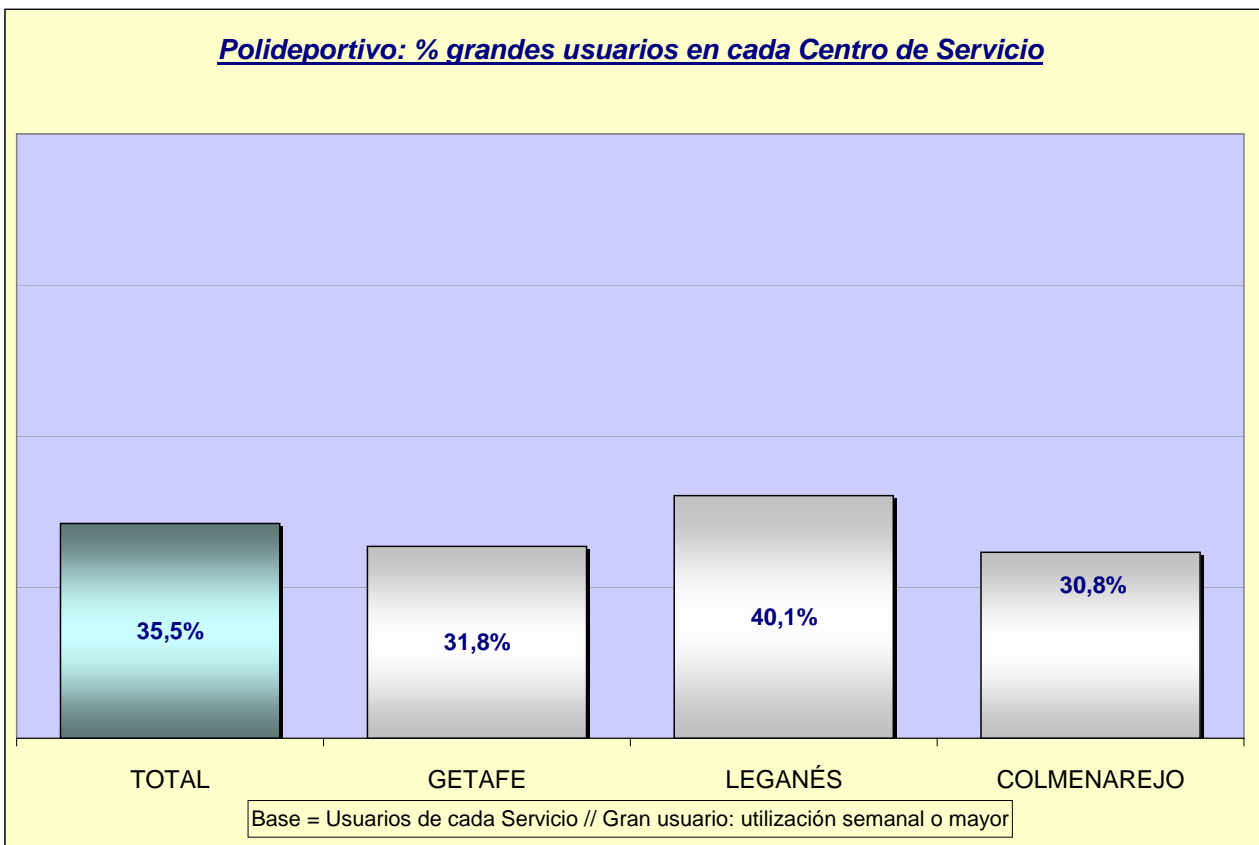
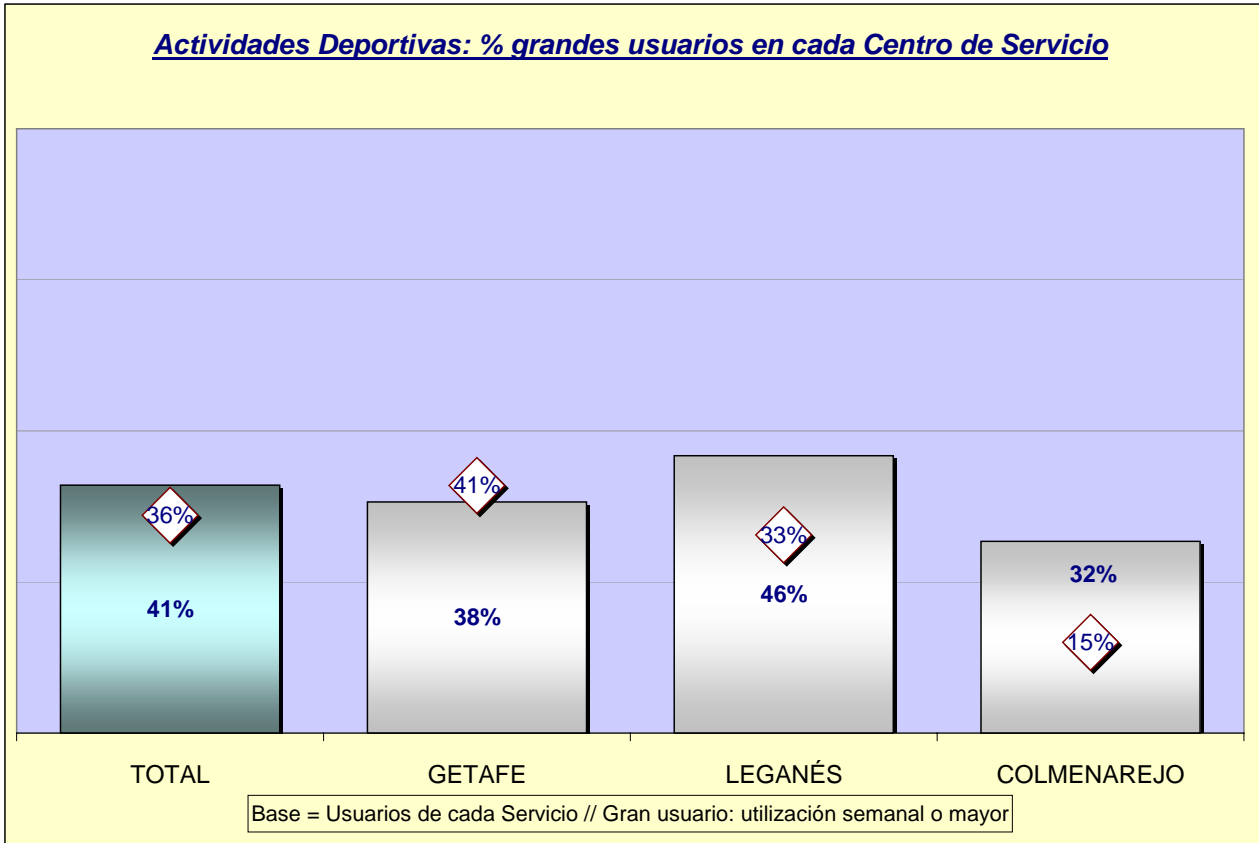


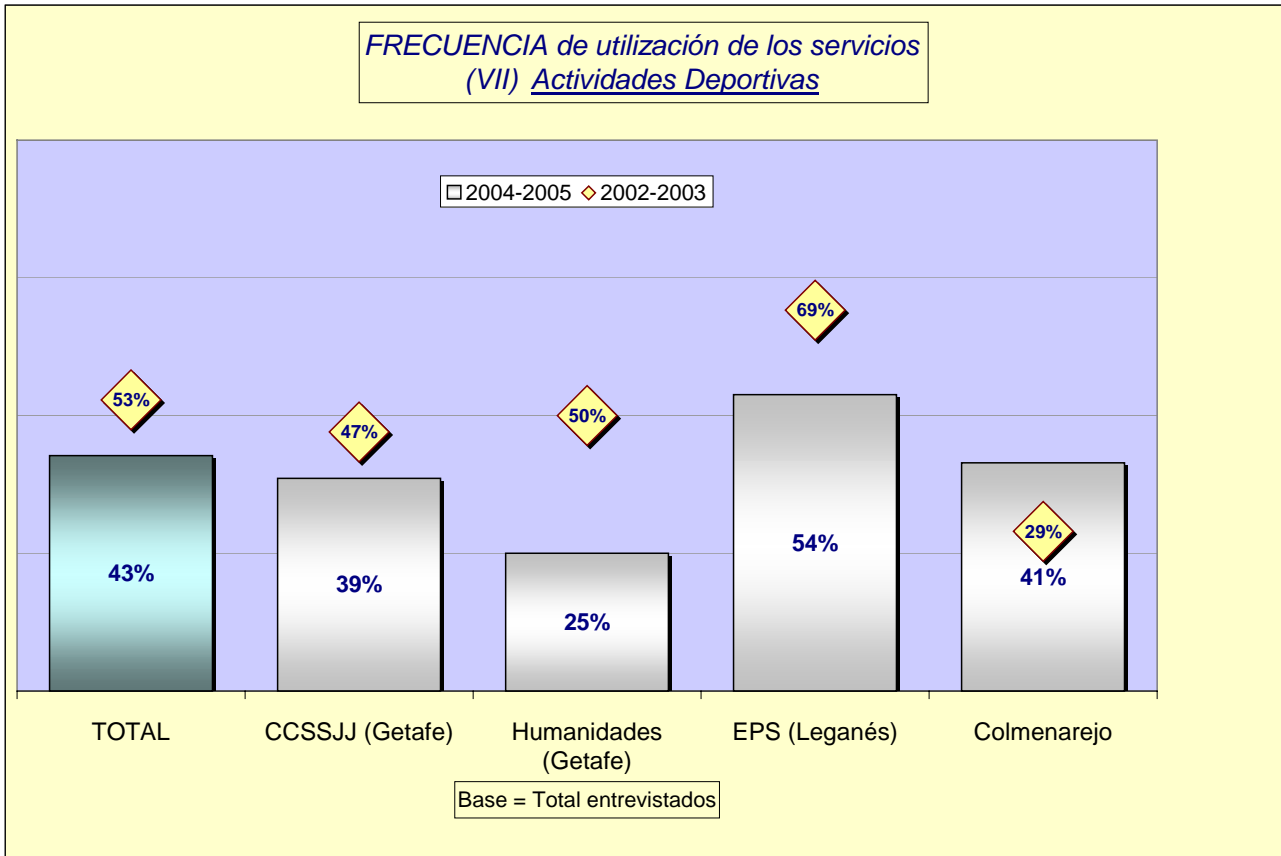
Frecuencia de uso de Actividades Deportivas
por parte de sus usuarios



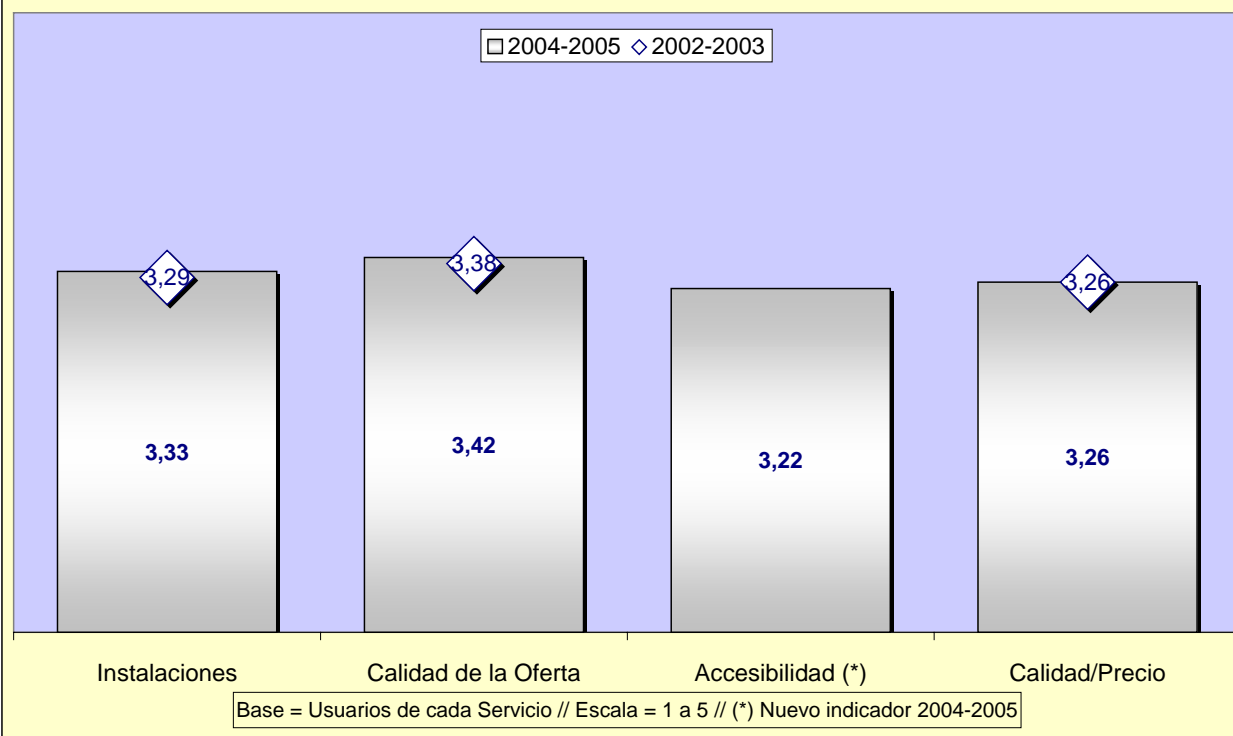
Frecuencia de uso del Polideportivo
por parte de sus usuarios



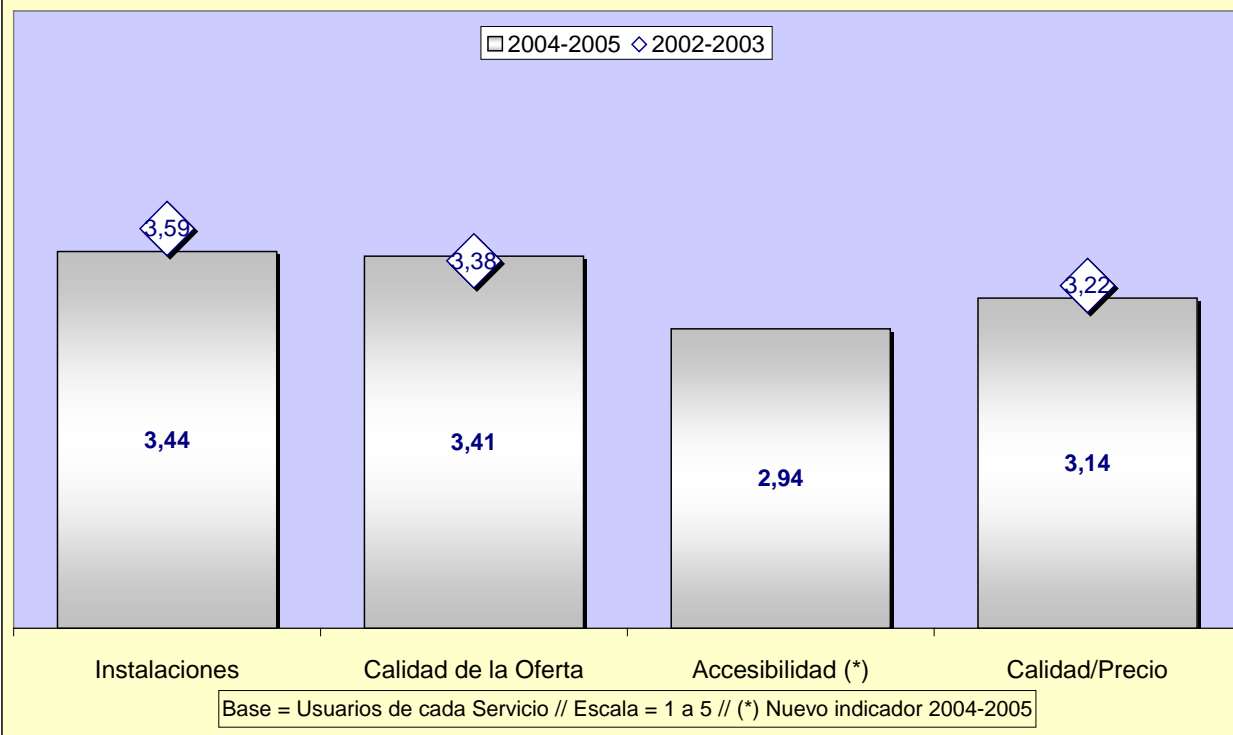




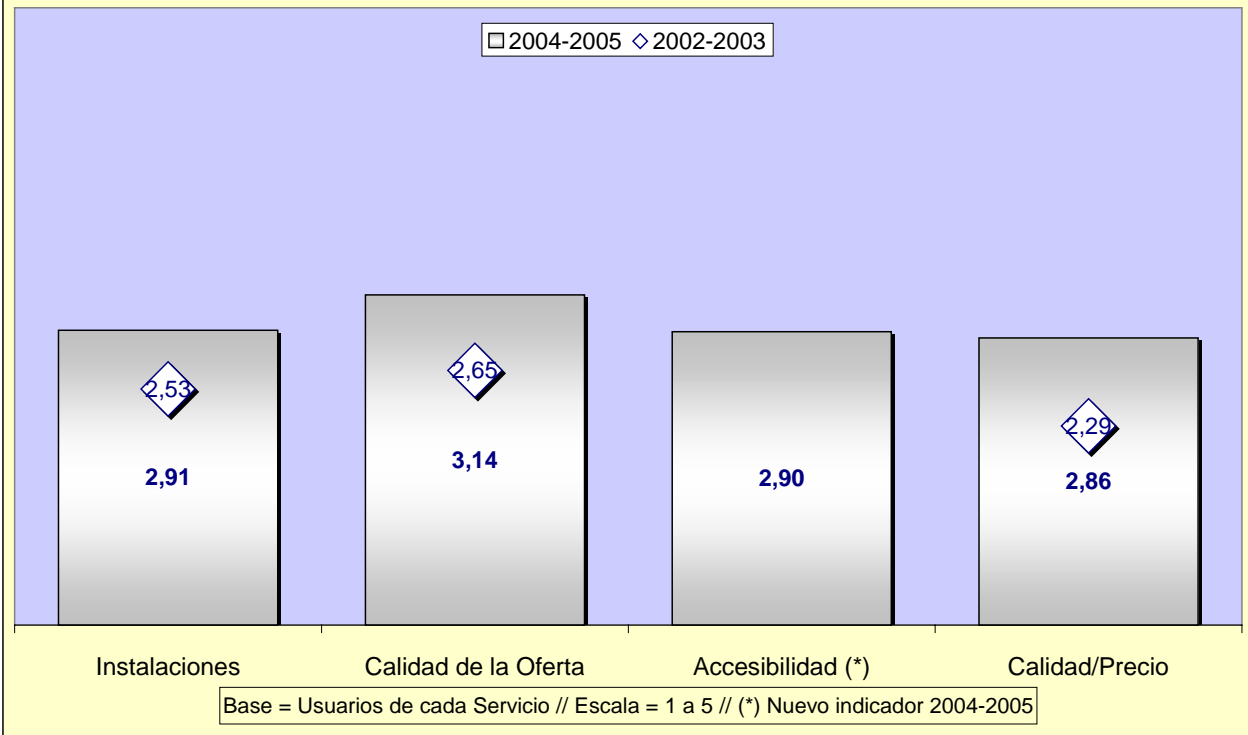
Actividades Deportivas, análisis por centro de servicio:
(I) CAMPUS DE GETAFE



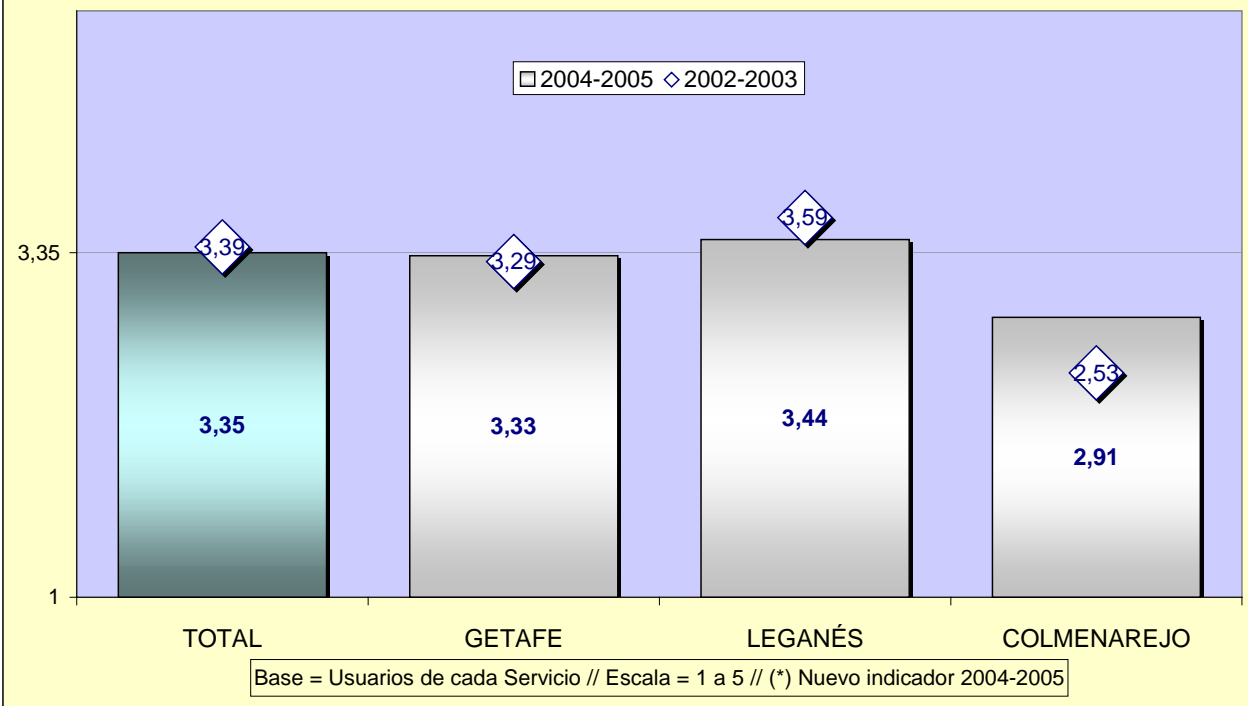
Actividades Deportivas, análisis por centro de servicio:
(II) CAMPUS DE LEGANÉS



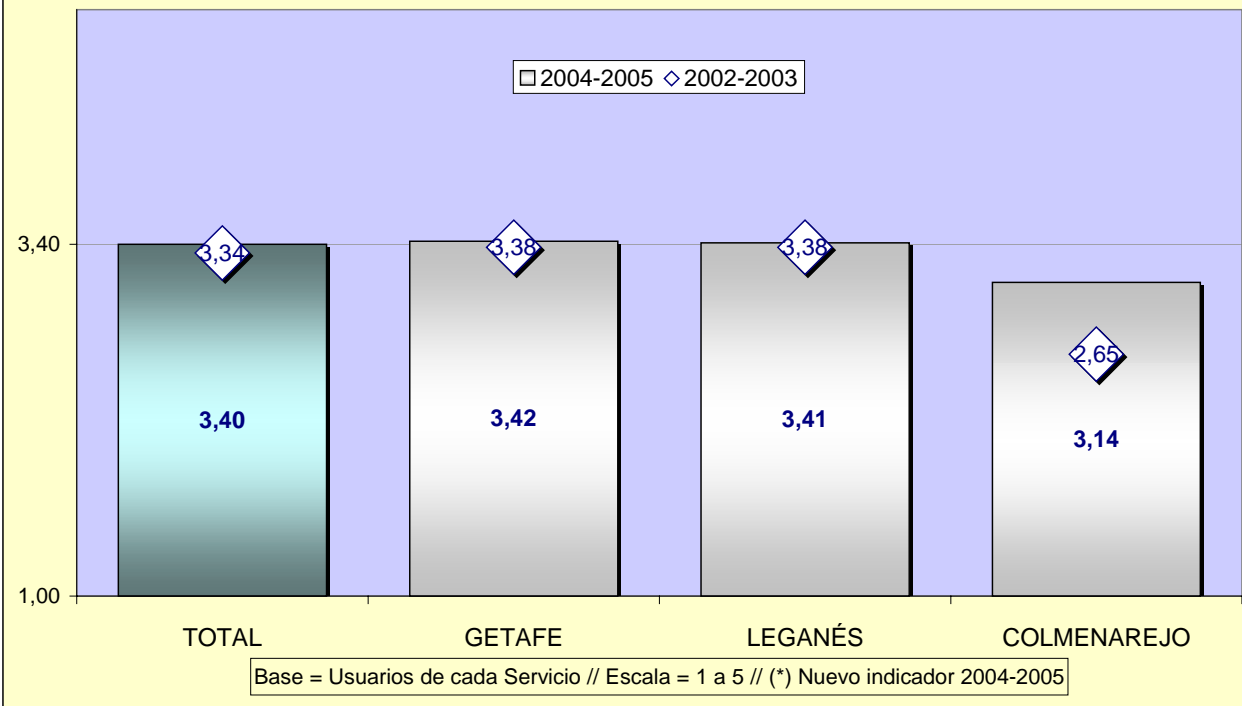
Actividades Deportivas, análisis por centro de servicio:
(III) CAMPUS DE COLMENAREJO



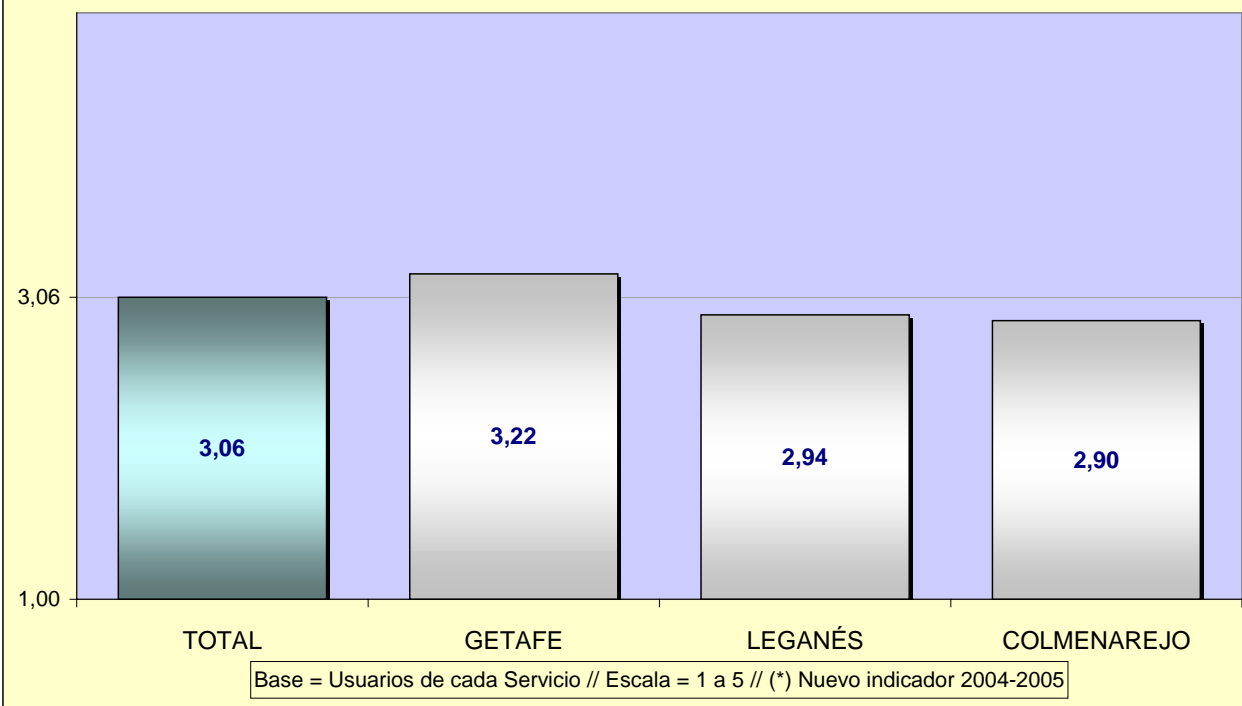
Actividades Deportivas, análisis por indicador:
(I) INSTALACIONES

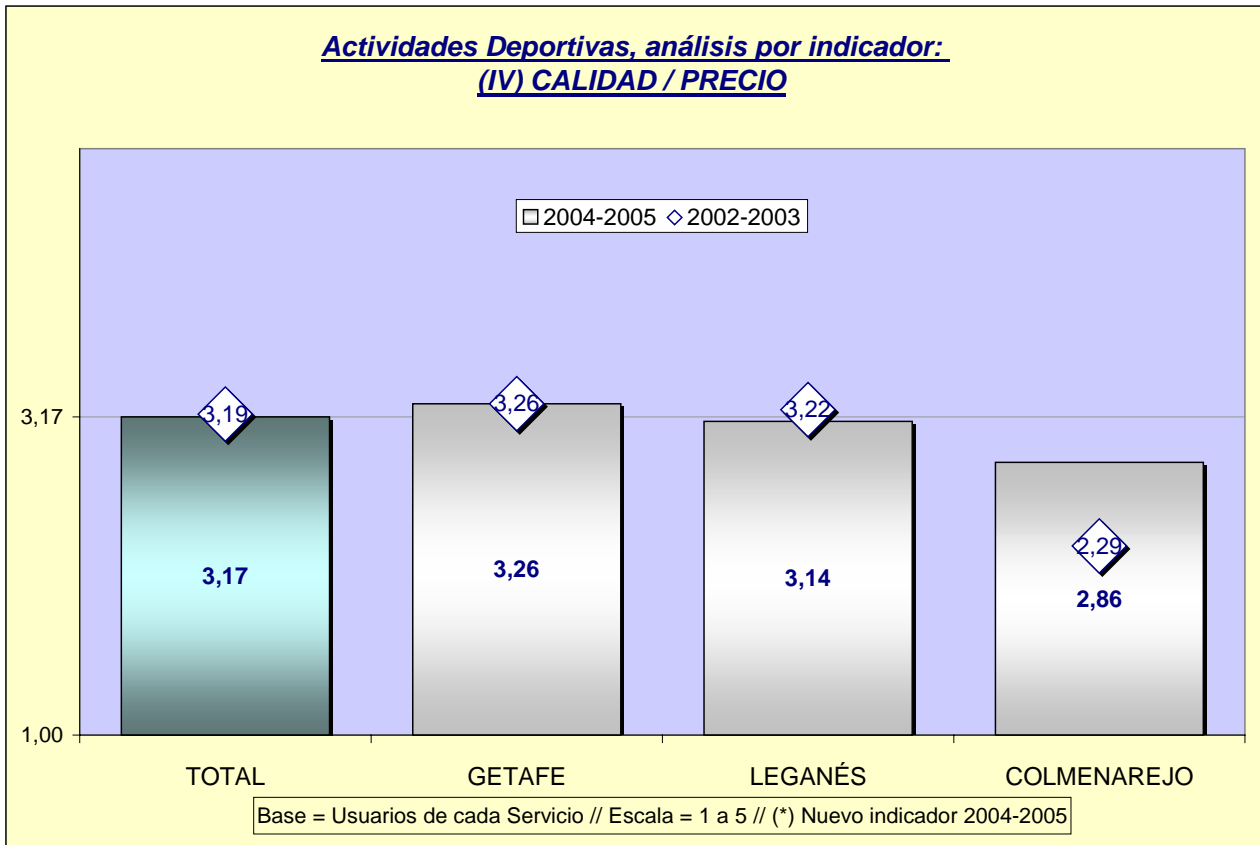


Actividades Deportivas, análisis por indicador:
(II) VARIEDAD, CALIDAD Y AMPLITUD DE LA OFERTA



Actividades Deportivas, análisis por indicador:
(III) ACCESIBILIDAD (*)





Calidad percibida en los Servicios Universitarios
Curso 2004-2005 · Estudiantes

Fichas de Servicio

S.I.J.A. (Actividades Culturales)

2004-2005 (2002-2003)

■ **Utilización**

- Frecuencia: 40% (43%)
- Intensidad: 13% (15%)

■ **Indicadores generales**

- Satisfacción (SIJA): 3,27 (3,34)
- Evolución: 3,14 (3,23)

Indicadores por Centro de Servicio

2004-2005 (2002-2003)

■ **Destaca(n) positivamente**

- Interés programación cultural del Auditorio

■ **Destaca(n) negativamente**

- Información programación cultural del Auditorio

■ **Satisfacción (SIJA):**

- C.Getafe: 3,29 (3,38)
- C.Leganés: 3,25 (3,38)
- C.Colmenarejo: 3,32 (2,82)

■ **Evolución**

- C.Getafe: 3,15 (3,14)
- C.Leganés: 3,15 (3,39)
- C.Colmenarejo: 3,13 (3,13)

Colectivos MÁS satisfechos

■ **Centro**
○ No signif.

■ **Grado**
○ No signif.

■ **Curso**
○ 1º

■ **Sexo**
○ Mujer

Colectivos MENOS satisfechos

■ **Centro**
○ No signif.

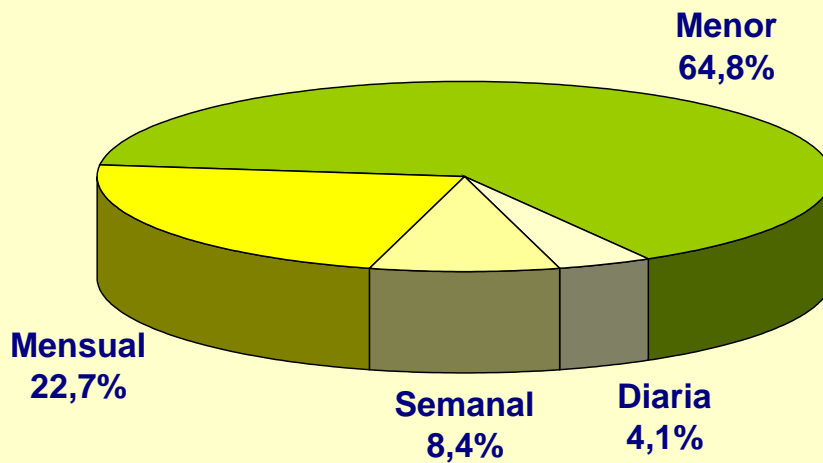
■ **Grado**
○ No signif.

■ **Curso**
○ 2º y 3º

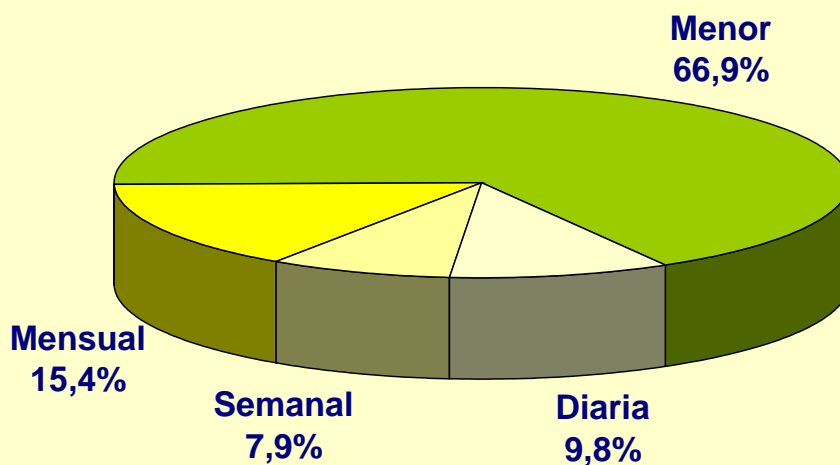
■ **Sexo**
○ Hombre

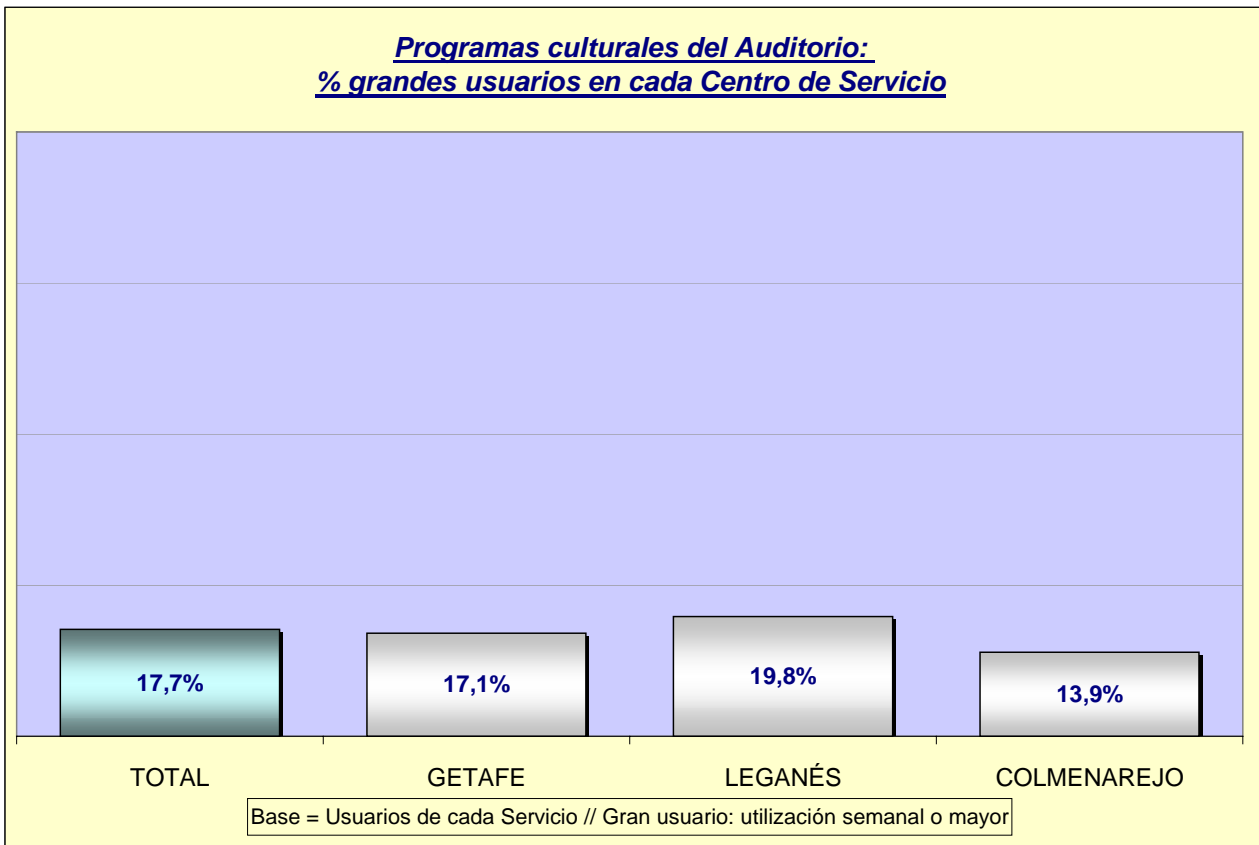
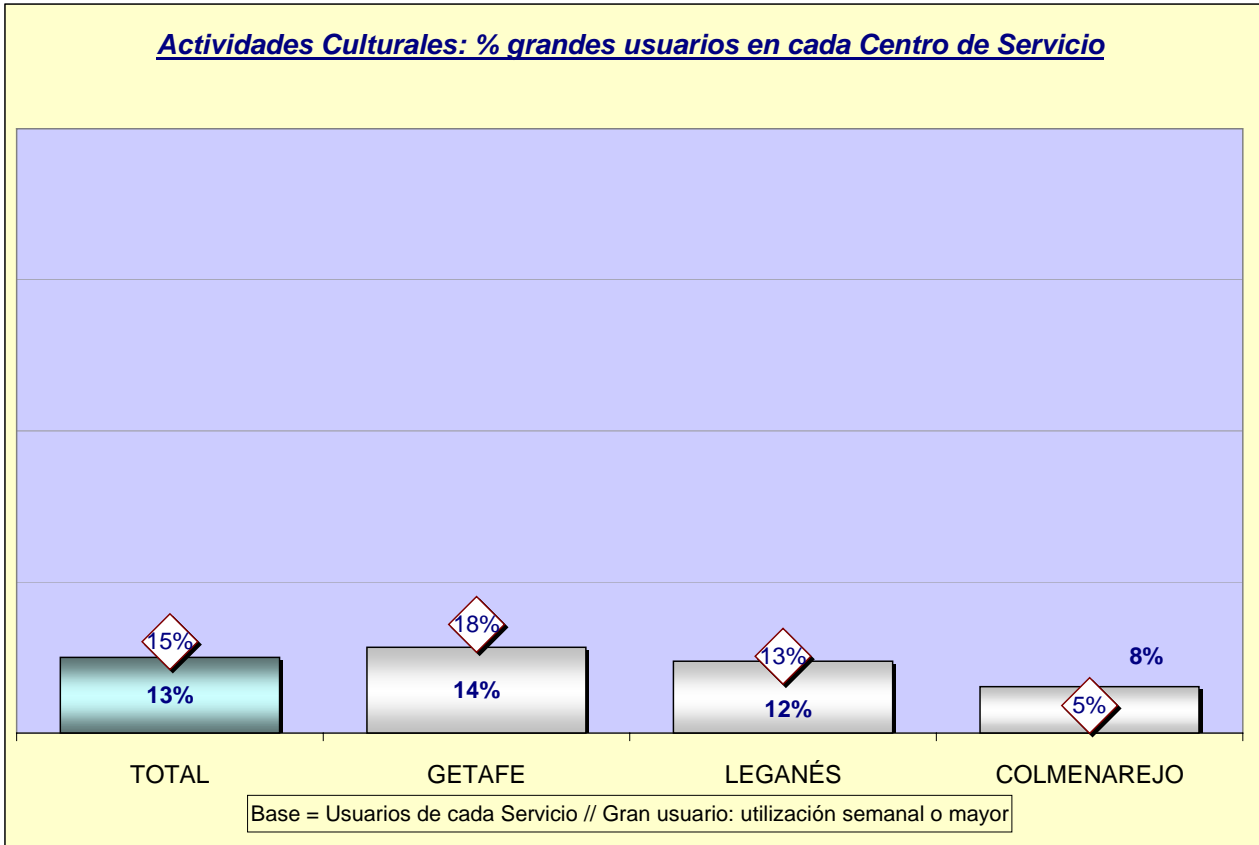
	SAT.GLOBAL	Oferta de actividades	Trato personal, Información y Agilidad (SIJA)	Información programación cultural del Auditorio	Calidad / Precio	Interés programación cultural del Auditorio
2004-2005	3,27	3,37	3,32	3,27	3,12	3,10
2002-2003	3,34	3,25	N/d	3,16	N/d	3,33
Tendencia						

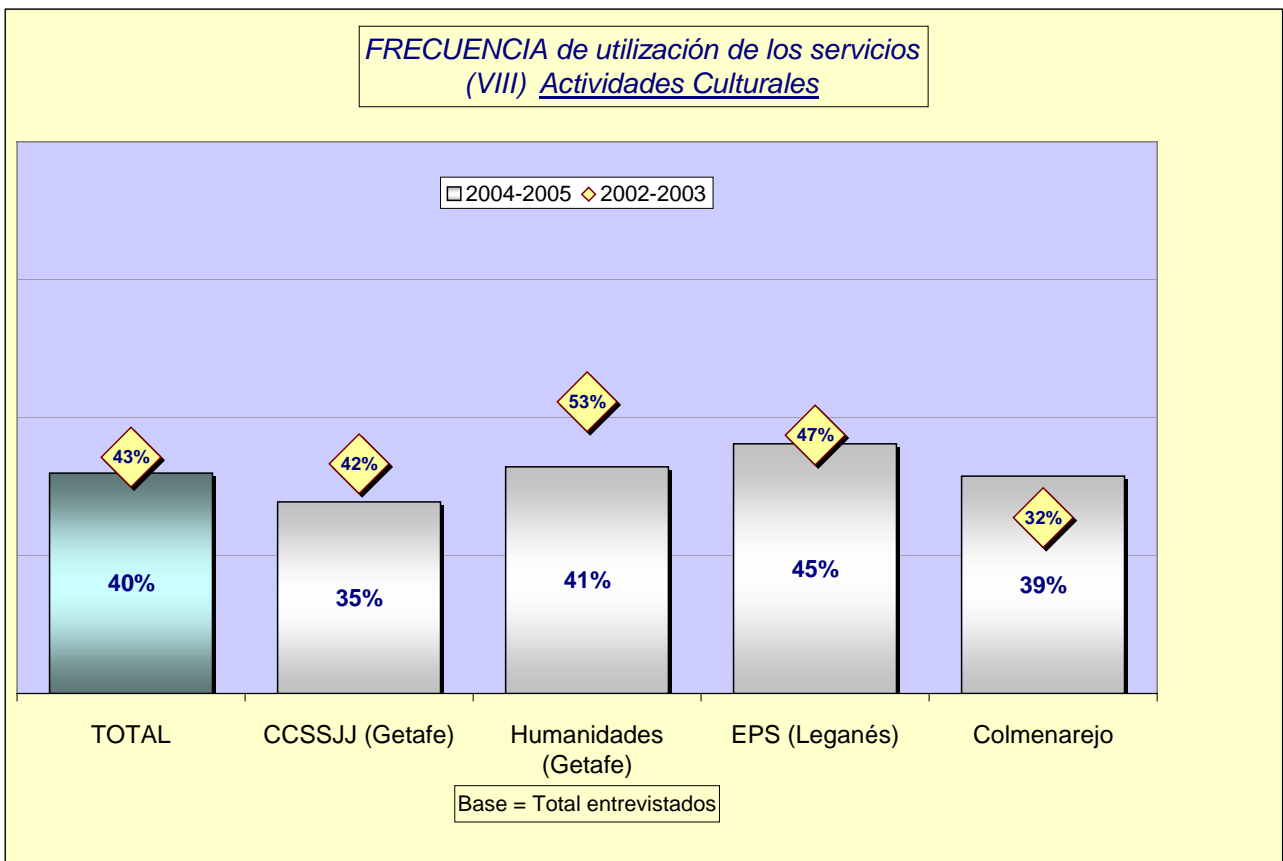
**Frecuencia de uso de Actividades Culturales
por parte de sus usuarios**



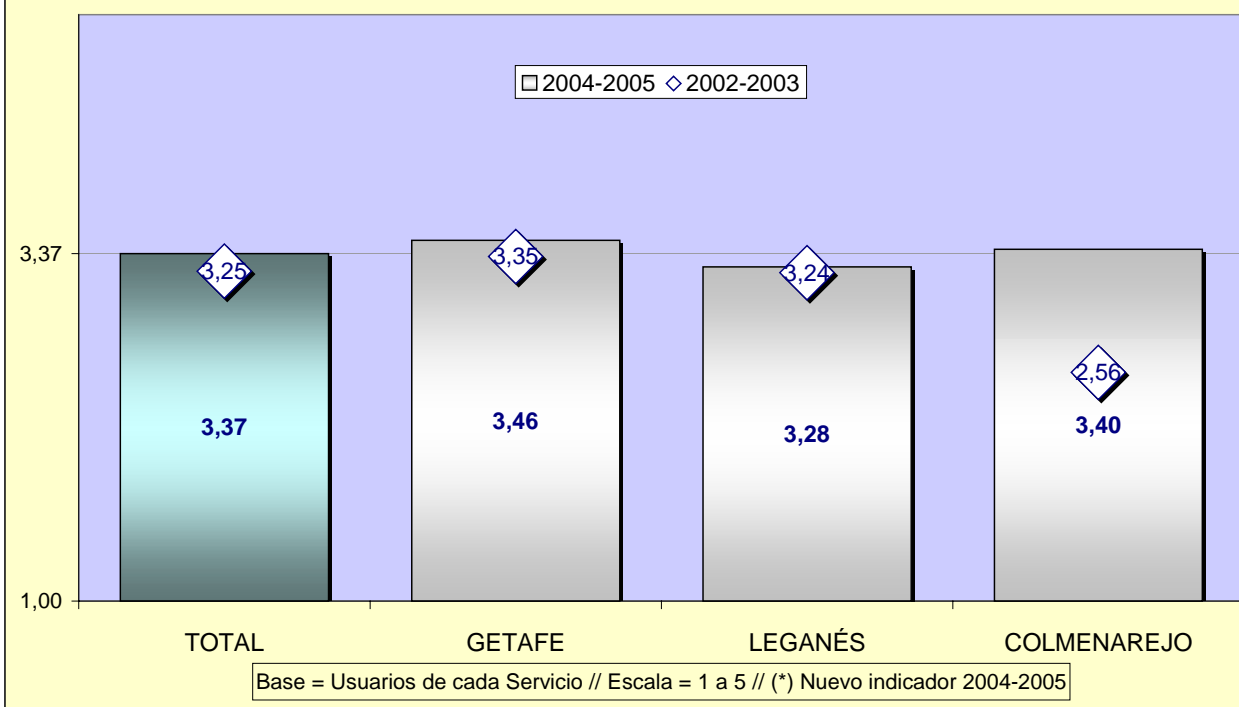
**Frecuencia de uso del Auditorio
por parte de sus usuarios**



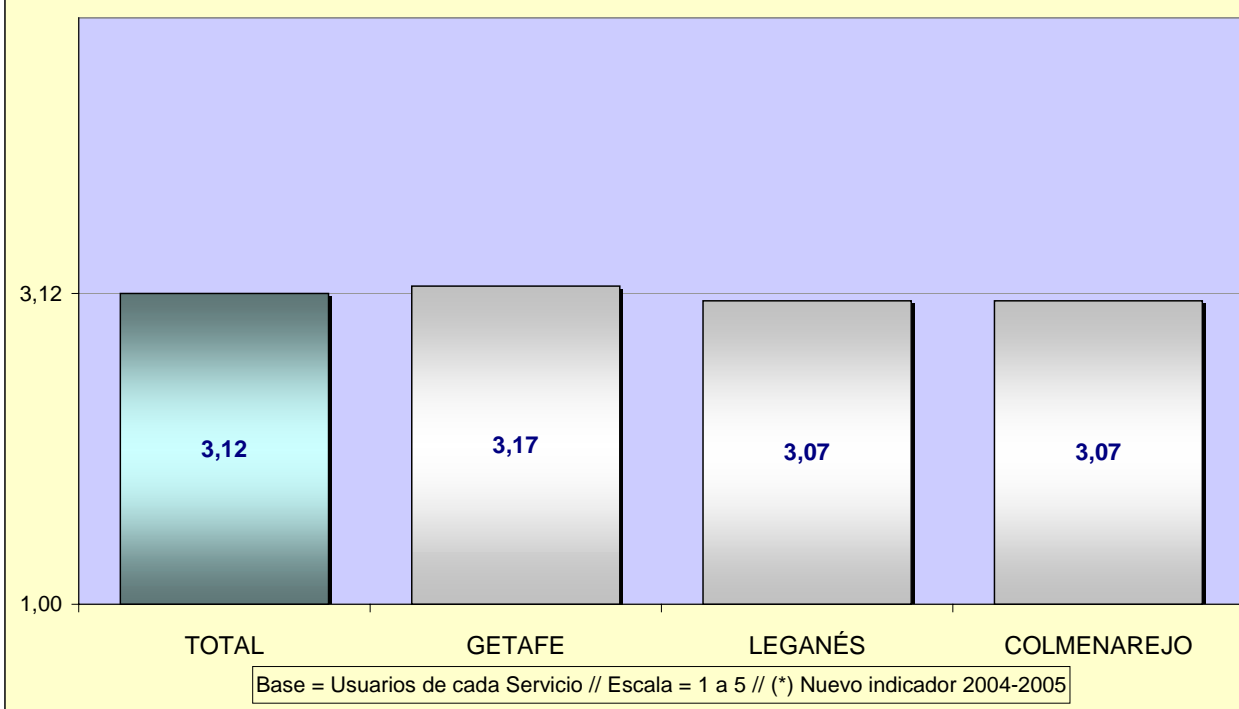


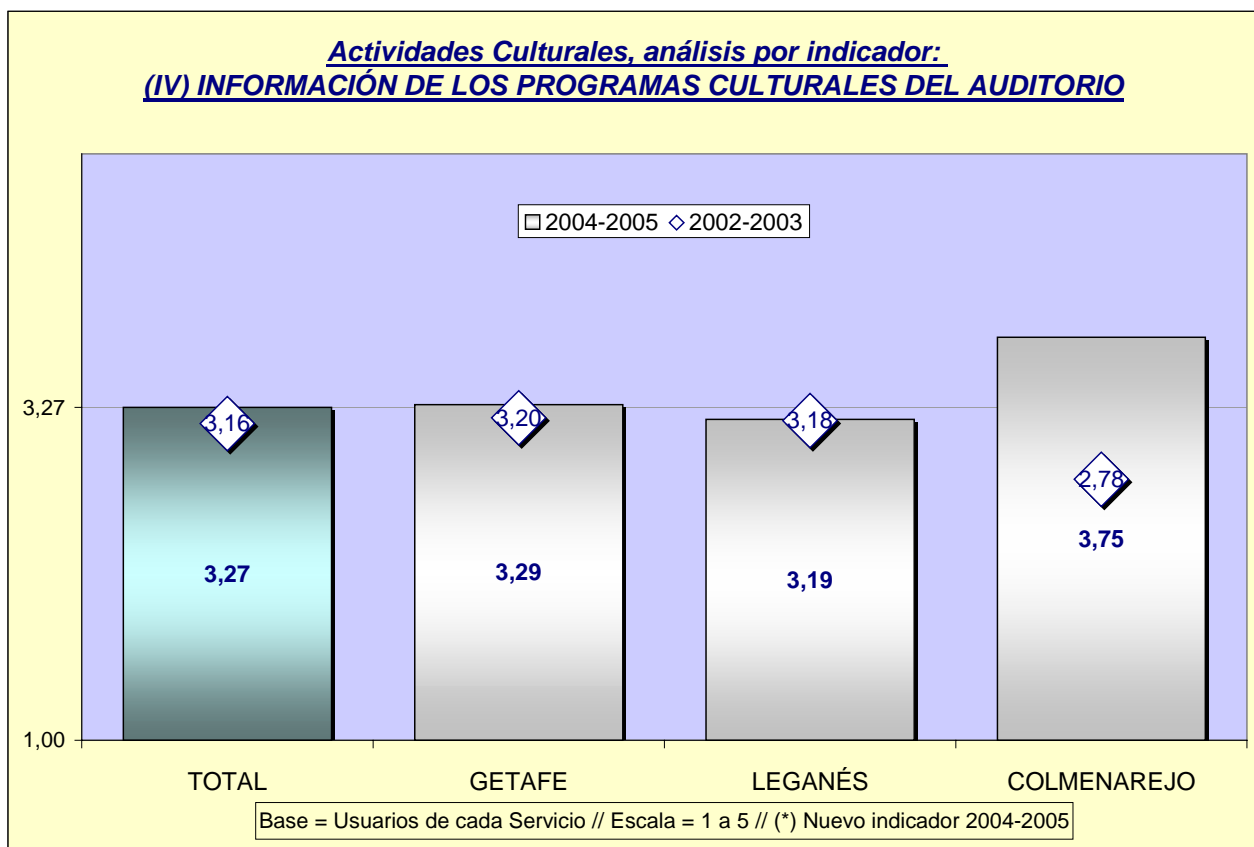
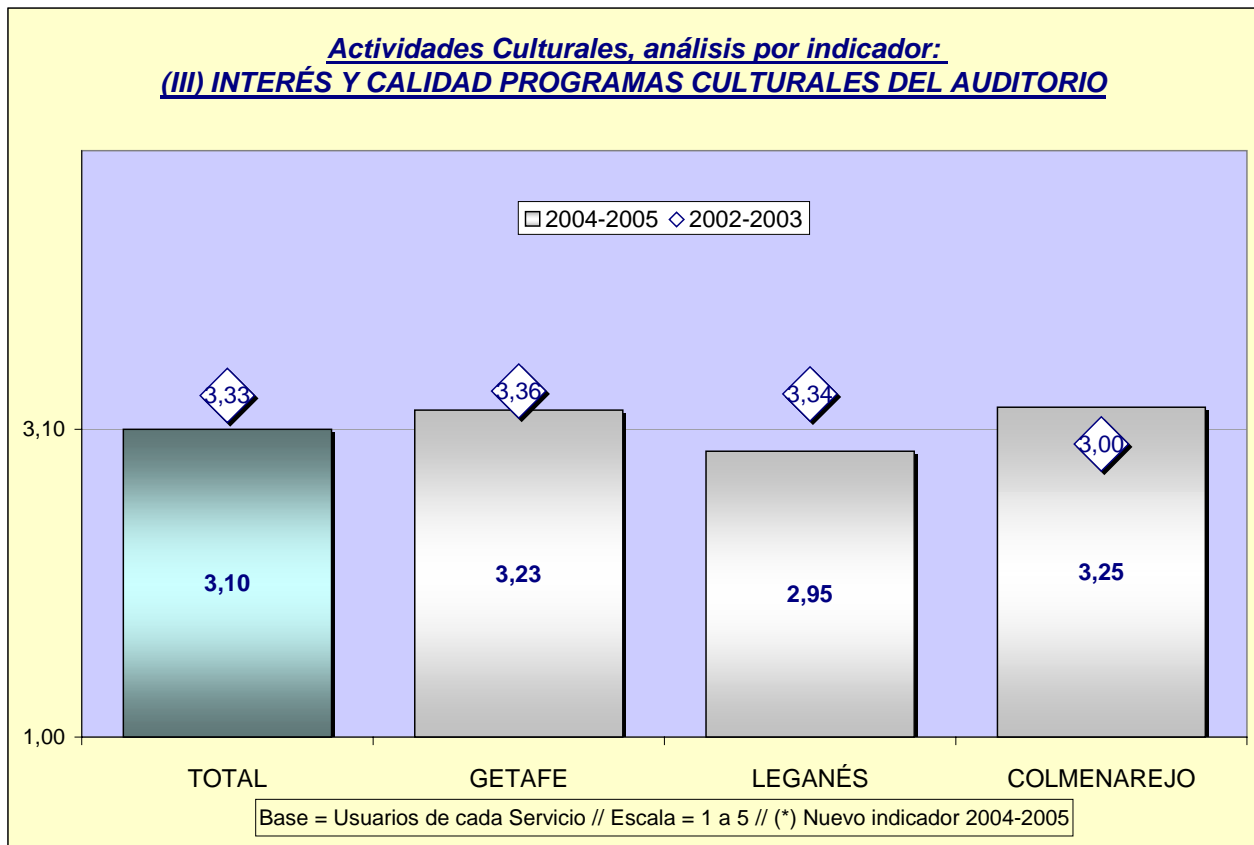


Actividades Culturales, análisis por indicador:
(I) VARIEDAD, AMPLITUD Y CALIDAD DE LA OFERTA

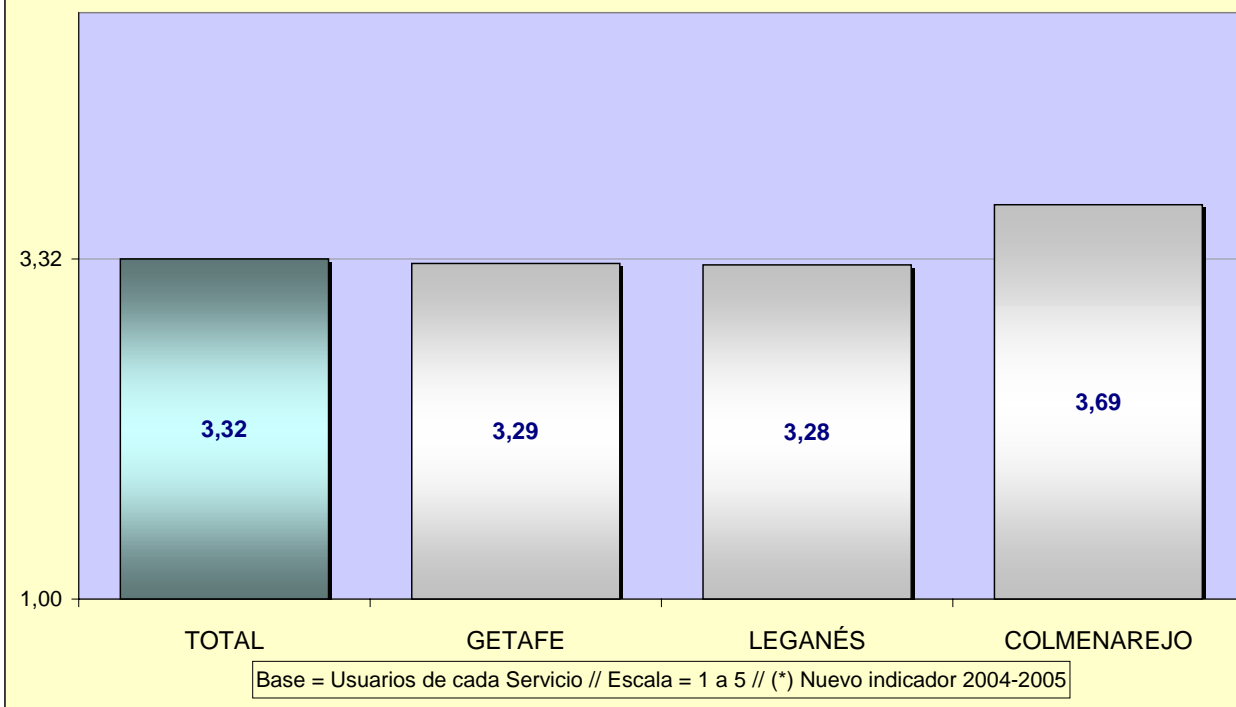


Actividades Culturales, análisis por indicador:
(II) CALIDAD / PRECIO (*)

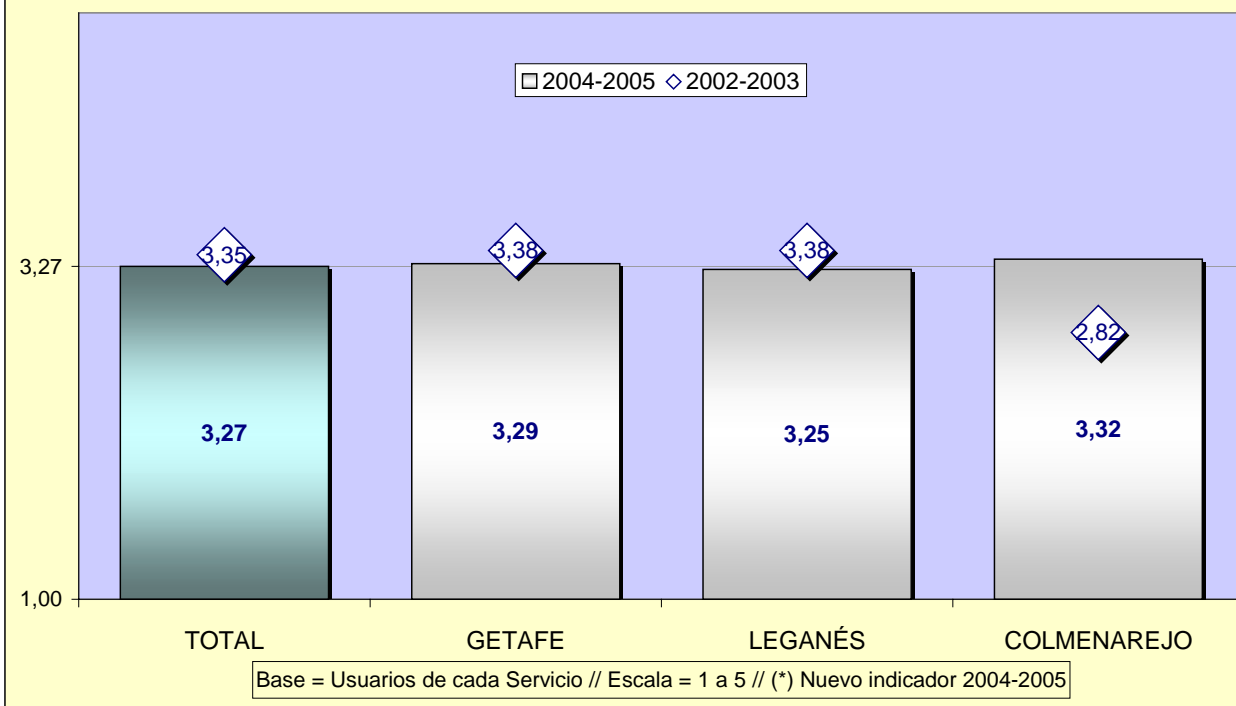




S.I.J.A., análisis por indicador:
(I) TRATO, INFORMACIÓN Y AGILIDAD (*)



S.I.J.A., análisis por indicador:
(II) VALORACIÓN GLOBAL



9.- Cafetería / Restaurante

Como ya hemos sugerido anteriormente, el servicio de cafetería y restauración muestra un rasgo un tanto chocante; en nuestro informe cualitativo de hace unos meses ya advertimos de la fuerte hostilidad que despertaba, pero también cómo esta hostilidad no se traducían objetivamente en valoraciones 'de castigo', ni mucho menos. Se ha comportado siempre como un servicio relativamente bien valorado, no un 'servicio estrella', pero sí entre los mejor valorados. Esta contradicción cuali-cuantitativa tiene que ver, como también hemos señalado en más de una ocasión, en que se trata del servicio en el que el estudiante es cliente por excelencia: prescindible, elegible, no relacionado sino indirectamente con la docencia, retribuido en función de la elección, con mucho de referencia social e, incluso, con oferta externa alternativa (excepto Colmenarejo... como veremos para apuntalar esta tesis).

Es algo similar a lo que sucede con la banca en numerosos estudios sociológicos: denostada en el rol de ciudadano (imagen) y apreciada en el de usuario (calidad de servicio).

En cualquier caso, se trata de otro servicio estancado: 3,28 en 2001-2002; 3,25 en 2002-2003; de nuevo 3,28 en 2004-2005.

También en esta ocasión y como consecuencia del análisis cualitativo, hemos introducido un buen número de indicadores nuevos (5 de 12; sólo eran 9 en 2002-2003)); aunque en general se trata de realizar una distinción entre tipos de servicio (cafetería vs restauración), deberemos esperar hasta la siguiente evaluación para poder incorporar aspectos evolutivos. Ello afecta especialmente a la Agilidad; siendo -junto con la variedad de la oferta- uno de los aspectos más criticados, hemos decidido distinguir entre (a) ámbitos de Cafetería y Restaurante, por un lado, y (b) aspectos de servicio (agilidad en la atención) y estructurales (capacidad para absorber las demandas).

Aunque carecemos de referentes temporales, lo cierto es que la imagen que rescatamos es:

- Más capacidad para absorber la demanda en Restaurante (2,57), que en Cafetería (2,44)...
- ... pero algo más de agilidad del servicio en Cafetería (3,17), que en Restaurante 3,13)

Por lo demás, en cuanto a los indicadores en los que es posible un seguimiento temporal, no empeora ninguno; además de la valoración global (3,28), se mantienen prácticamente estables el Horario (3,34) y la Variedad en Cafetería (3,12); y mejoran algo las Instalaciones (3,14 frente a 2,95 = 0,19 = +6%), la Variedad en Restaurante (3,00 frente a 2,84 = 0,16 = +5%) y el Trato (3,57 frente a 3,42 = 0,15 = +4%).

A modo de recomendación, dada la dificultad en actuar sobre la Capacidad para absorber las demandas, el énfasis en proporcionar una oferta más variada, tanto en Cafetería como en Restaurante, podría orientar las acciones de mejora.

Diremos para acabar que existe otro indicador nuevo, el Interés percibido en los responsables del servicio para hacer que se cumplan las normas, y que no sale, comparativamente, mal parado: obtiene un valor de 3,15, frente a 3,12 en Biblioteca y 2,91 en Aulas Informáticas.

Calidad percibida en los Servicios Universitarios
Curso 2002-2003 · Estudiantes

Fichas de Servicio

CAFETERIA/RESTAURANTE

2004-2005 (2002-2003)

- Utilización
 - Frecuencia: 97% (98%)
 - Intensidad: 90 (83%)
- Destaca(n) positivamente
 - Trato personal
 - Horario
 - Limpieza
- Indicadores generales
 - Satisfacción: 3,28 (3,25)
 - Evolución: 3,07 (2,93)
- Destaca(n) negativamente
 - Capacidad instalaciones
 - Variedad

Indicadores por Centro de Servicio

2004-2005 (2002-2003)

- Satisfacción:
 - Central (Getafe): 3,54 (3,32)
 - Humanidades: 3,42 (3,30)
 - Luis Vives: 3,78 (3,70)
 - Sabatini: 3,42 (3,61)
 - Padre Soler: 3,08 (3,23)
 - Colmenarejo: 2,49 (2,20)
- Evolución
 - Central (Getafe): 3,45 (3,06)
 - Humanidades: 3,09 (3,19)
 - Luis Vives: 2,33 (3,07)
 - Sabatini: 2,92 (2,96)
 - Padre Soler: 2,81 (2,82)
 - Colmenarejo: 2,57 (2,00)

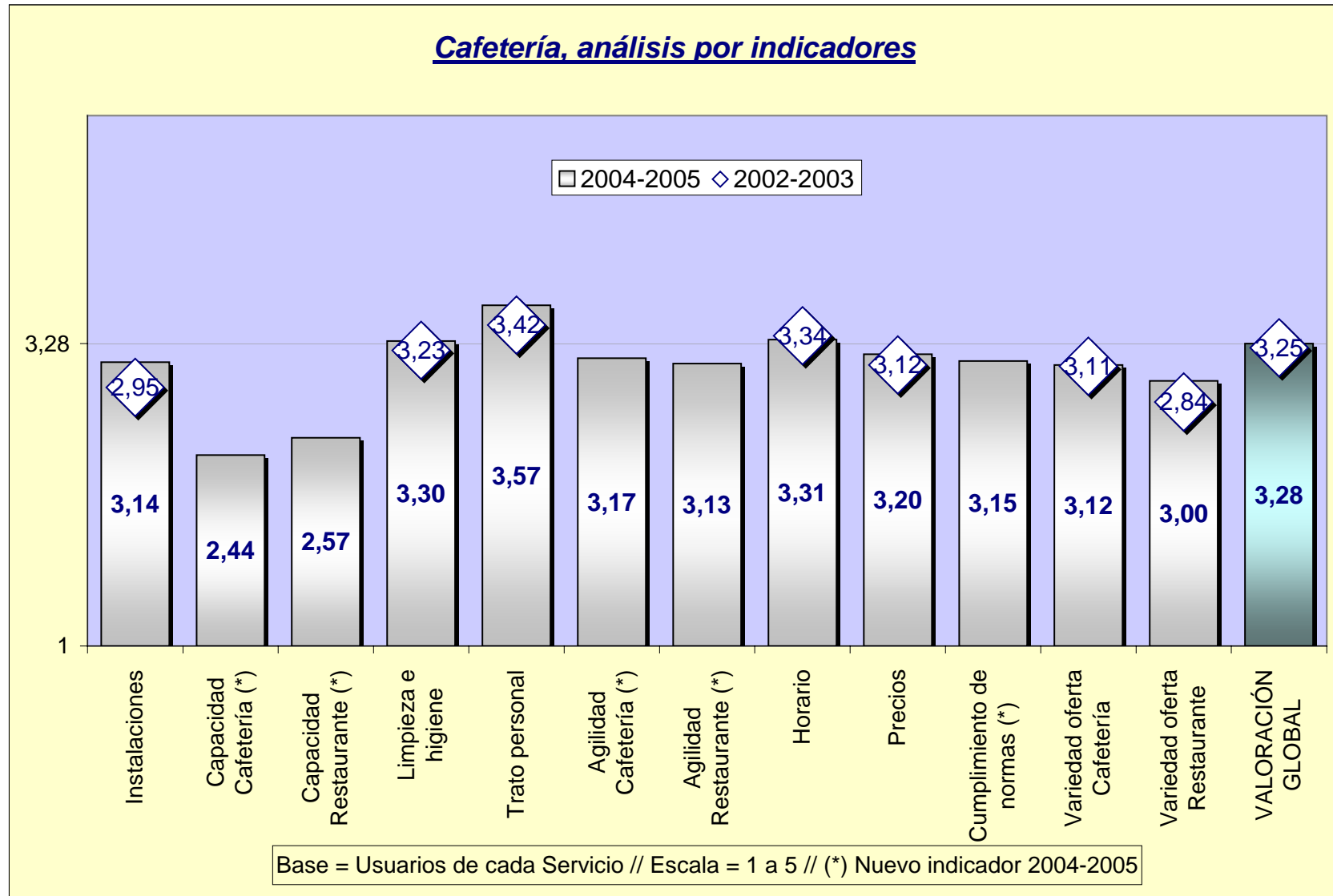
Colectivos MÁS satisfechos

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

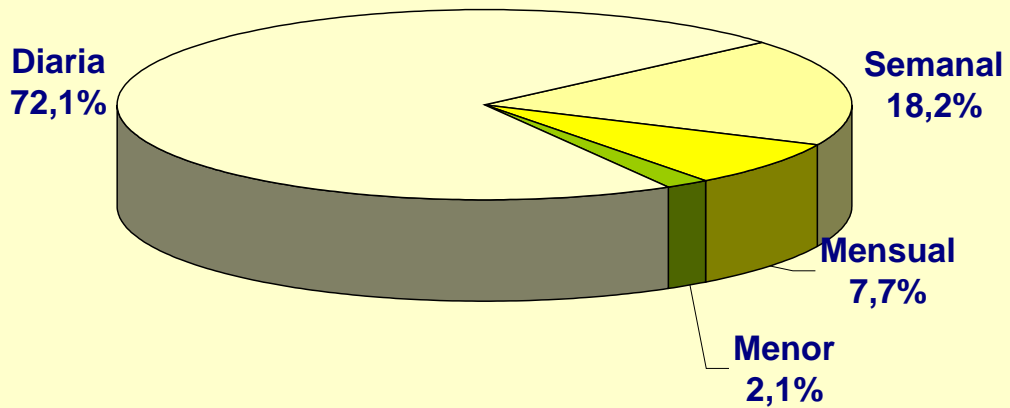
Colectivos MENOS satisfechos

- Centro
 - Colmenarejo
 - Padre Soler
- Grado
 - No signif.
- Curso
 - 4º a 6º
- Sexo
 - Hombre

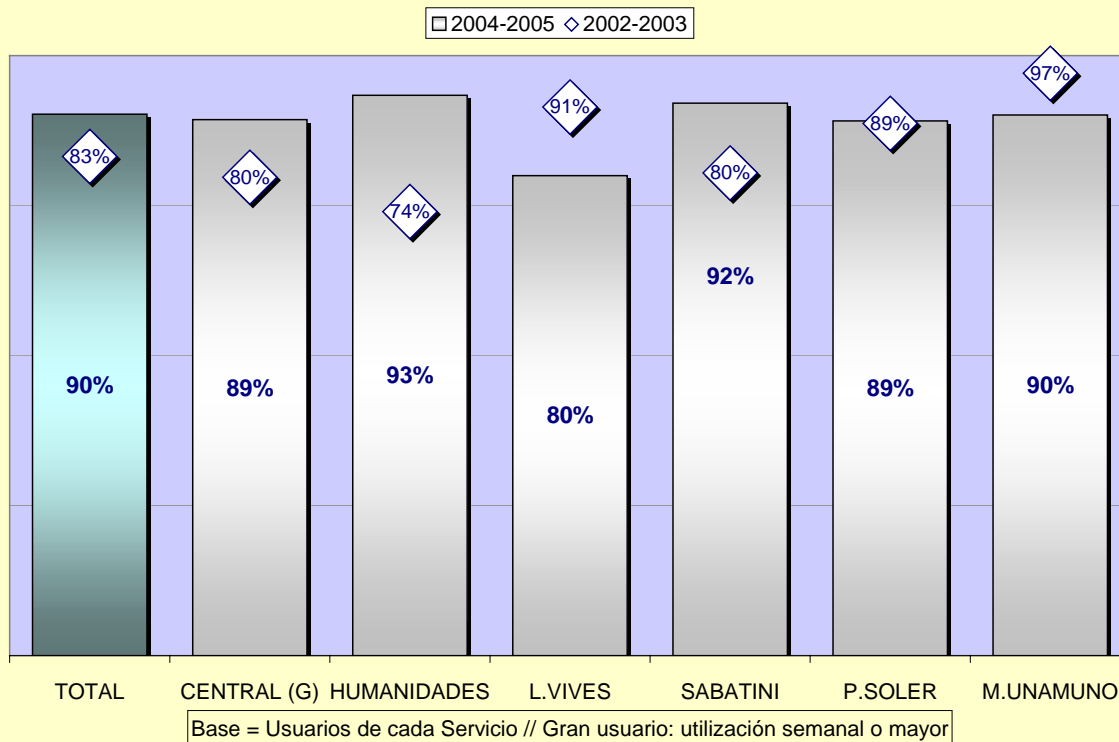
	SAT.GLOBAL	Trato	Horario	Limpieza	Precios	Agilidad en Cumplimiento de normas Cafetería	Agilidad en Restaurante	Variedad (Cafetería)	Variedad (Restaurante)	Capacidad Restaurante	Capacidad Cafetería		
2004-2005	3,28	3,57	3,34	3,30	3,20	3,17	3,15	3,14	3,13	3,12	3,00	2,57	2,44
2002-2003	3,25	3,42	3,31	3,23	3,12	N/d	N/d	2,95	N/d	3,11	2,84	N/d	N/d
Tendencia													

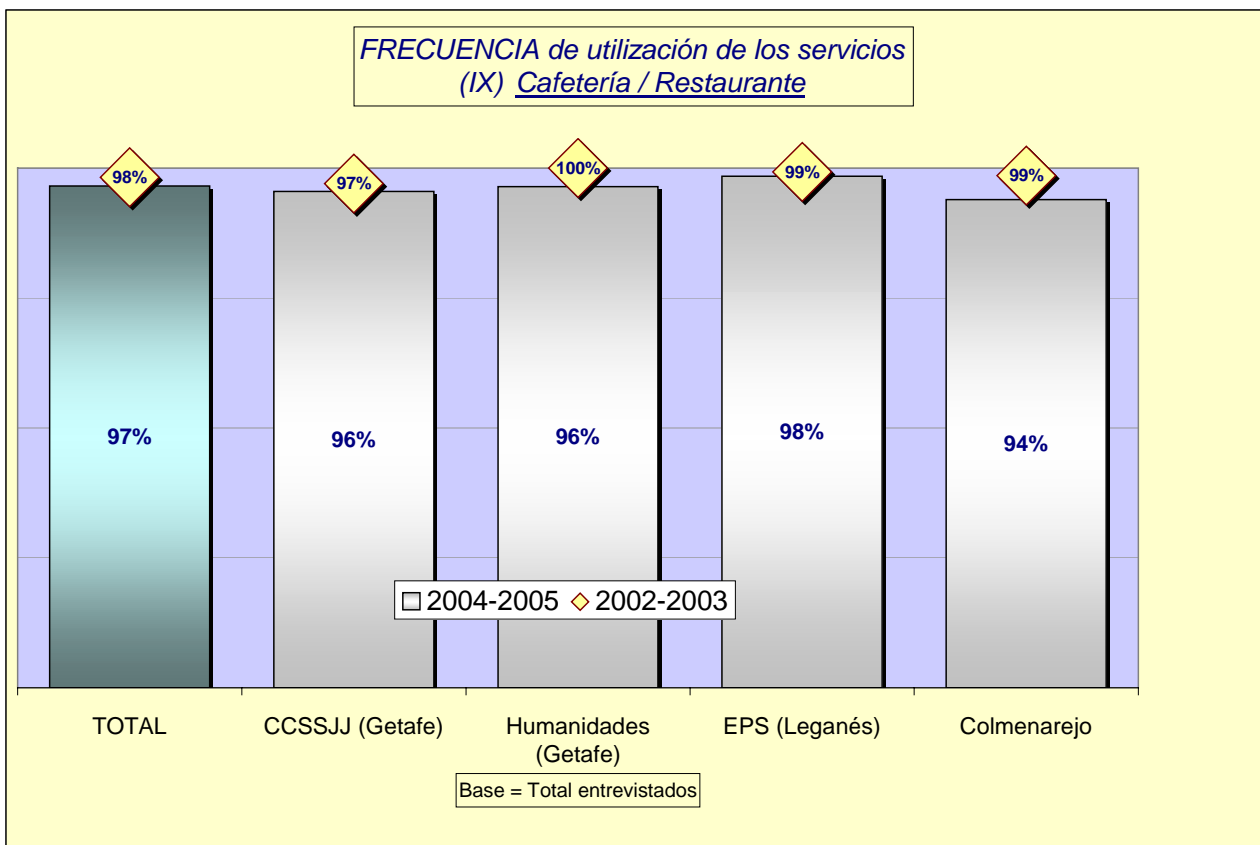


Frecuencia de uso de las Cafeterías por parte de sus usuarios

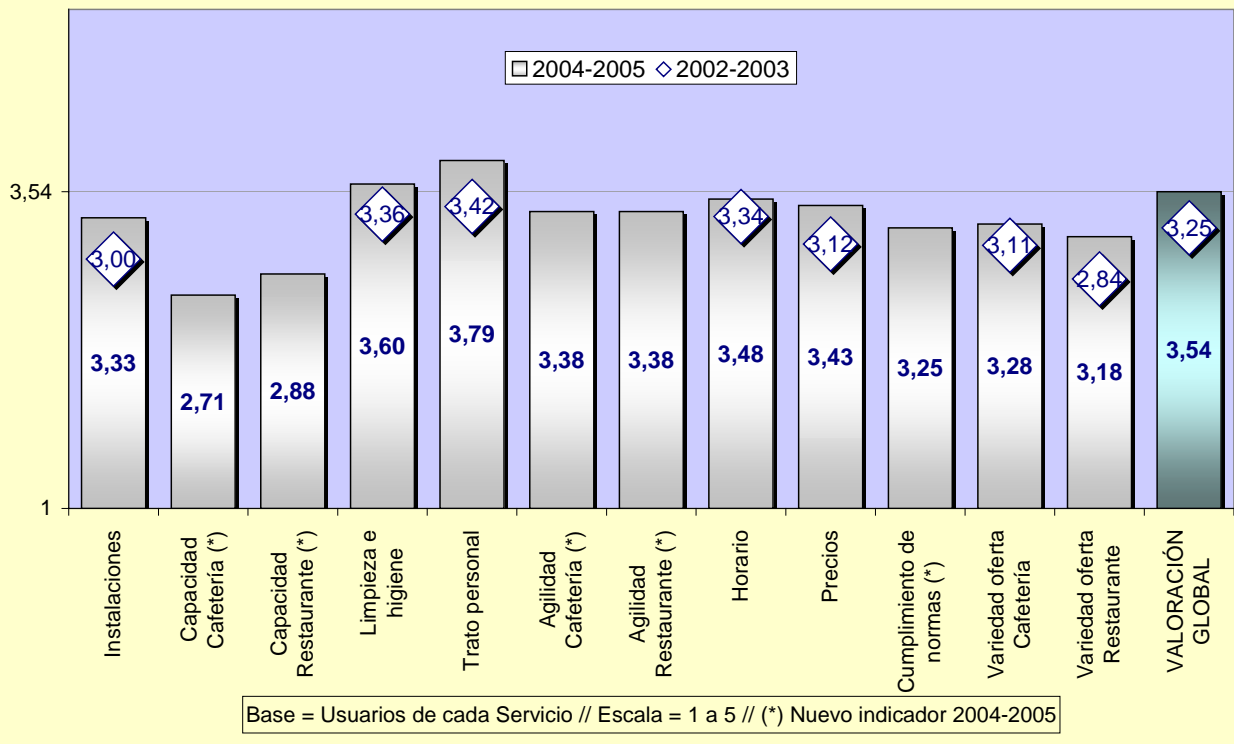


Cafetería / Restaurante: % grandes usuarios en cada Centro de Servicio

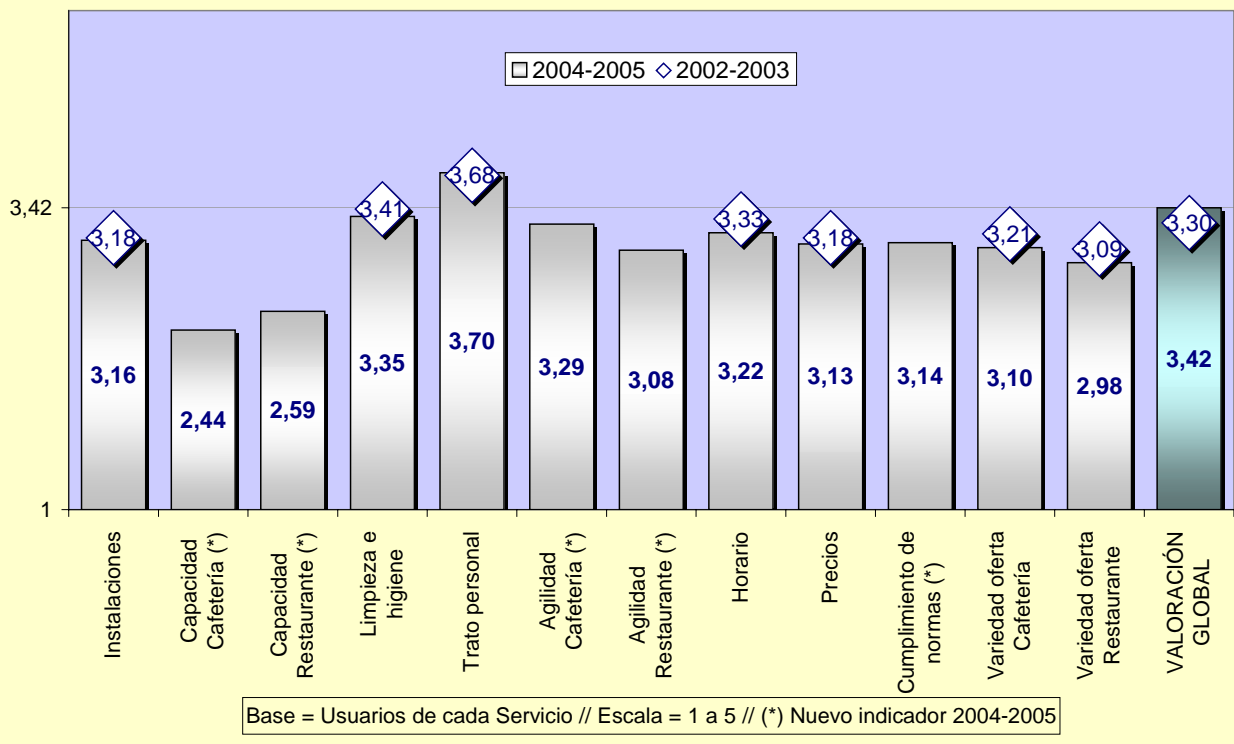


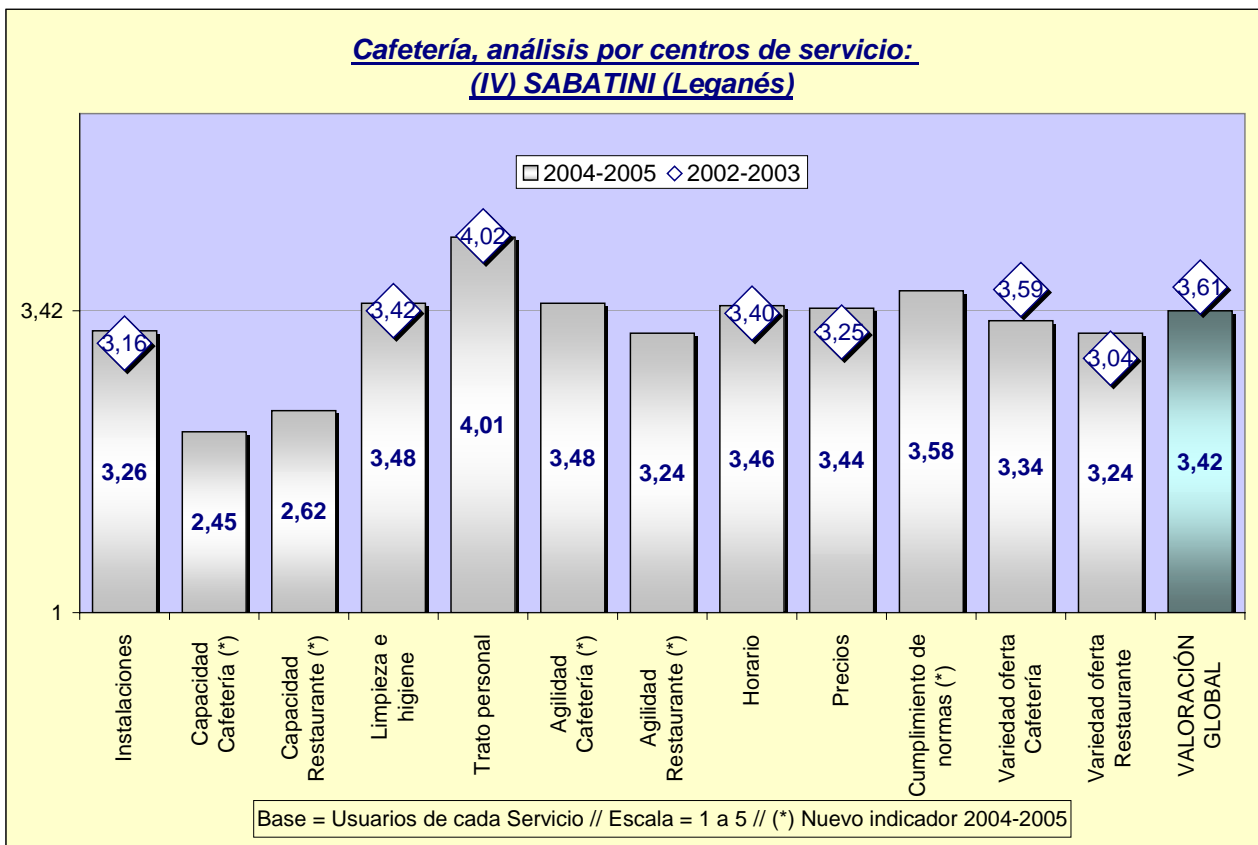
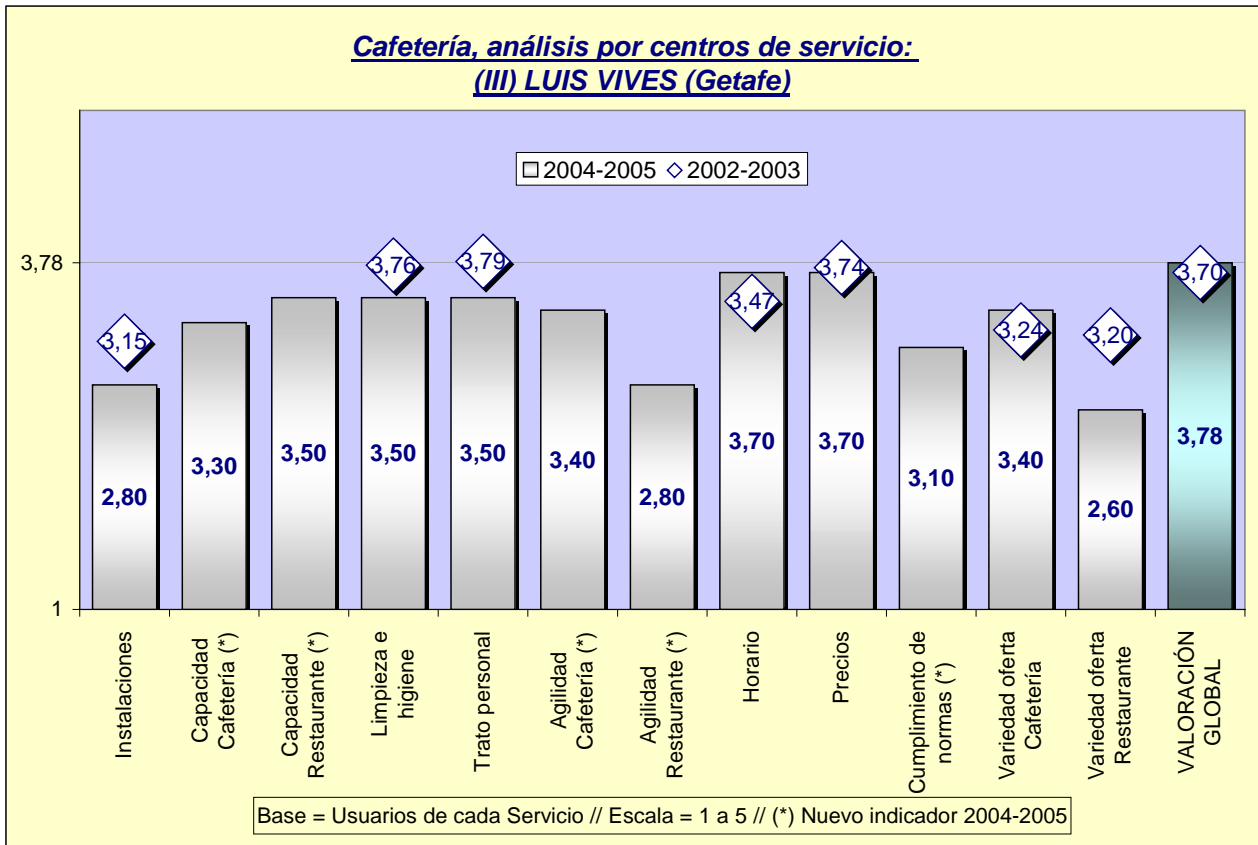


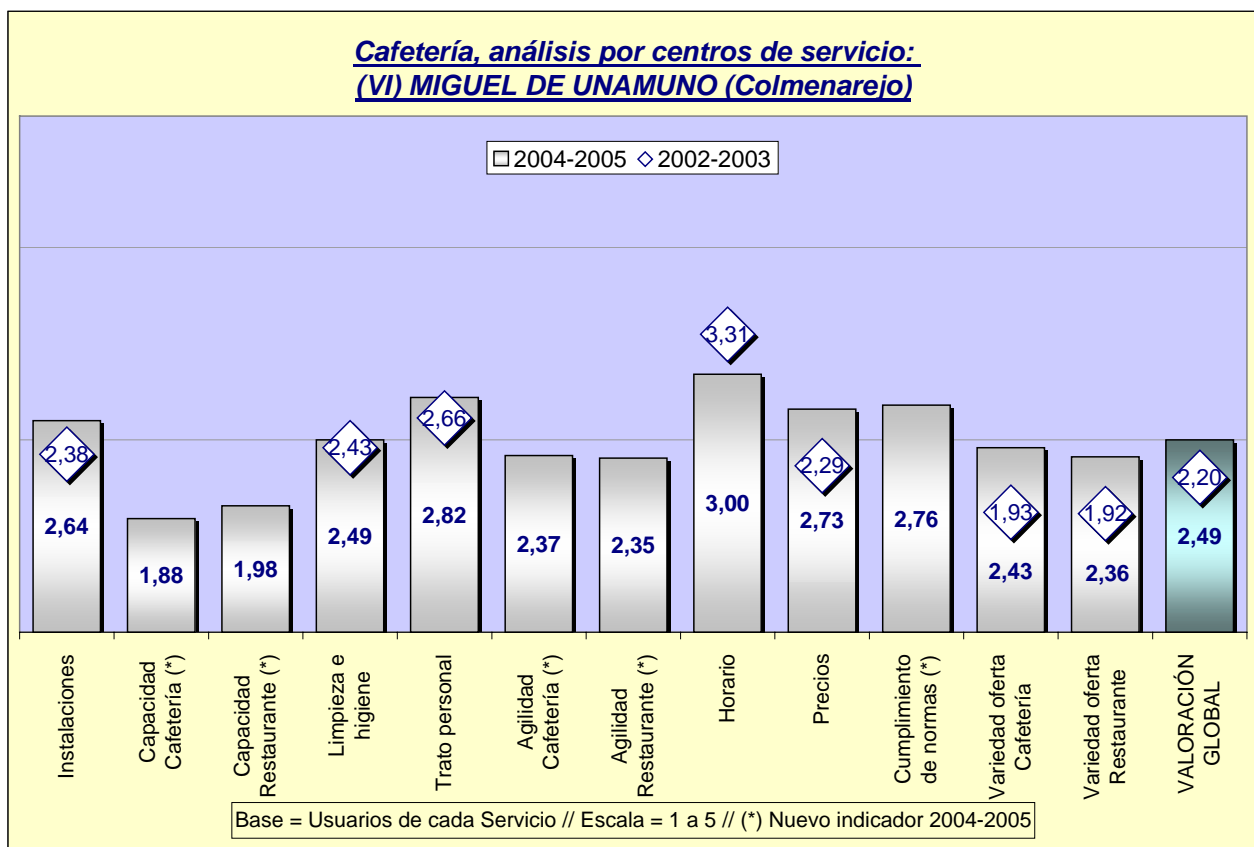
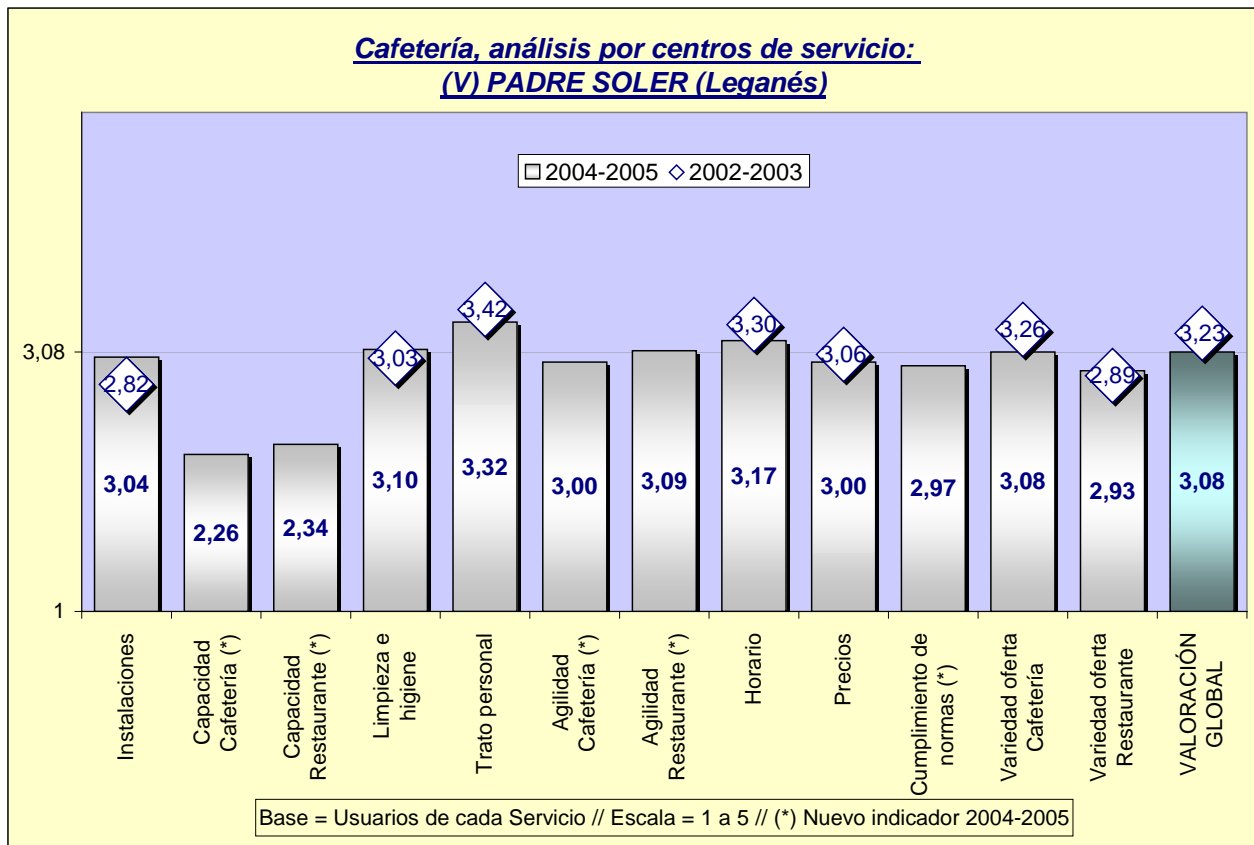
Cafetería, análisis por centros de servicio:
(I) CAFETERÍA CENTRAL (Getafe)



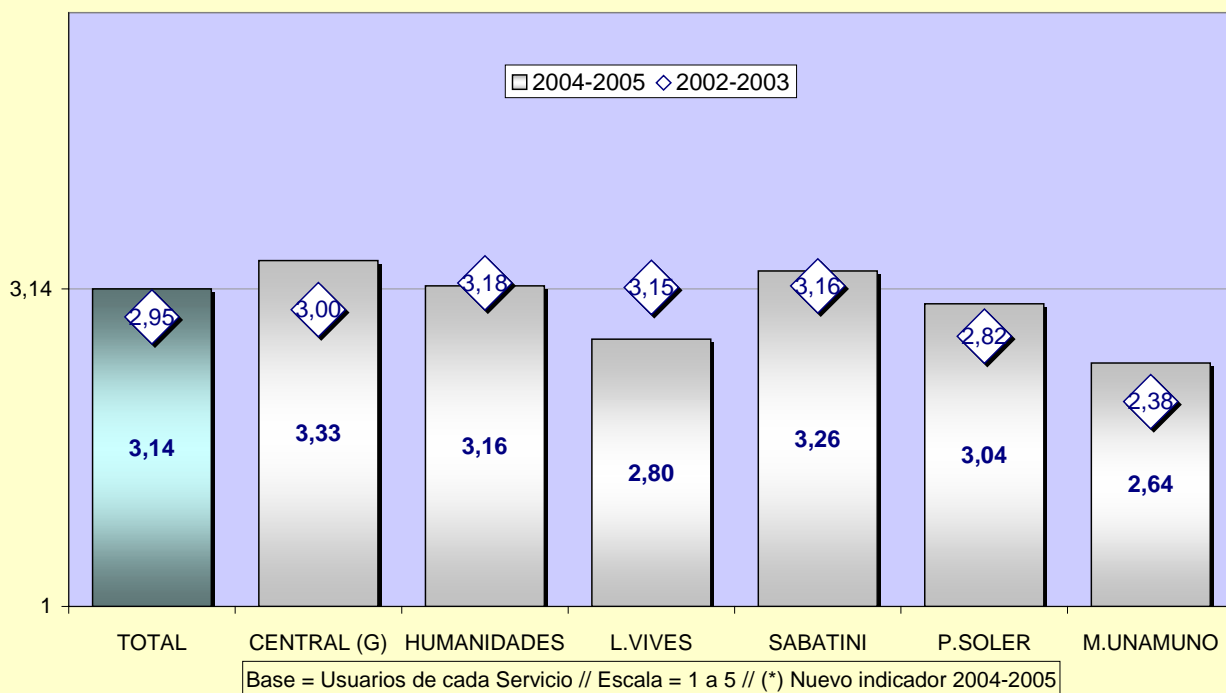
Cafetería, análisis por centros de servicio:
(II) HUMANIDADES (Getafe)



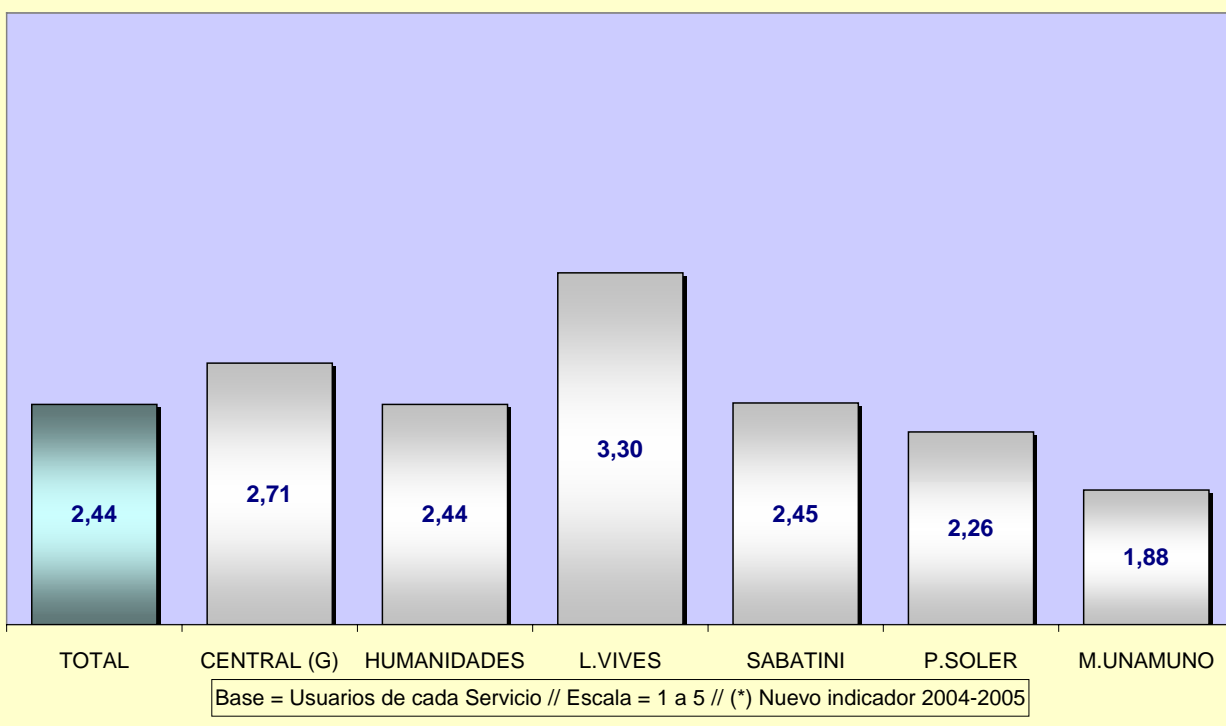


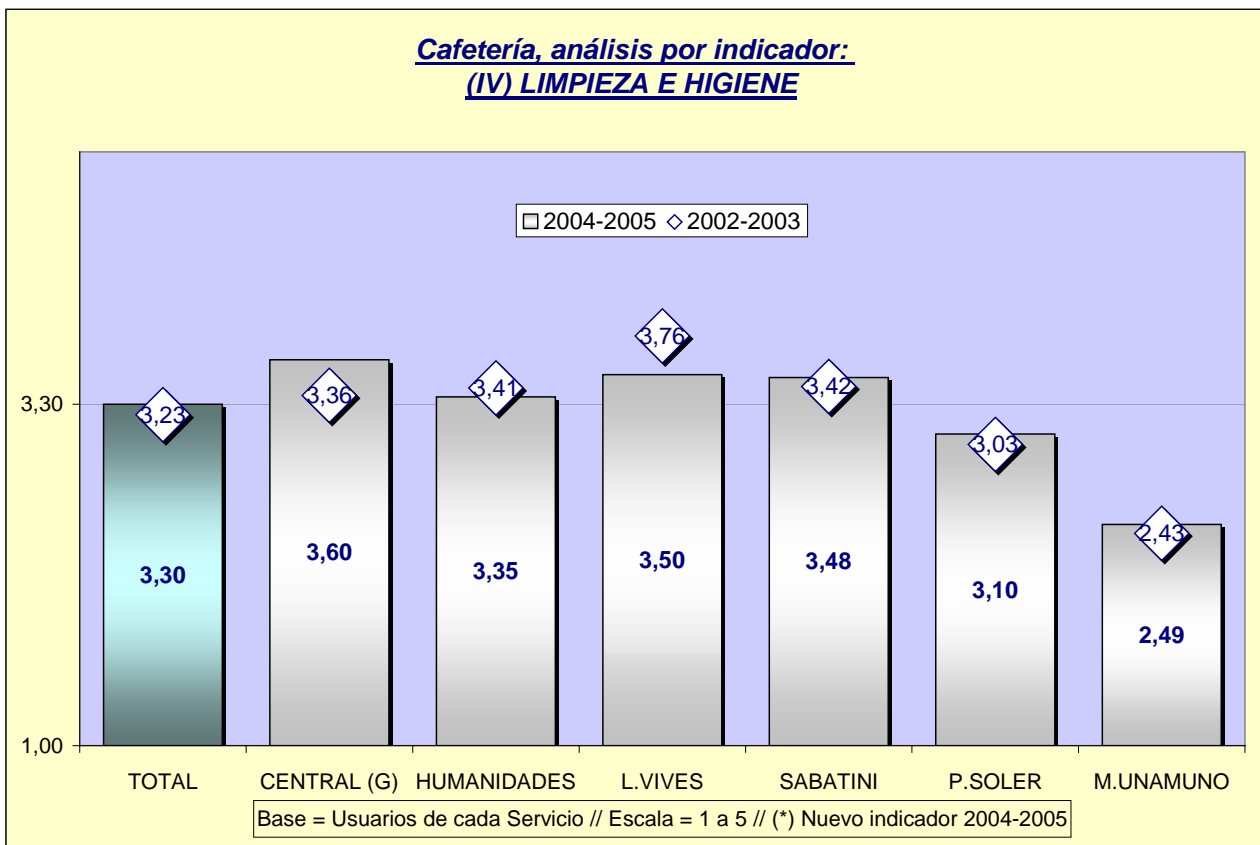
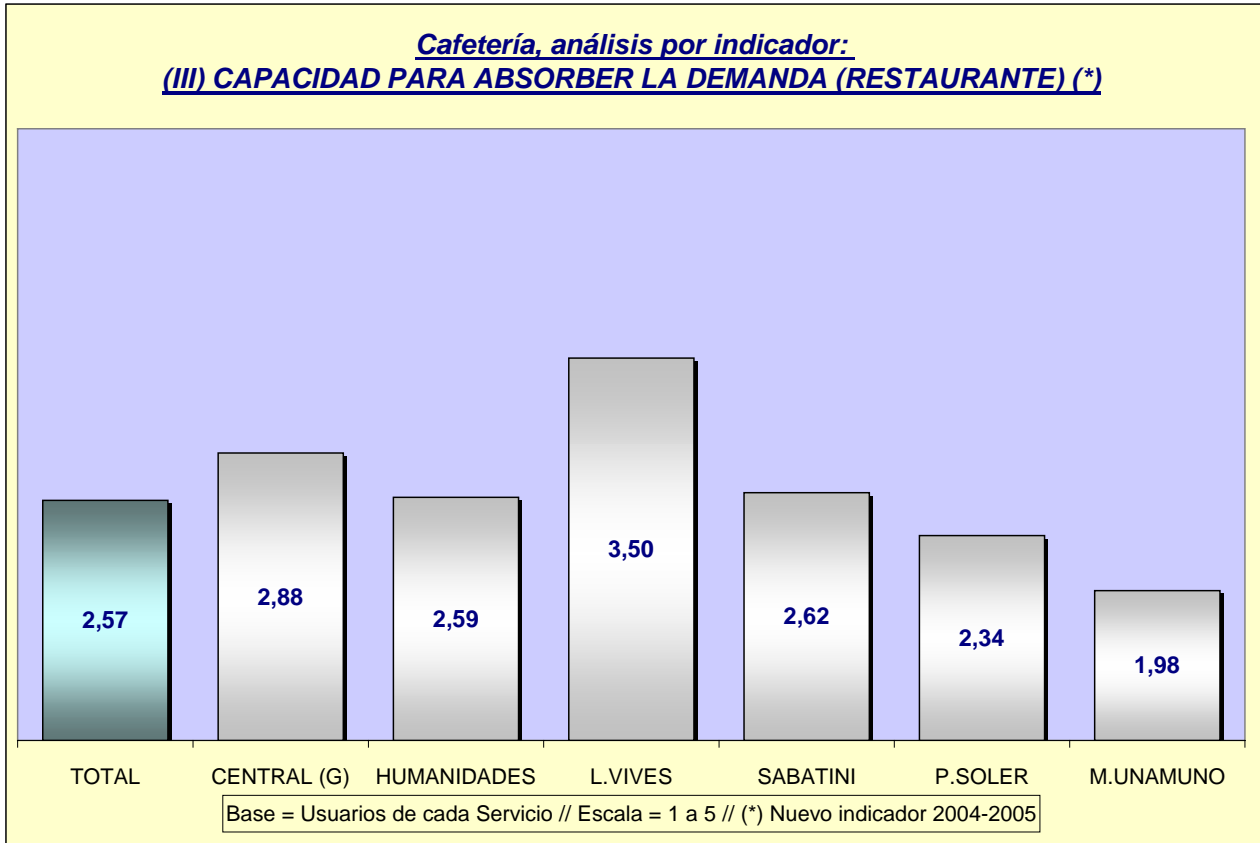


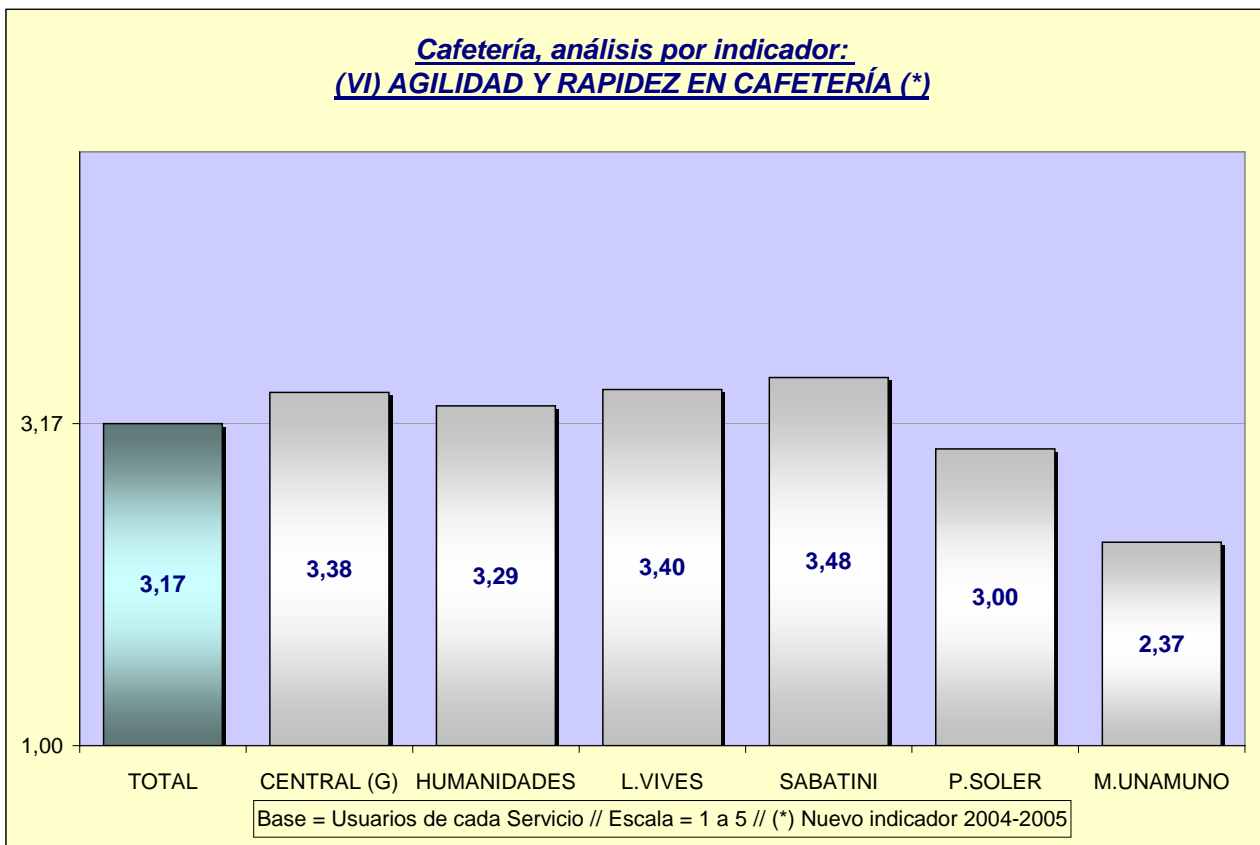
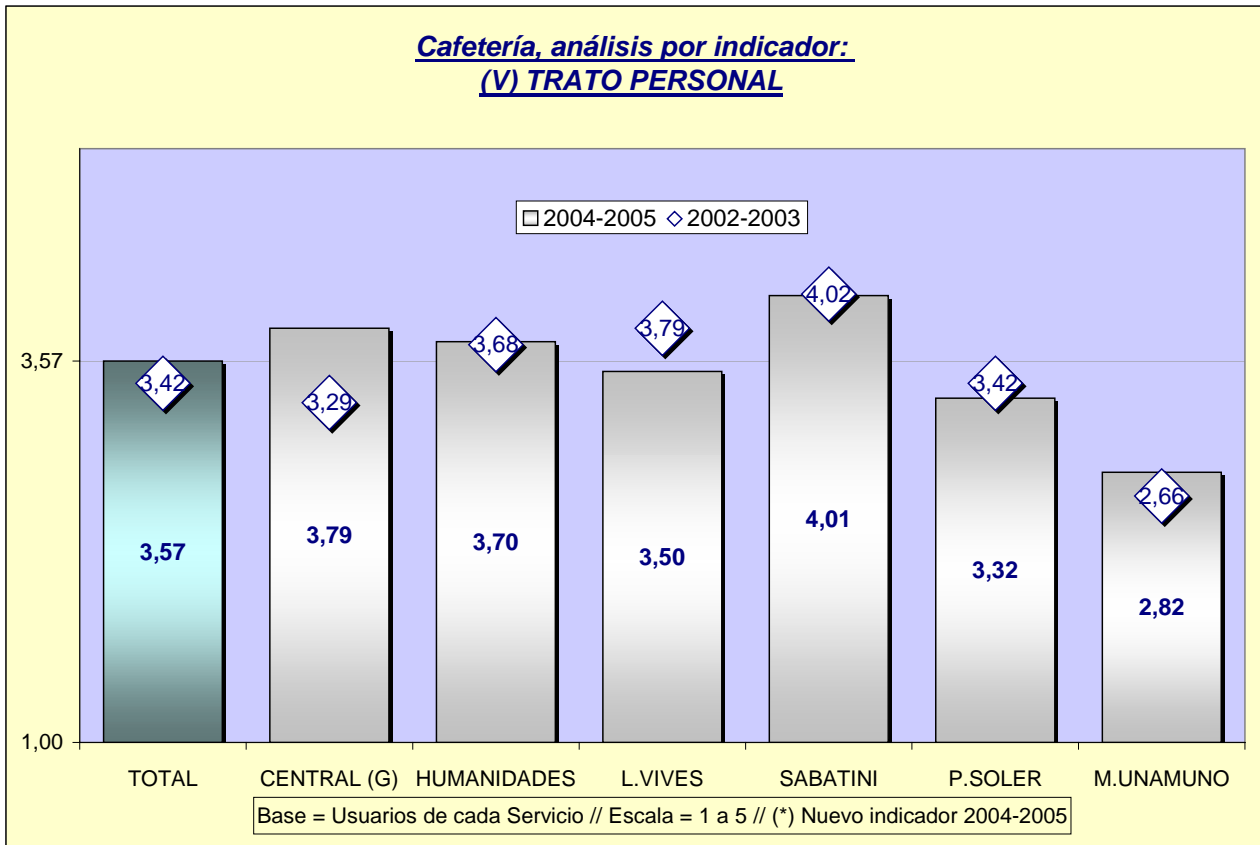
Cafetería, análisis por indicador:
(I) INSTALACIONES



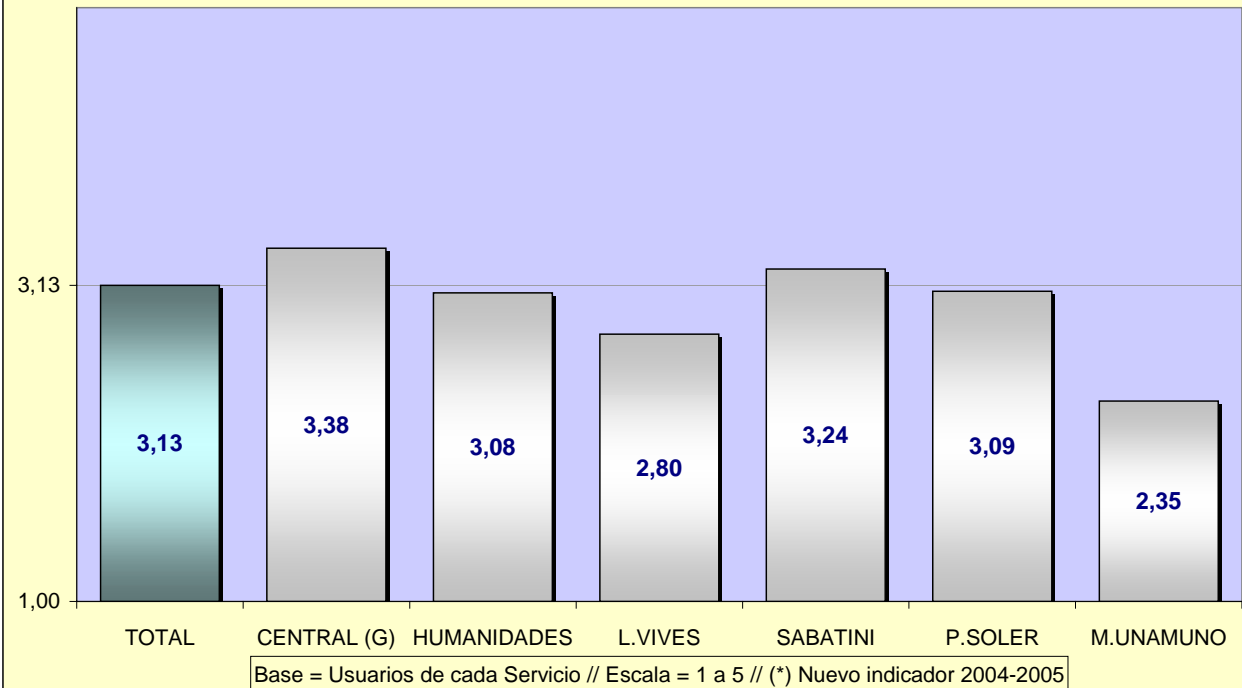
Cafetería, análisis por indicador:
(II) CAPACIDAD PARA ABSORBER LA DEMANDA (CAFETERÍA) (*)



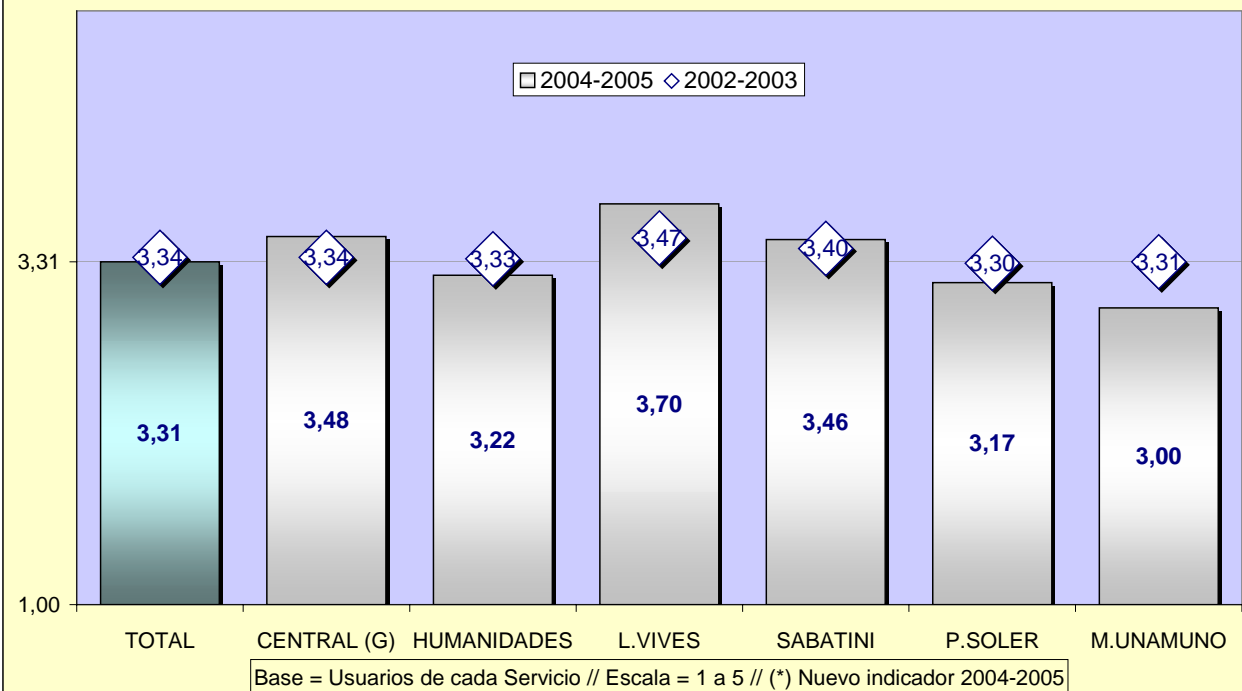


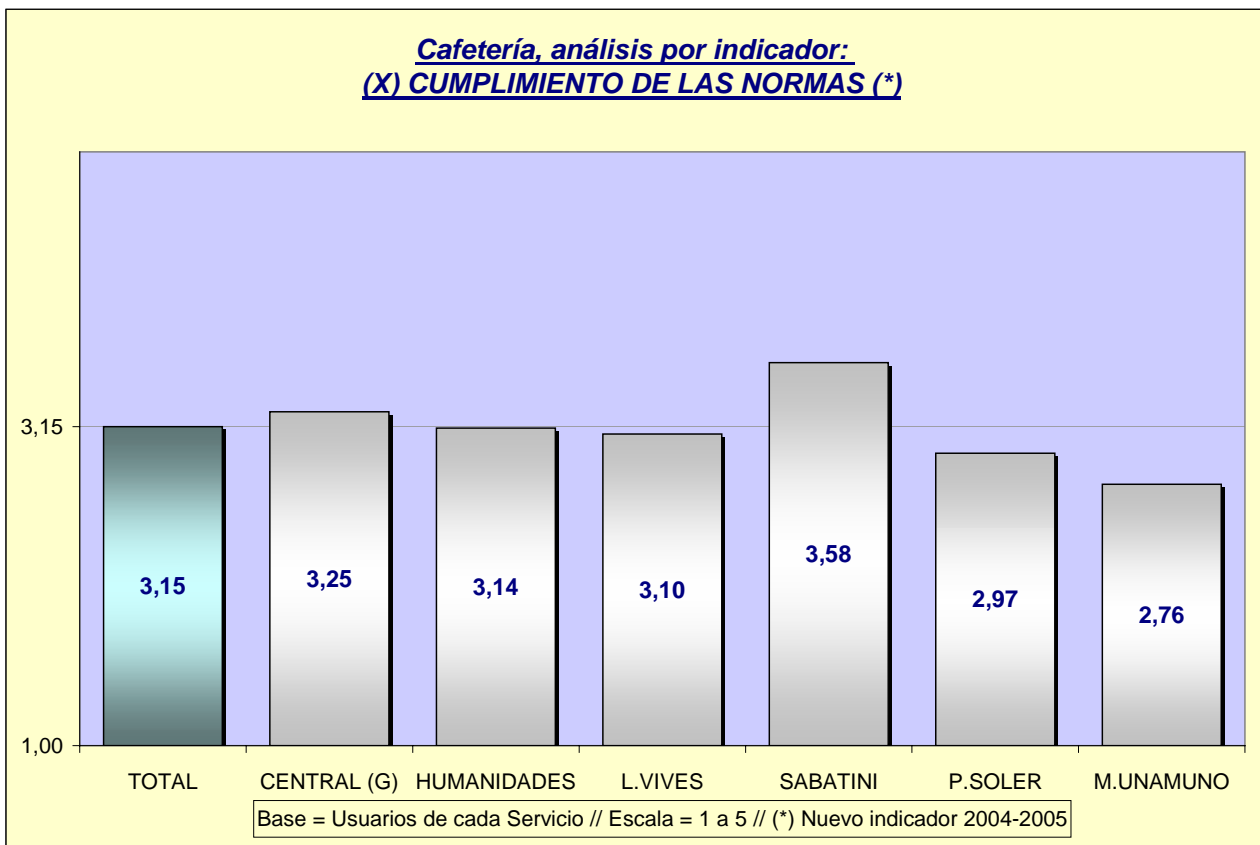
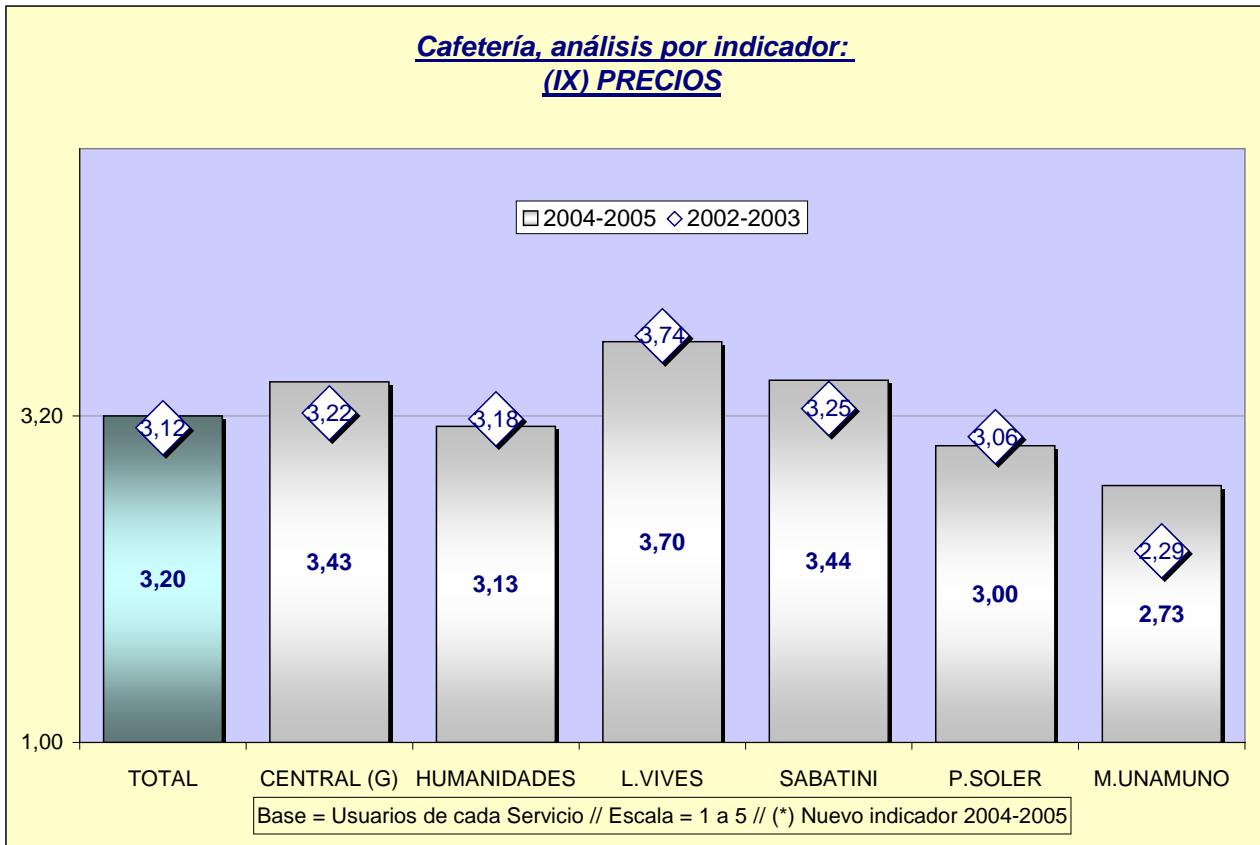


Cafetería, análisis por indicador:
(VII) AGILIDAD Y RAPIDEZ EN RESTAURANTE (*)

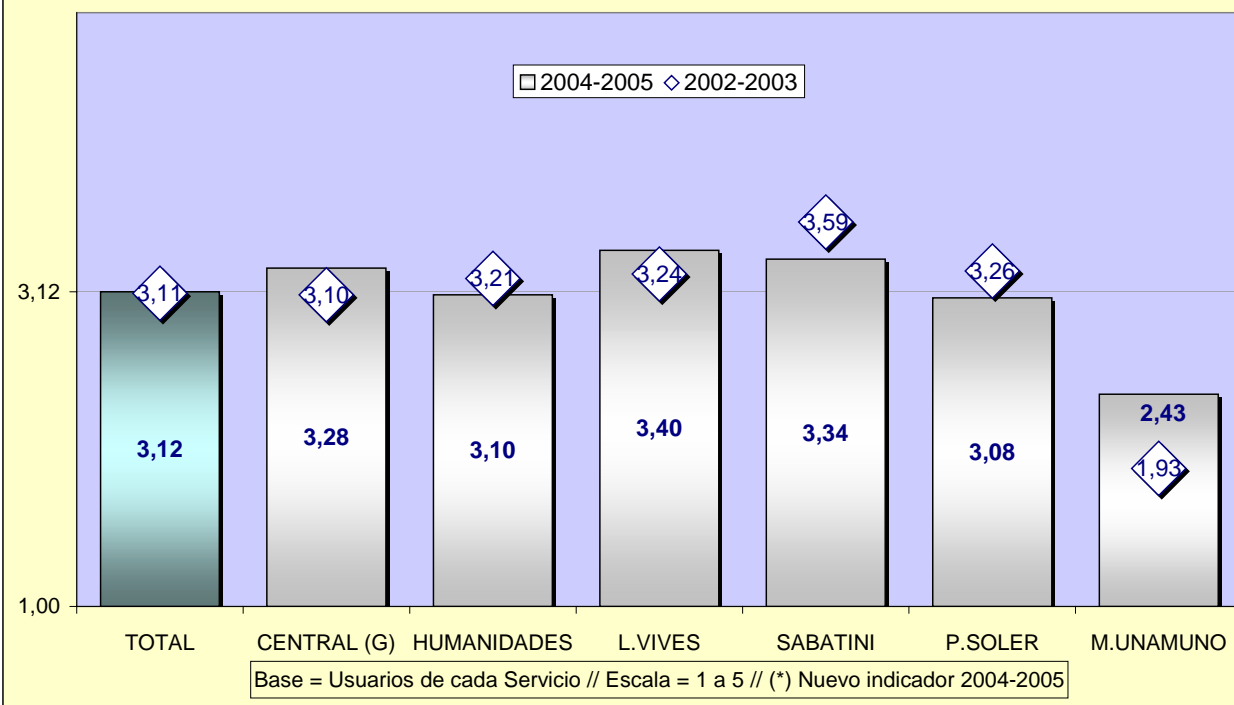


Cafetería, análisis por indicador:
(VIII) HORARIO

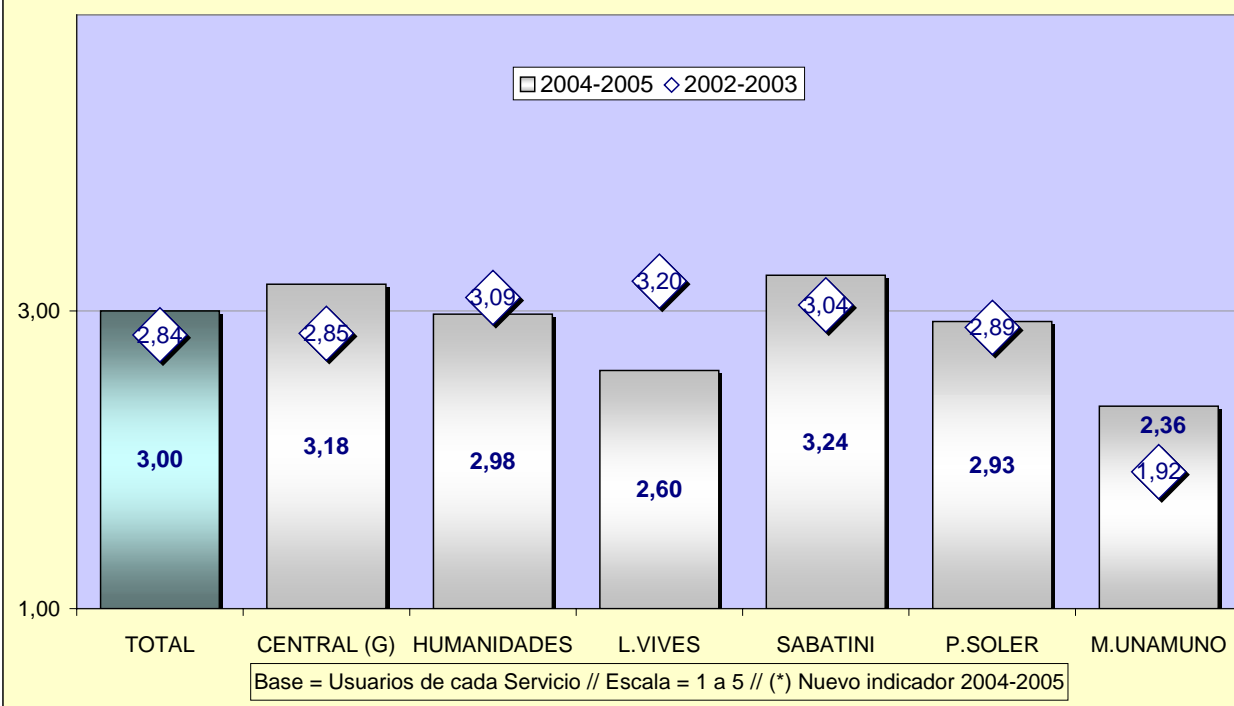


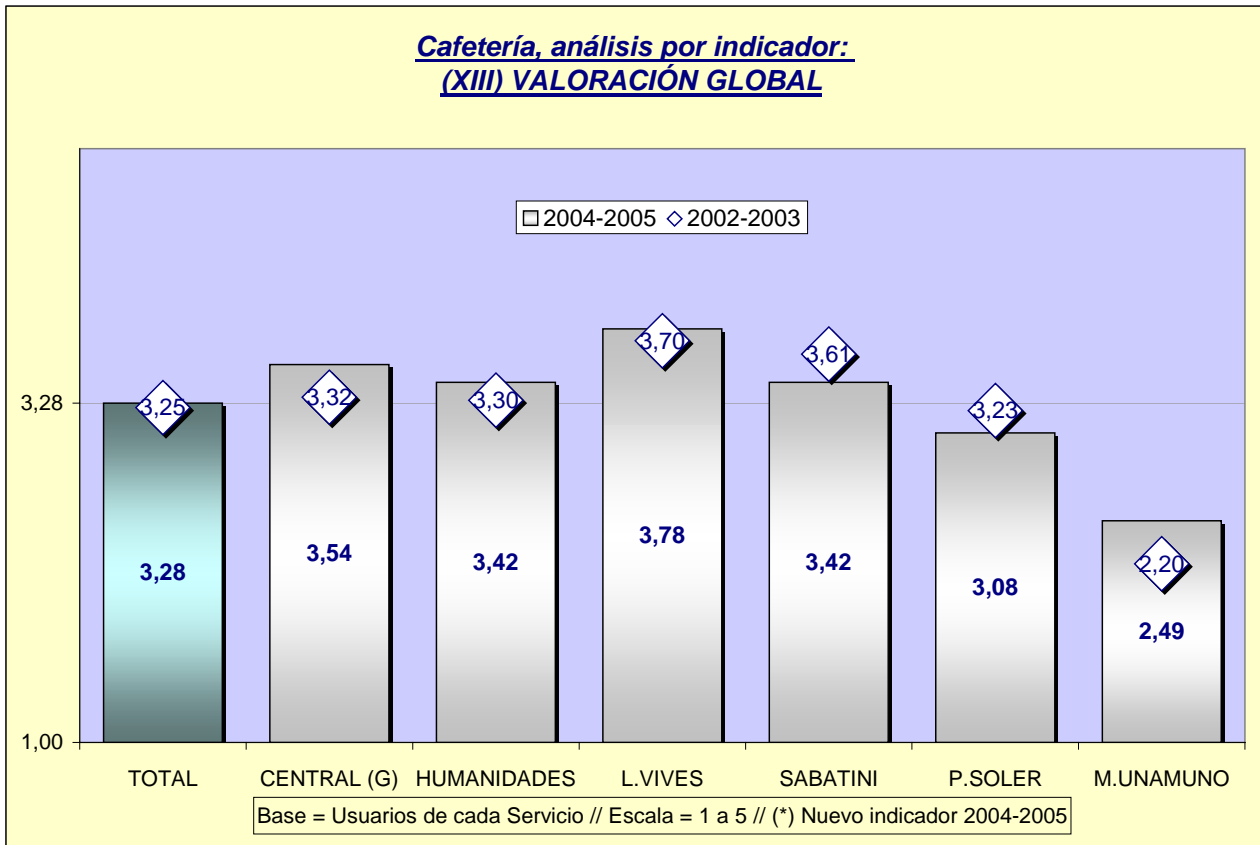


Cafetería, análisis por indicador:
(XI) VARIEDAD DE LA OFERTA DE CAFETERÍA



Cafetería, análisis por indicador:
(XII) VARIEDAD DE LA OFERTA DE RESTAURANTE





10.- Administración de Alumnos

Este servicio está dividido en varios bloques, si bien contiene una valoración global conjunta. Estos bloques son Servicios de información, Servicios Administrativos, Matriculación y Becas; también se han incorporado dos nuevos indicadores de valoración del Carné universitario.

En términos generales, Administración de Alumnos puede calificarse como un servicio que obtiene valoraciones bastante pobres y que no demuestra realizar esfuerzos globales para mejorar. Y que no mejora: 3,14 en 2001-2002; 3,11 en 2002-2003; y 3,12 en 2004-2005.

Y en forma muy sintética, tenemos unos servicios de Matriculación bastante bien valorados (3,36), unos Servicios Administrativos (3,05) y de Becas (3,08) no demasiado apreciados y unos Servicios de Información (2,89) que se sitúan claramente entre los peor valorados.

Hablando de centros, son claramente peor valorados en Getafe, tanto en Humanidades (2,99), como en Ciencias Sociales y Jurídicas (3,05); no tan mal en Leganés (3,19) y bastante mejor en Colmenarejo (3,30), aunque en este Campus, a diferencia de los otros centros donde se mantienen estables, han empeorado algo (3,49 en 2002-2003).

Las Calificaciones -tanto su puntualidad (2,56) como su localización (2,81)- y, en general, todos los aspectos relacionados con la Información (verbal en los P.I.C. -2,91- y por otras vías -2,97-); los horarios de atención en la Administración (2,83) y la atención que dispensan (o dejan de dispensar) los funcionarios (2,98); y la información existente sobre Becas (2,90), además de la agilidad en la expedición y entrega del Carné Universitario (2,79) merecen un 'suspense': en total, 9 indicadores que no llegan a 3 en la escala y 7 que 'aprueban'. Destaca claramente la matriculación (3,36), especialmente la matrícula por Internet (3,38). Los trámites y procesos a través de Campus Global (3,14), aunque no mal valorados, contrastan con estos servicios en general (3,51) y en Biblioteca (3,36).

Tanto en el estudio cualitativo, como a la vista de los resultados cuantitativos, la Administración de Alumnos dista mucho de responder a las expectativas de los estudiantes; si se nos permite la opinión, la posición y actitud, distante y hasta 'escondida', de los funcionarios-expertos no se ve compensada por la posición y actitud visible, pero claramente poco competente cuando se trata de problemas (o acceder a información más especializada), de los becarios a quienes se adjudica la 'interfaz' de la Administración de Alumnos con sus 'clientes'.

Calidad percibida en los Servicios Universitarios
Curso 2004-2005 · Estudiantes

Fichas de Servicio

ADMINISTRACIÓN DE ALUMNOS

2004-2005 (2002-2003)

■ Indicadores generales

- **Satisfacción: 3,12 (3,11)**
- **Evolución: 2,98 (2,99)**

■ Destaca(n) positivamente

- **Matriculación**

■ Destaca(n) negativamente

- **Agilidad expedición Carné**
- **Información**

Indicadores por Centro de Servicio

2004-2005 (2002-2003)

■ **Satisfacción:**

- CC.SS.JJ.: 3,05 (3,02)
- Humanidades: 2,99 (2,96)
- E.P.S.: 3,19 (3,19)
- Colmenarejo: 3,30 (3,49)

■ **Evolución**

- CC.SS.JJ.: 2,96 (2,90)
- Humanidades: 2,79 (2,91)
- E.P.S.: 3,04 (3,05)
- Colmenarejo: 3,14 (3,29)

Colectivos MÁS satisfechos

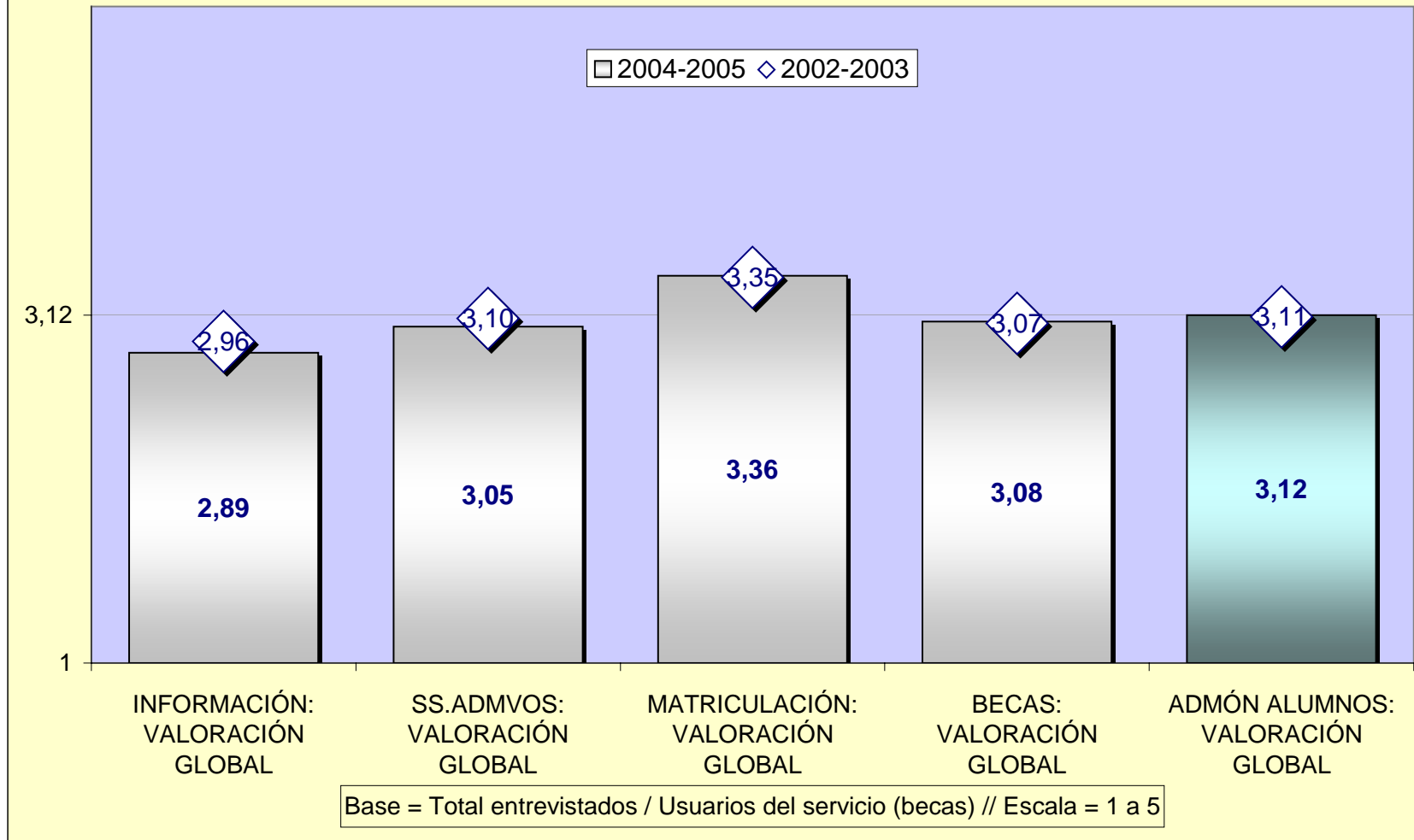
- Centro
 - Colmenarejo
 - E.P.S.
- Grado
 - No signif.
- Curso
 - 1º
- Sexo
 - No sign.

Colectivos MENOS satisfechos

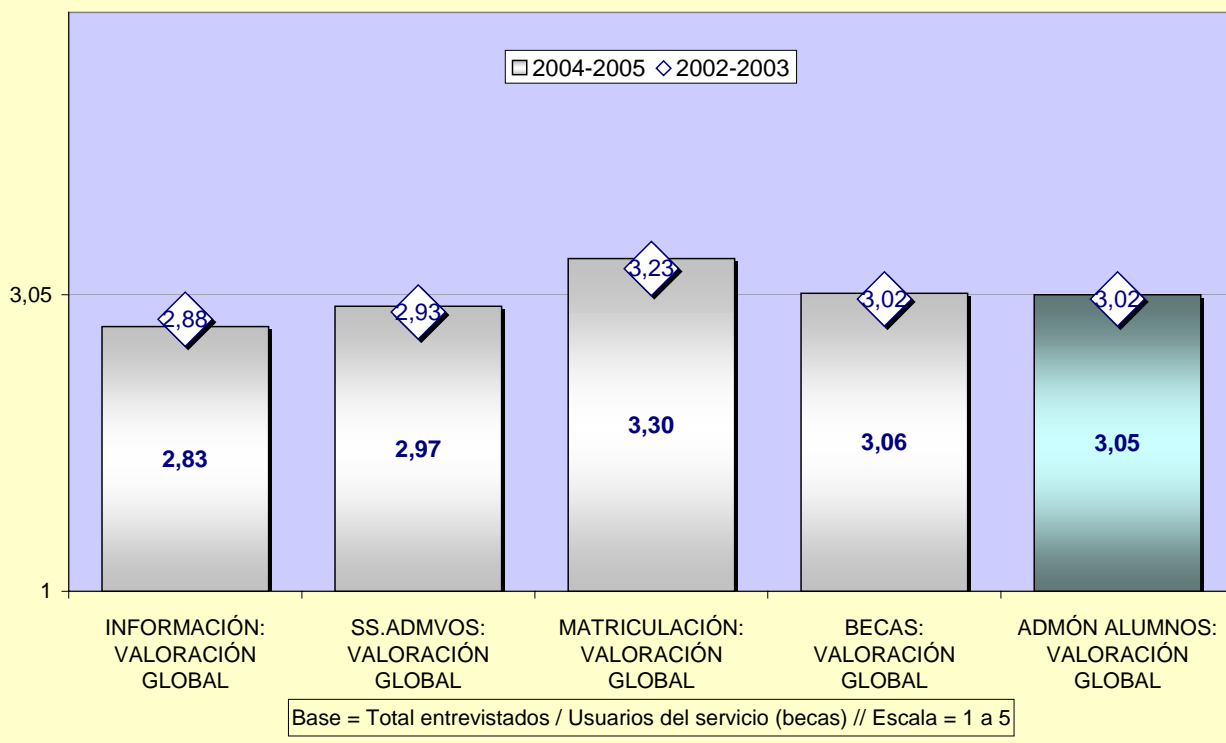
- Centro
 - Humanidades
 - CC.SS.JJ.
- Grado
 - No signif.
- Curso
 - 4º a 6º
- Sexo
 - No sign.

	SAT.GLOBAL	Matriculación	Camé Universitario: Utilidad	Becas	Servicios Administrativos	Servicios de Información	Camé Universitario: Agilidad
2004-2005	3,12	3,36	3,11	3,08	3,05	2,89	2,79
2002-2003	3,11	3,35	<i>N/d</i>	3,07	3,10	2,96	<i>N/d</i>
Tendencia							

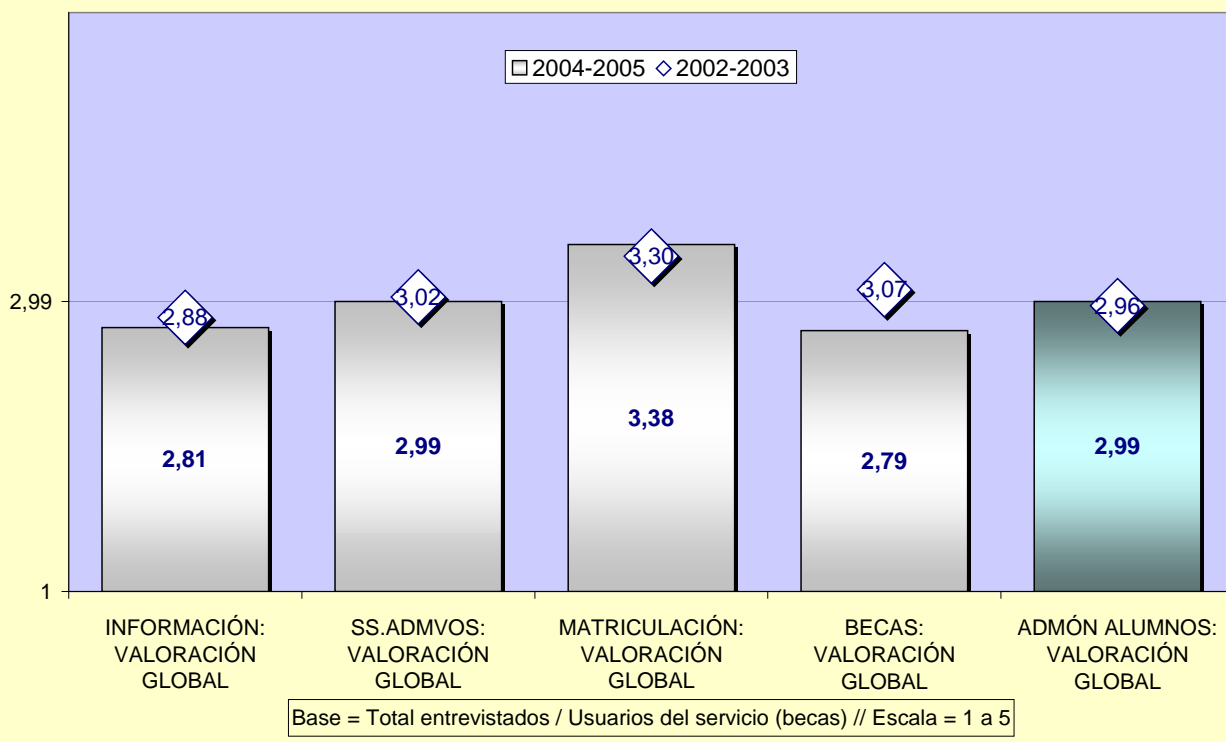
Administración de Alumnos: análisis de indicadores
F.- VALORACIÓN GENERAL



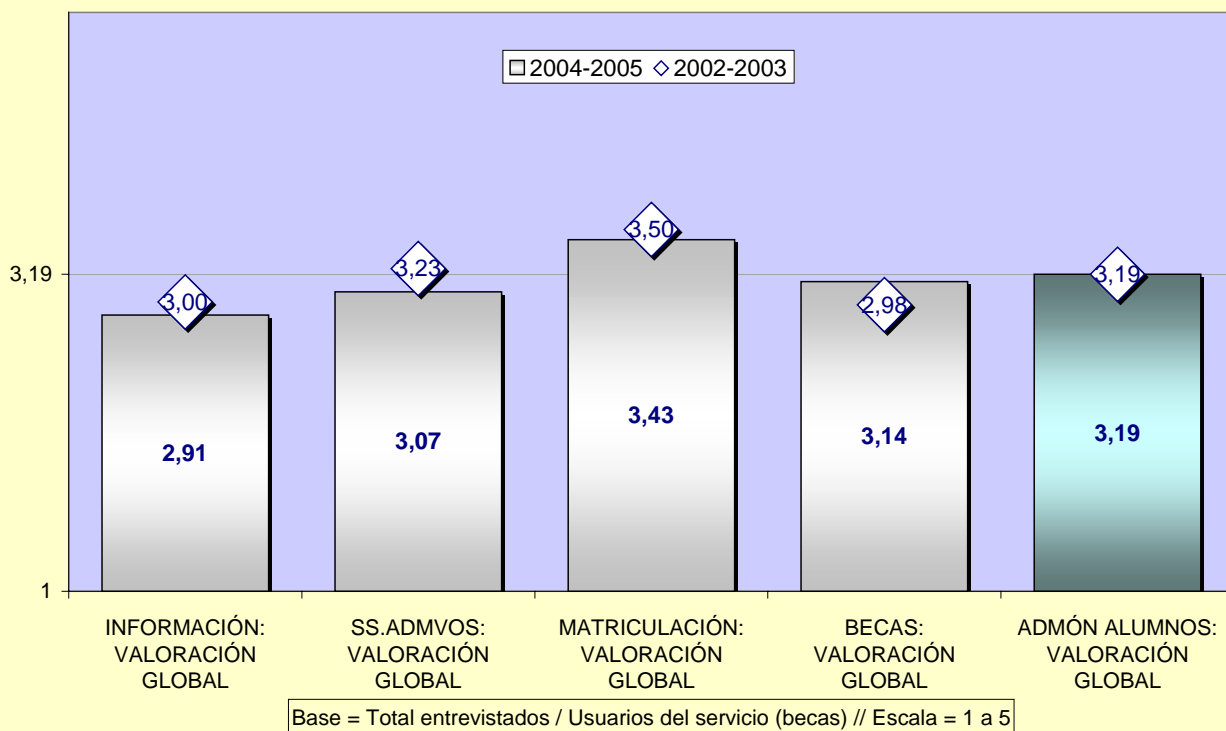
Administración de Alumnos: análisis por centros de servicio
F.- VALORACIÓN GENERAL. (I) CC.SS.JJ. (Getafe)



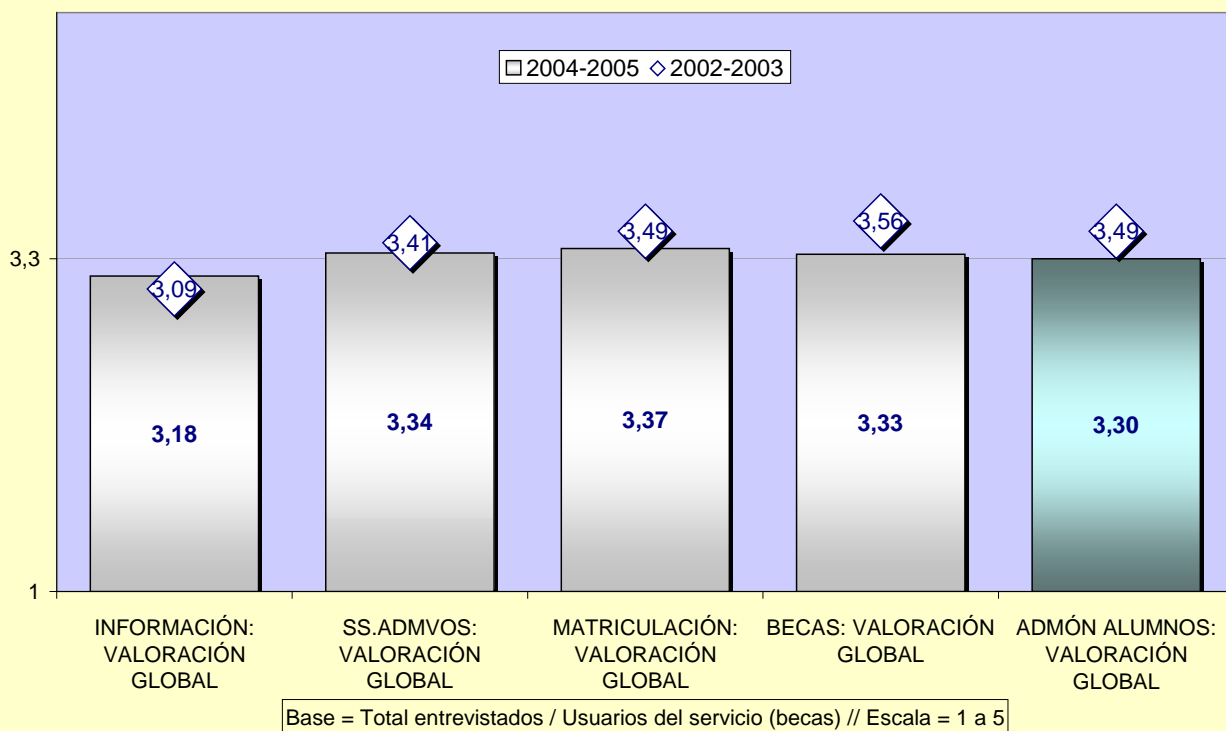
Administración de Alumnos: análisis por centros de servicio
F.- VALORACIÓN GENERAL. (II) HUMANIDADES (Getafe)



Administración de Alumnos: análisis por centros de servicio
F.- VALORACIÓN GENERAL. (III) E.P.S. (Leganés)



Administración de Alumnos: análisis por centros de servicio
F.- VALORACIÓN GENERAL. (IV) COLMENAREJO



Calidad percibida en los Servicios Universitarios
Curso 2004-2005 · Estudiantes

Fichas de Servicio

Servicios de Información

2004-2005 (2002-2003)

■ Indicadores generales

○ **Satisfacción: 2,89 (2,96)**

■ Destaca(n) positivamente

○ **Información**

■ Destaca(n) negativamente

○ **Calificaciones**

Indicadores por Centro de Servicio

2004-2005 (2002-2003)

■ **Satisfacción:**

- CC.SS.JJ.: 2,83 (2,88)
- Humanidades: 2,81 (2,88)
- E.P.S.: 2,91 (3,00)
- Colmenarejo: 3,18 (3,09)

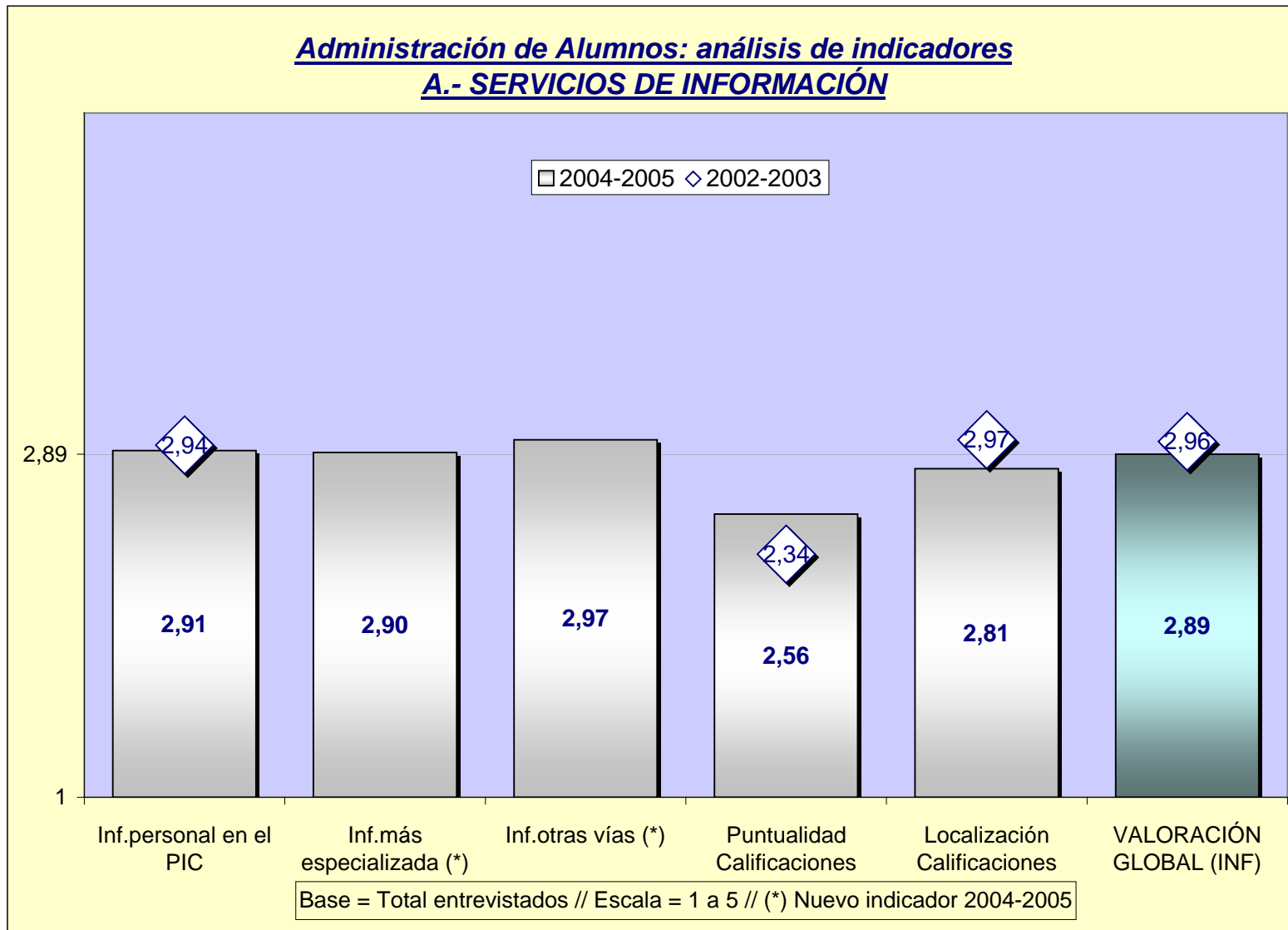
Colectivos MÁS satisfechos

- Centro
○ **Colmenarejo**
- Grado
○ **Medio**
- Curso
○ **1º**
- Sexo
○ **Mujer**

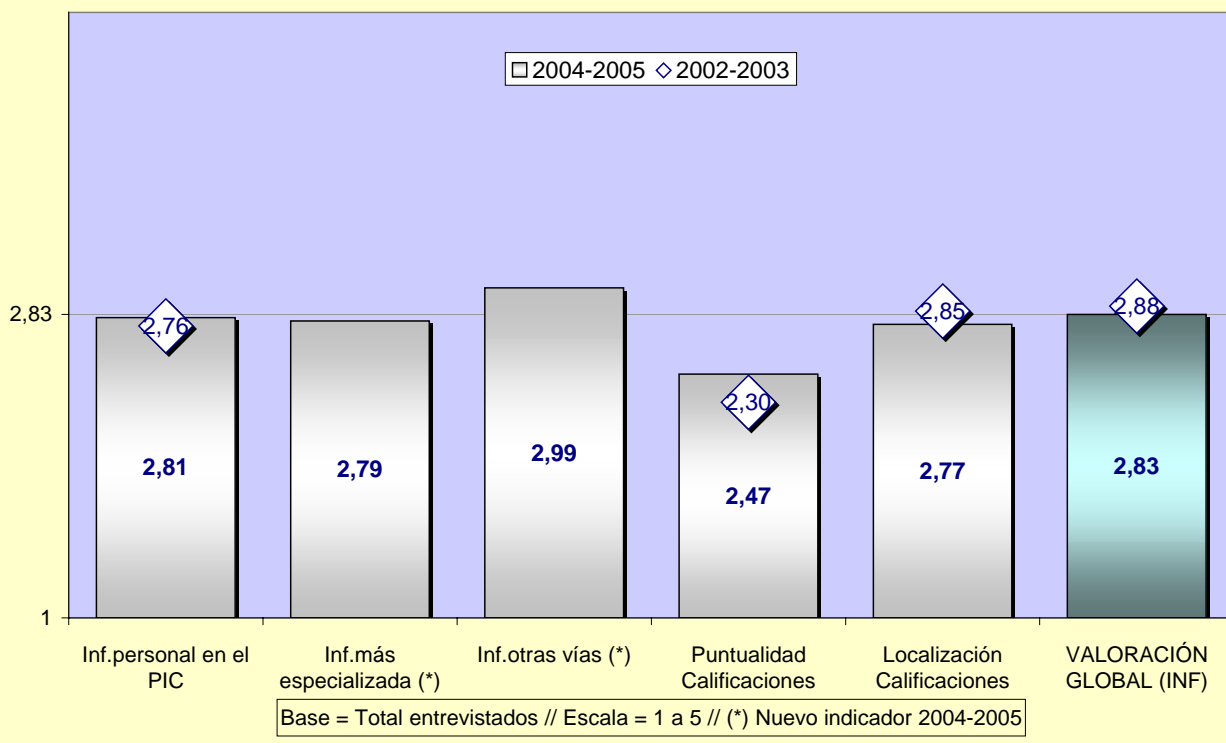
Colectivos MENOS satisfechos

- Centro
○ **CC.SS.JJ.**
○ **Humanidades**
- Grado
○ **Superior**
- Curso
○ **2º a 6º**
- Sexo
○ **Hombre**

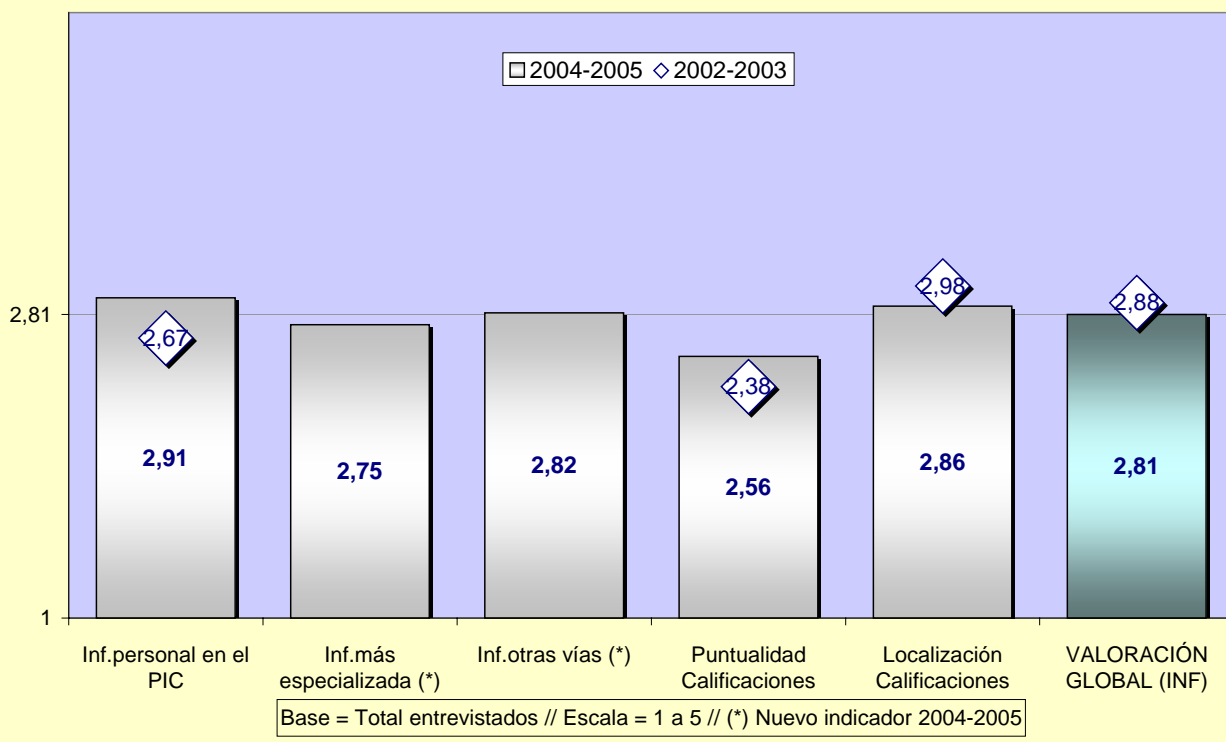
	SAT.GLOBAL	Información otras vías	Información Verbal (P.I.C.)	Información especializada	Localización calificaciones	Puntualidad calificaciones
2004-2005	2,89	2,97	2,91	2,90	2,81	2,56
2002-2003	2,96	N/d	2,94	N/d	2,97	2,34
Tendencia						



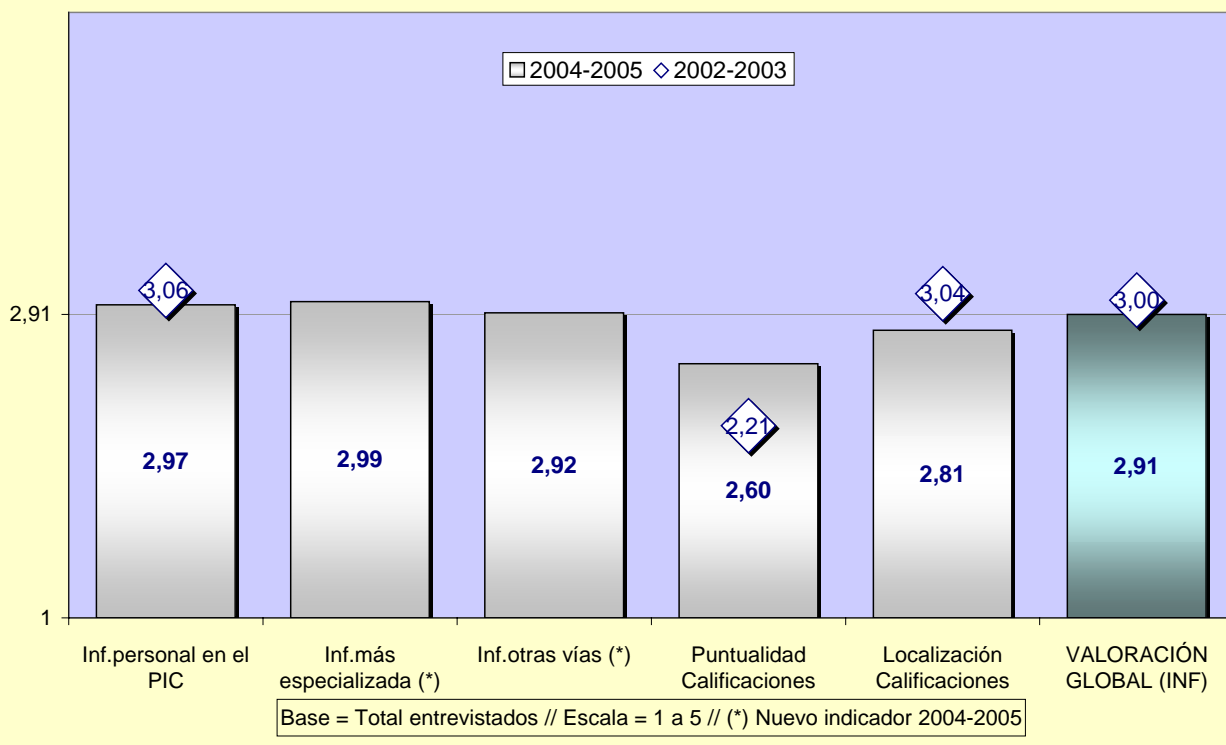
Administración de Alumnos: análisis por centro de servicio
A.- SERVICIOS DE INFORMACIÓN. (I) CC.SS.JJ. (Getafe)



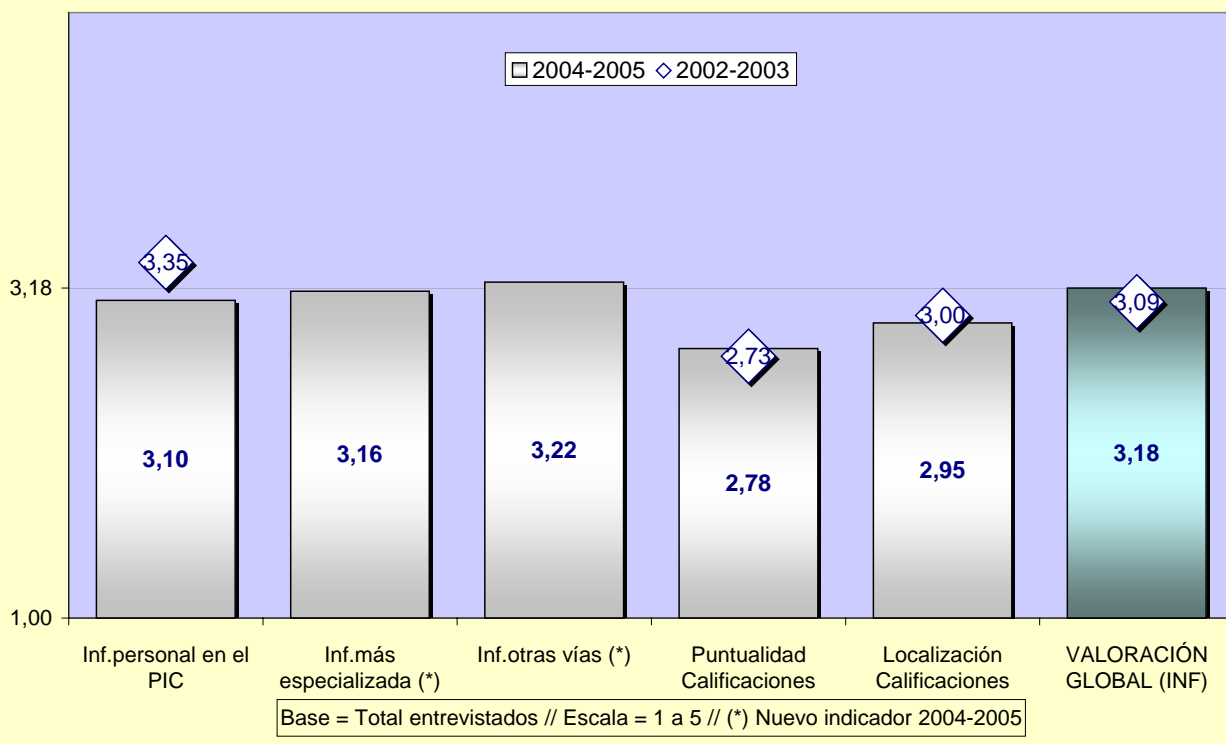
Administración de Alumnos: análisis por centro de servicio
A.- SERVICIOS DE INFORMACIÓN. (II) HUMANIDADES (Getafe)

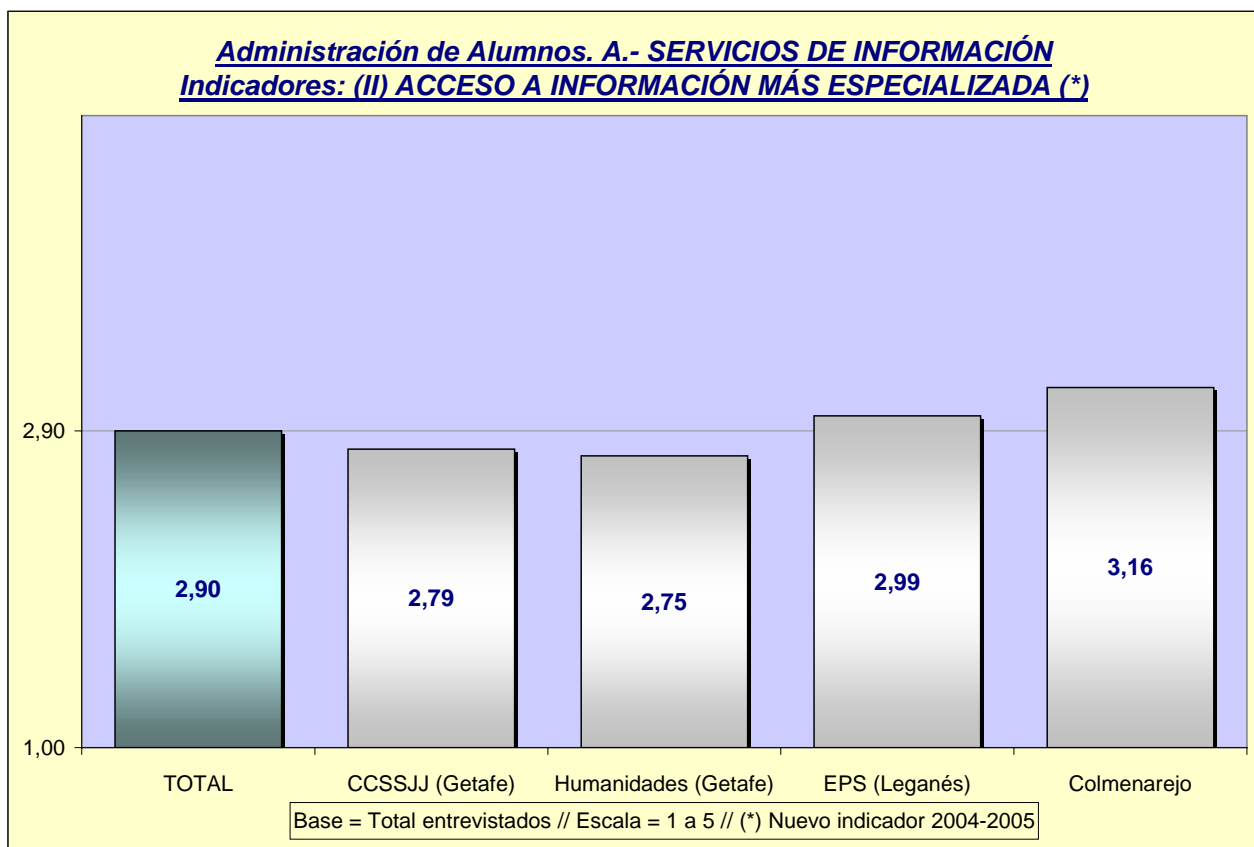
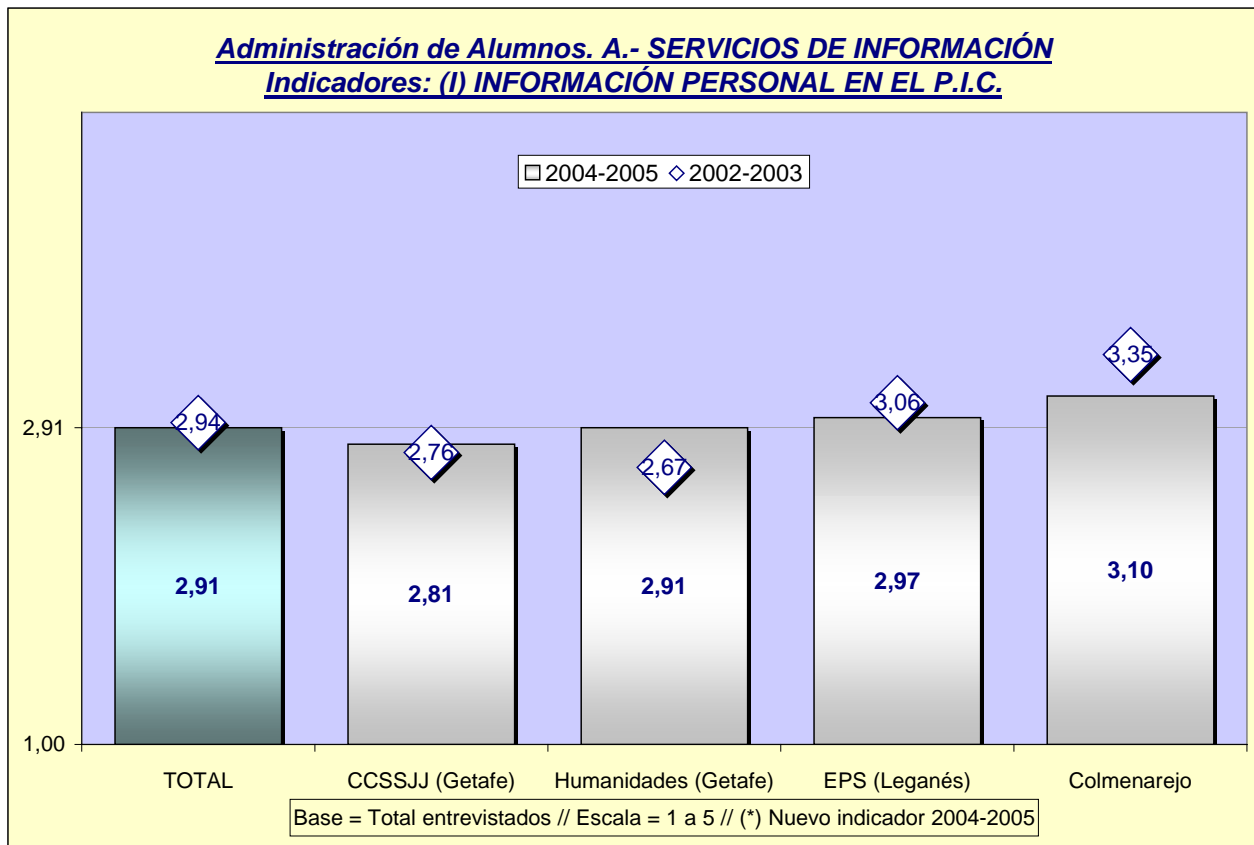


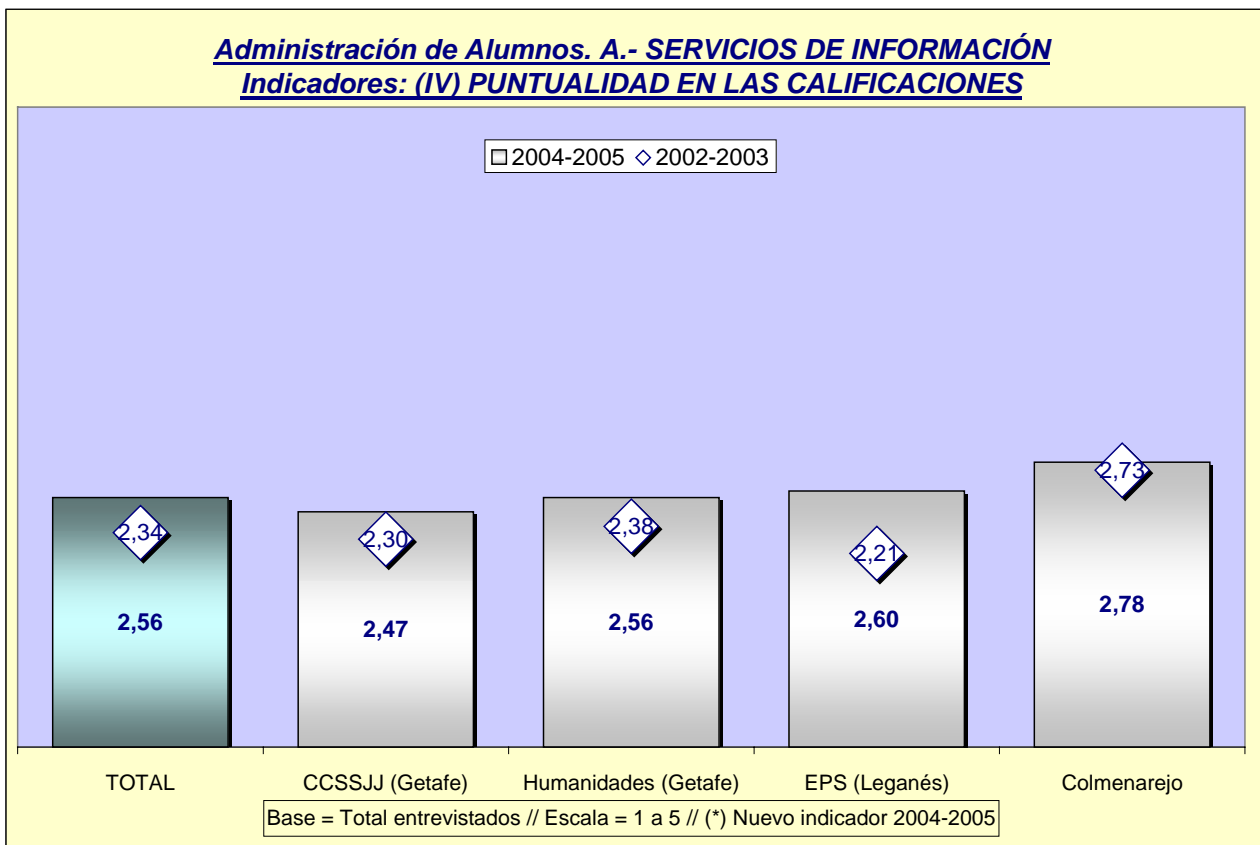
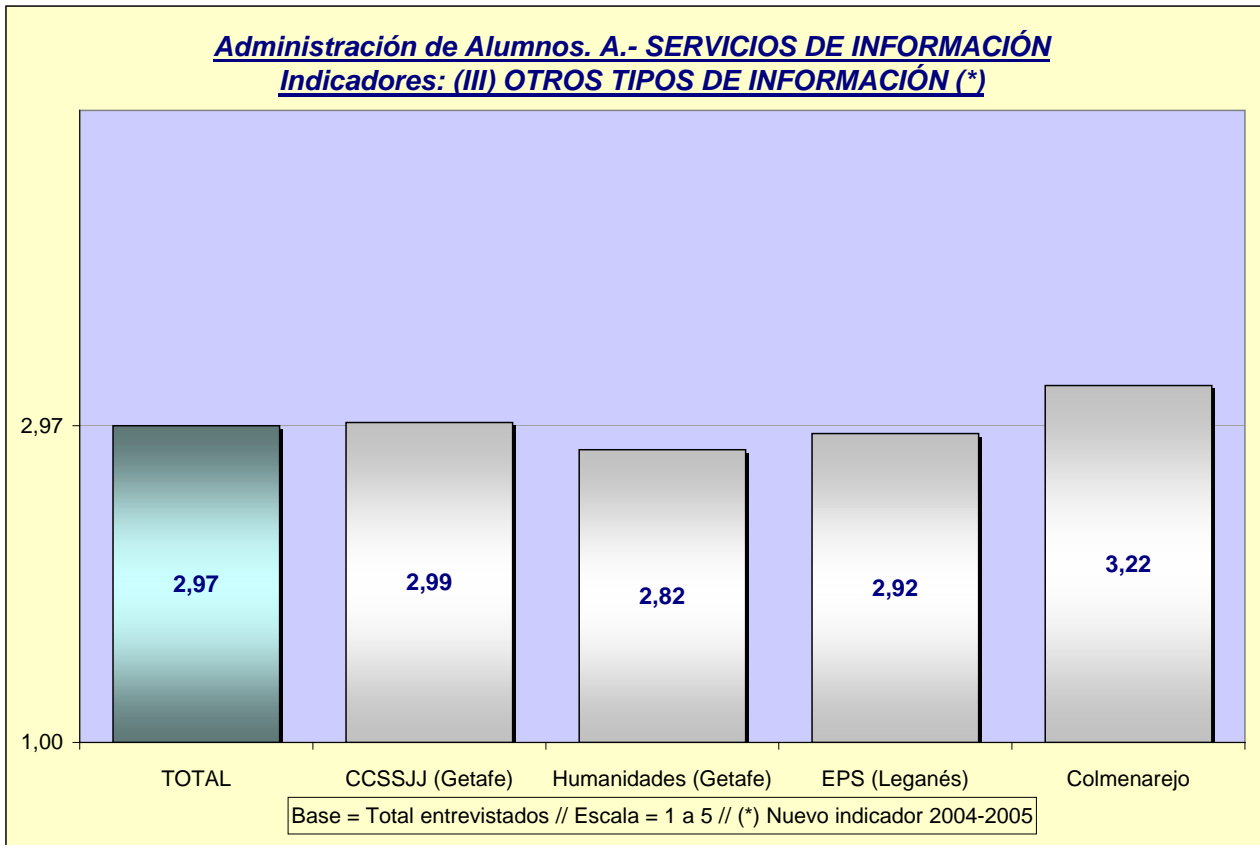
Administración de Alumnos: análisis por centro de servicio
A.- SERVICIOS DE INFORMACIÓN. (III) E.P.S. (Leganés)



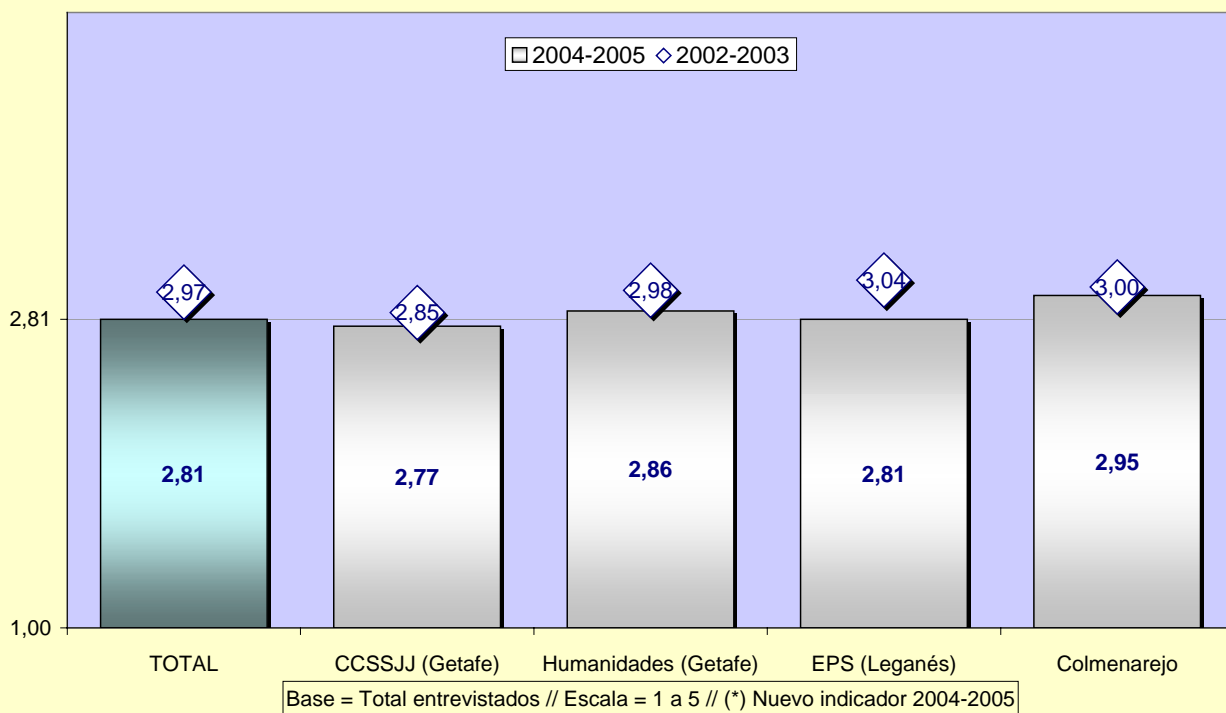
Administración de Alumnos: análisis por centro de servicio
A.- SERVICIOS DE INFORMACIÓN. (IV) COLMENAREJO



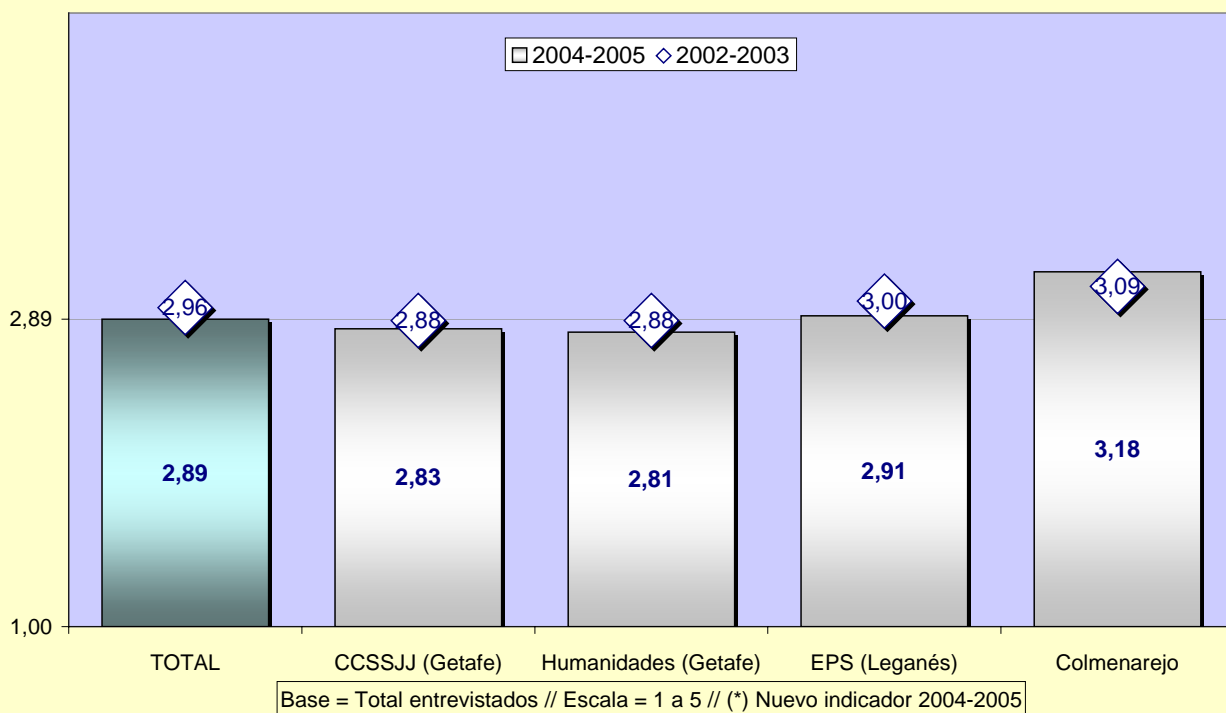




Administración de Alumnos. A.- SERVICIOS DE INFORMACIÓN
Indicadores: (V) LOCALIZACIÓN DE LAS CALIFICACIONES



Administración de Alumnos. A.- SERVICIOS DE INFORMACIÓN
Indicadores: (VI) VALORACIÓN GLOBAL



Calidad percibida en los Servicios Universitarios
Curso 2004-2005 · Estudiantes

Fichas de Servicio

Servicios Administrativos

2004-2005 (2002-2003)

■ Indicadores generales

- **Satisfacción: 3,05 (3,10)**

■ Destaca(n) positivamente

- **Administración por Internet (Campus Global)**

■ Destaca(n) negativamente

- **Horarios**
- **Atención Funcionarios**

Indicadores por Centro de Servicio

2004-2005 (2002-2003)

■ **Satisfacción:**

- CC.SS.JJ.: 2,97 (2,93)
- Humanidades: 2,99 (3,02)
- E.P.S.: 3,07 (3,23)
- Colmenarejo: 3,34 (3,41)

Colectivos MÁS satisfechos

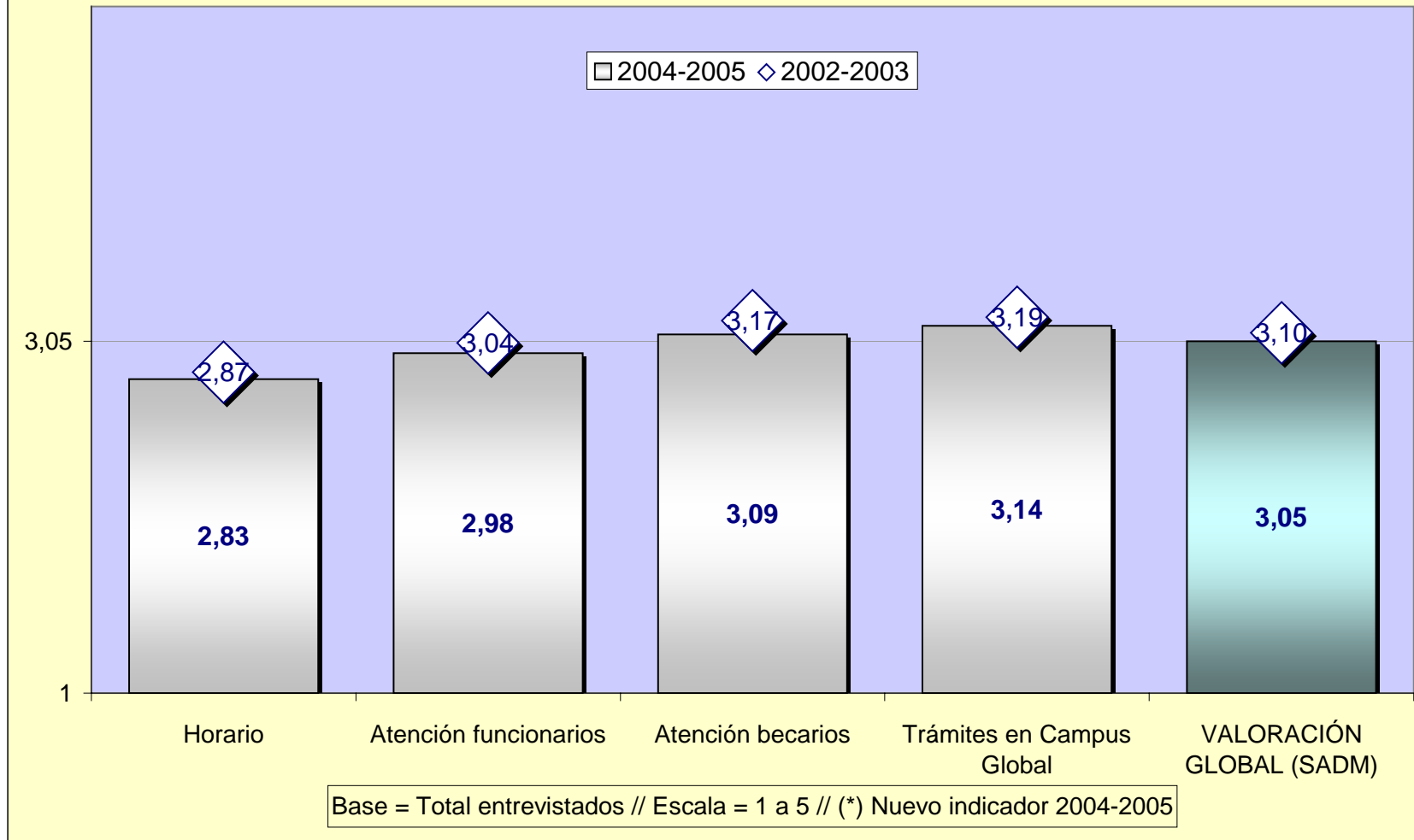
- Centro
○ **Colmenarejo**
- Grado
○ **Superior**
- Curso
○ **1º**
- Sexo
○ **Mujer**

Colectivos MENOS satisfechos

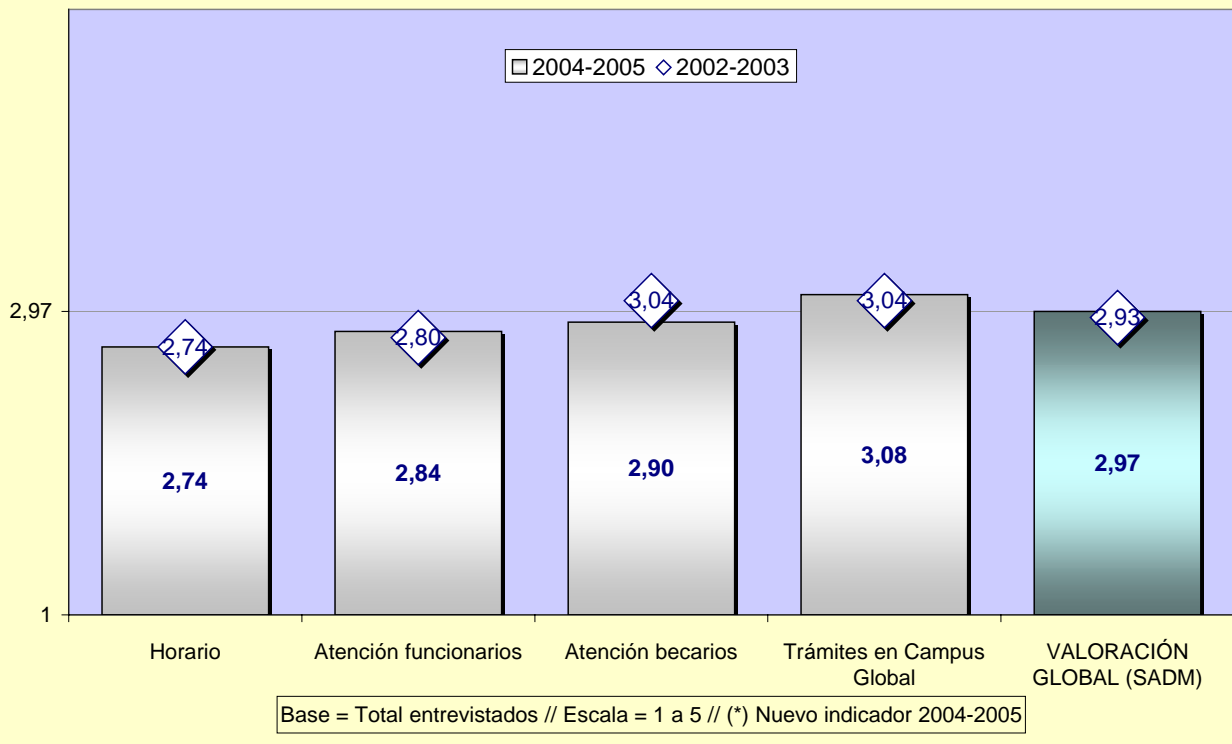
- Centro
○ **No signif.**
- Grado
○ **Medio**
- Curso
○ **2º a 3º**
- Sexo
○ **Hombre**

	SAT.GLOBAL	Trámites en Campus Global	Atención Becarios	Atención Funcionarios	Horarios
2004-2005	3,05	3,14	3,09	2,98	2,83
2002-2003	3,10	3,19	3,17	3,04	2,87
Tendencia					

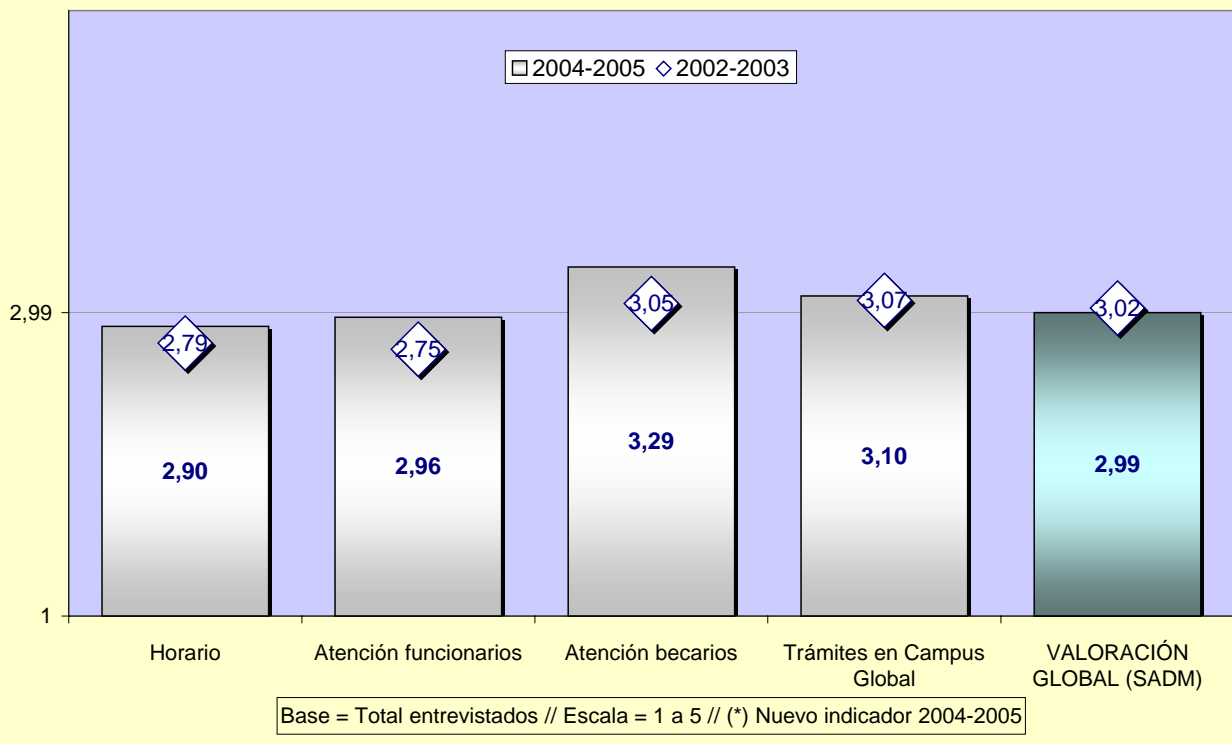
Administración de Alumnos: análisis de indicadores
B.- SERVICIOS ADMINISTRATIVOS



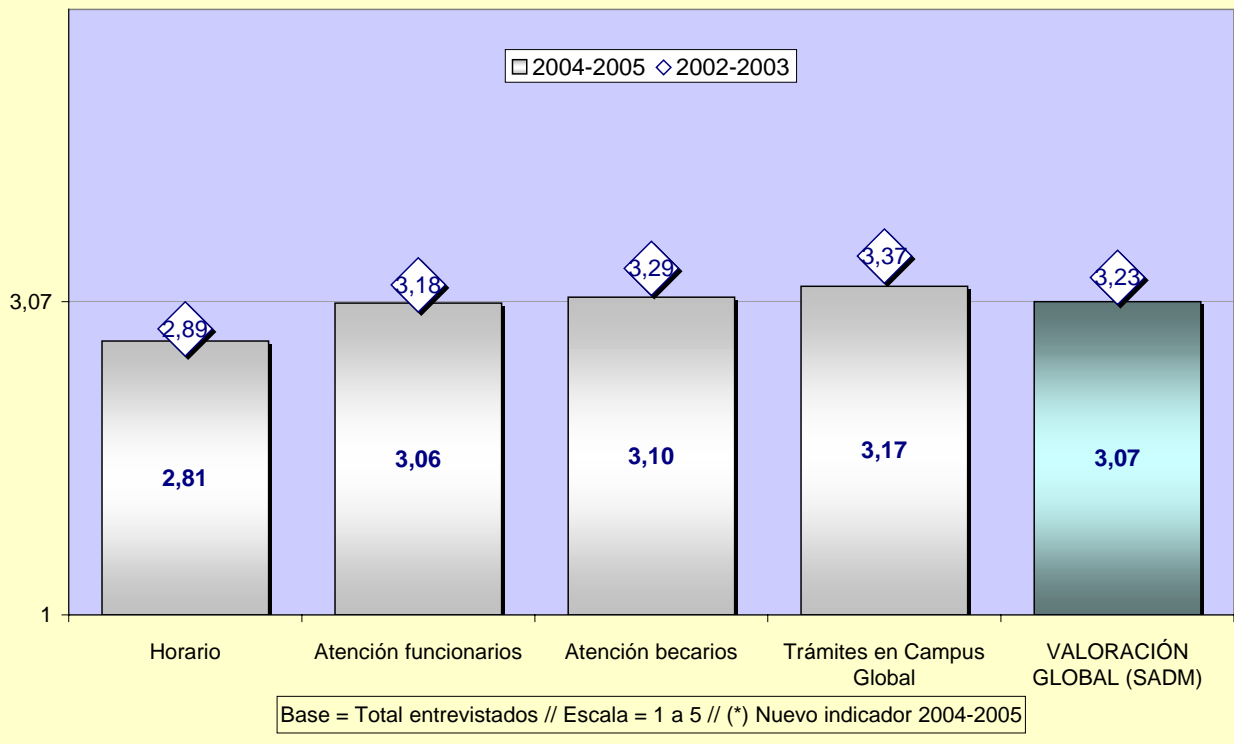
Administración de Alumnos: análisis por centro de servicio
B.- SERVICIOS ADMINISTRATIVOS. (I) CC.SS.JJ. (Getafe)



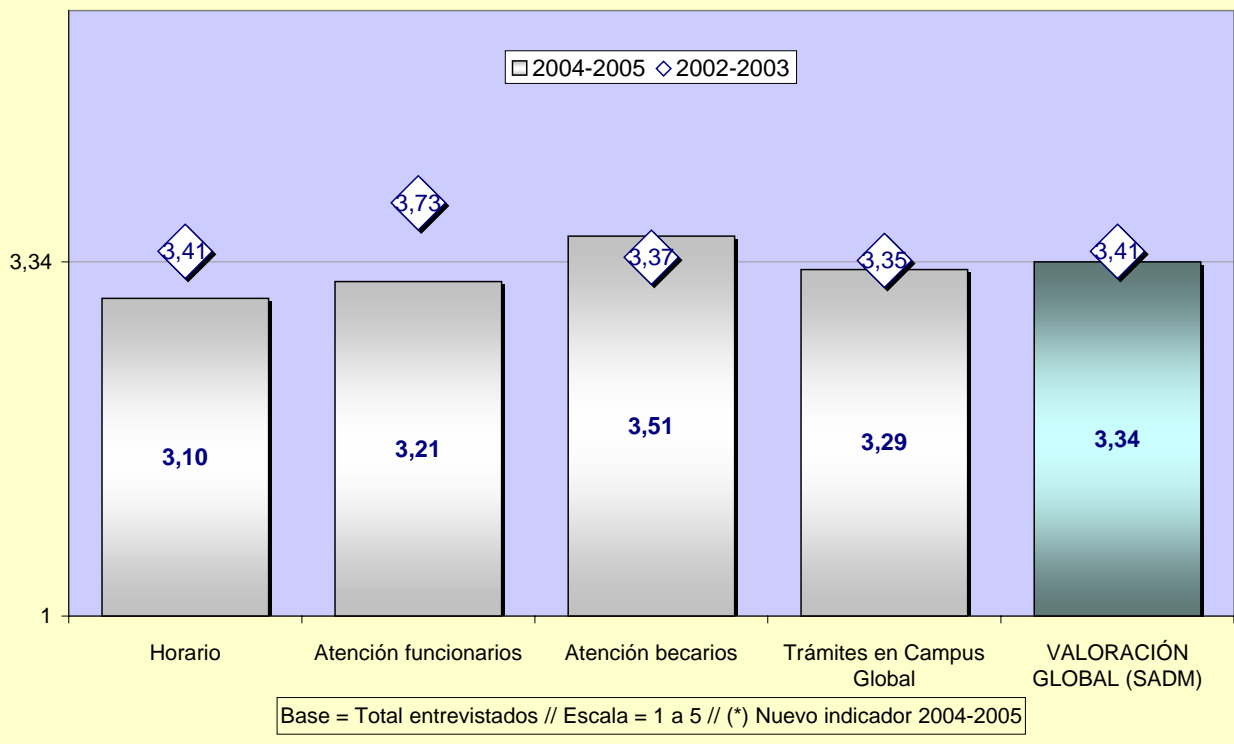
Administración de Alumnos: análisis por centro de servicio
B.- SERVICIOS ADMINISTRATIVOS. (II) HUMANIDADES (Getafe)

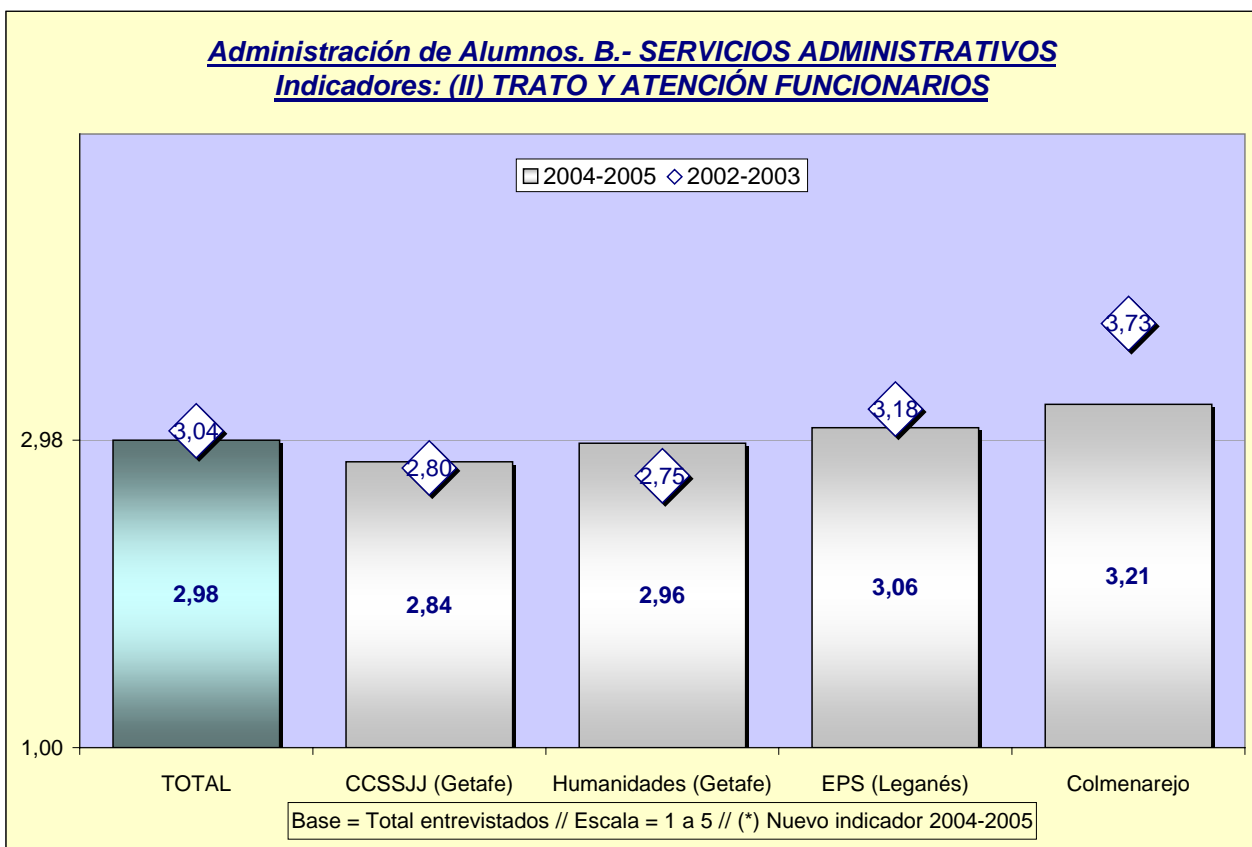
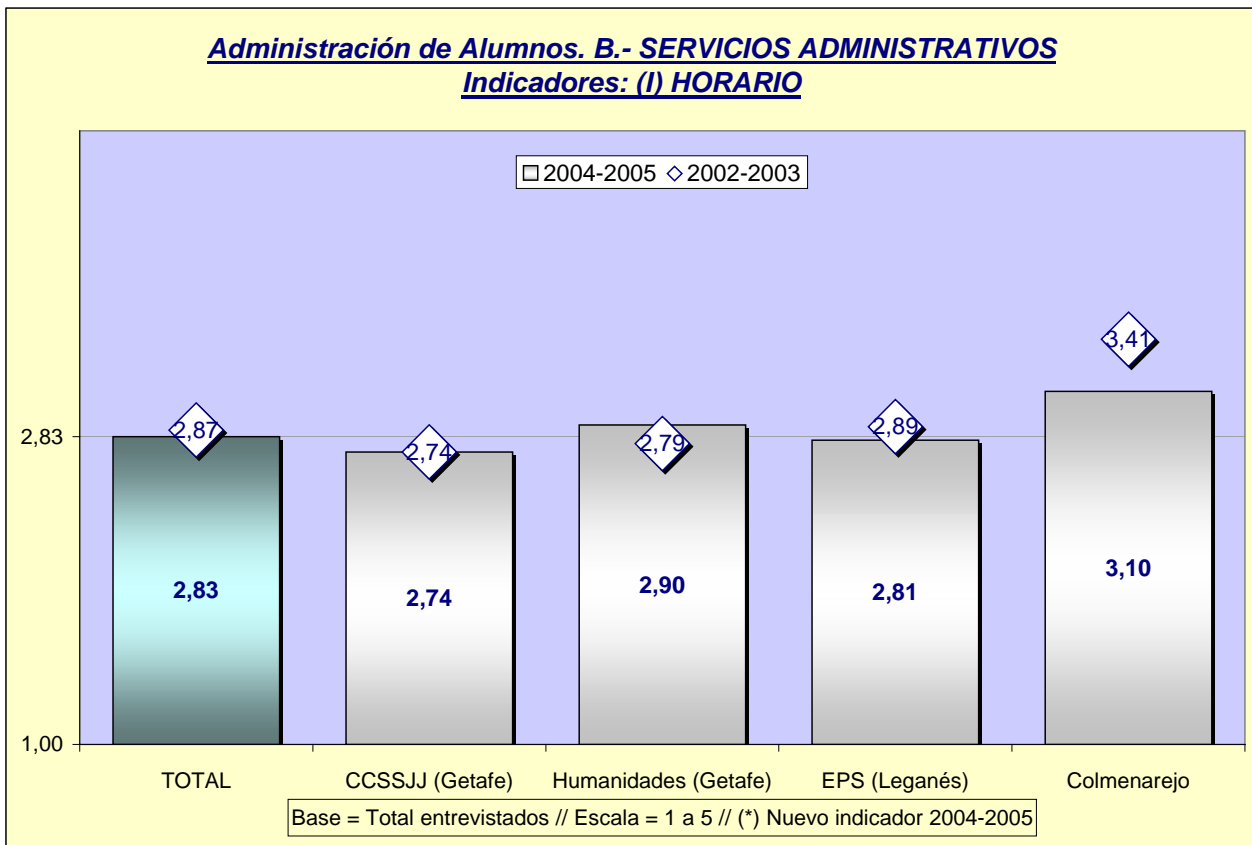


Administración de Alumnos: análisis por centro de servicio
B.- SERVICIOS ADMINISTRATIVOS. (III) E.P.S. (Leganés)

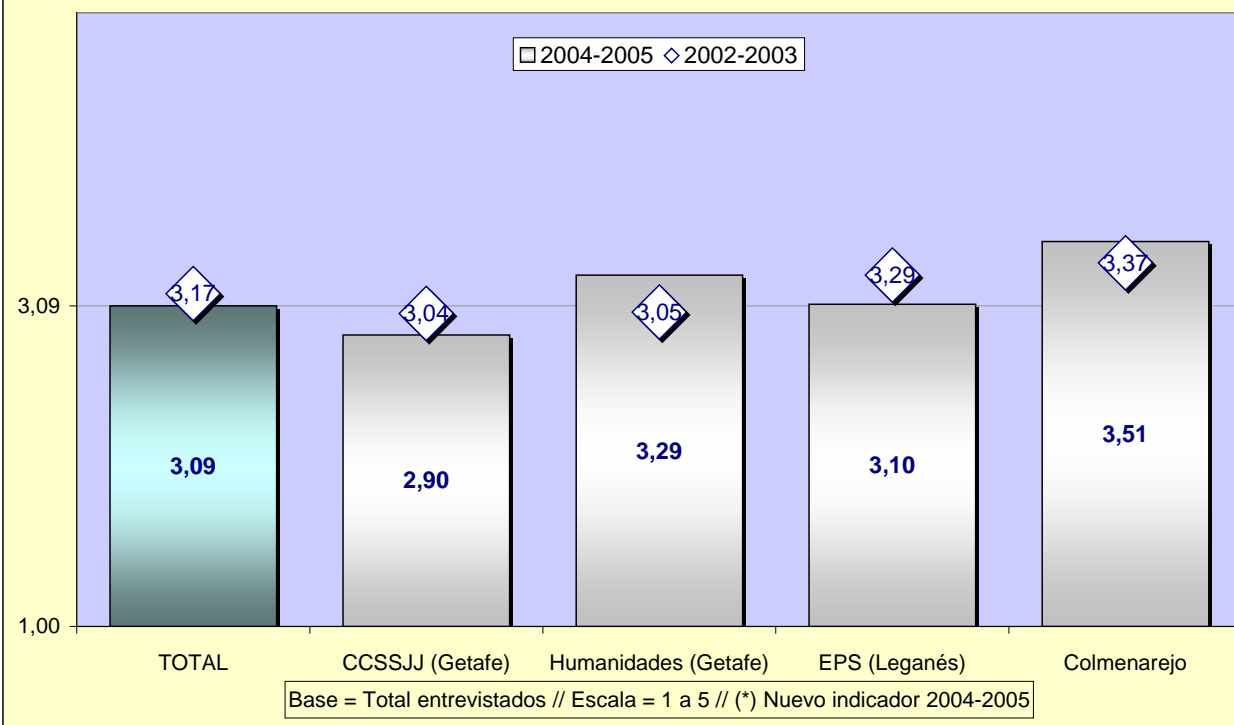


Administración de Alumnos: análisis por centro de servicio
B.- SERVICIOS ADMINISTRATIVOS. (IV) COLMENAREJO

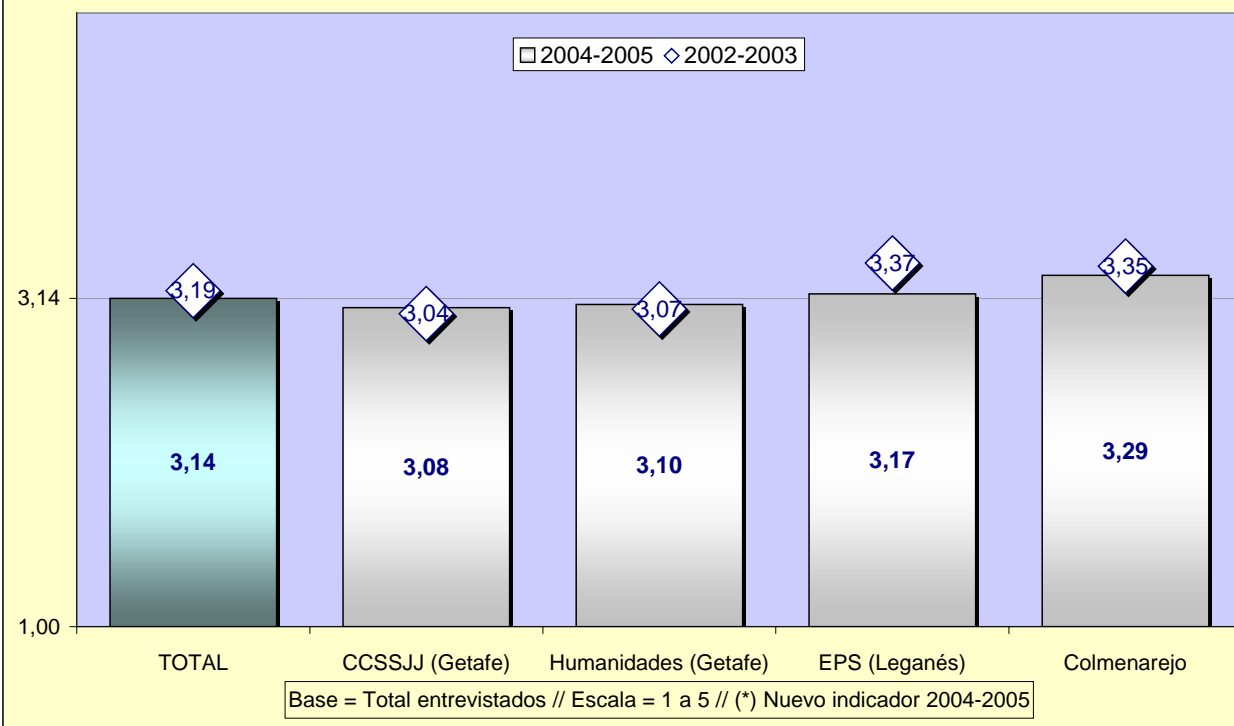


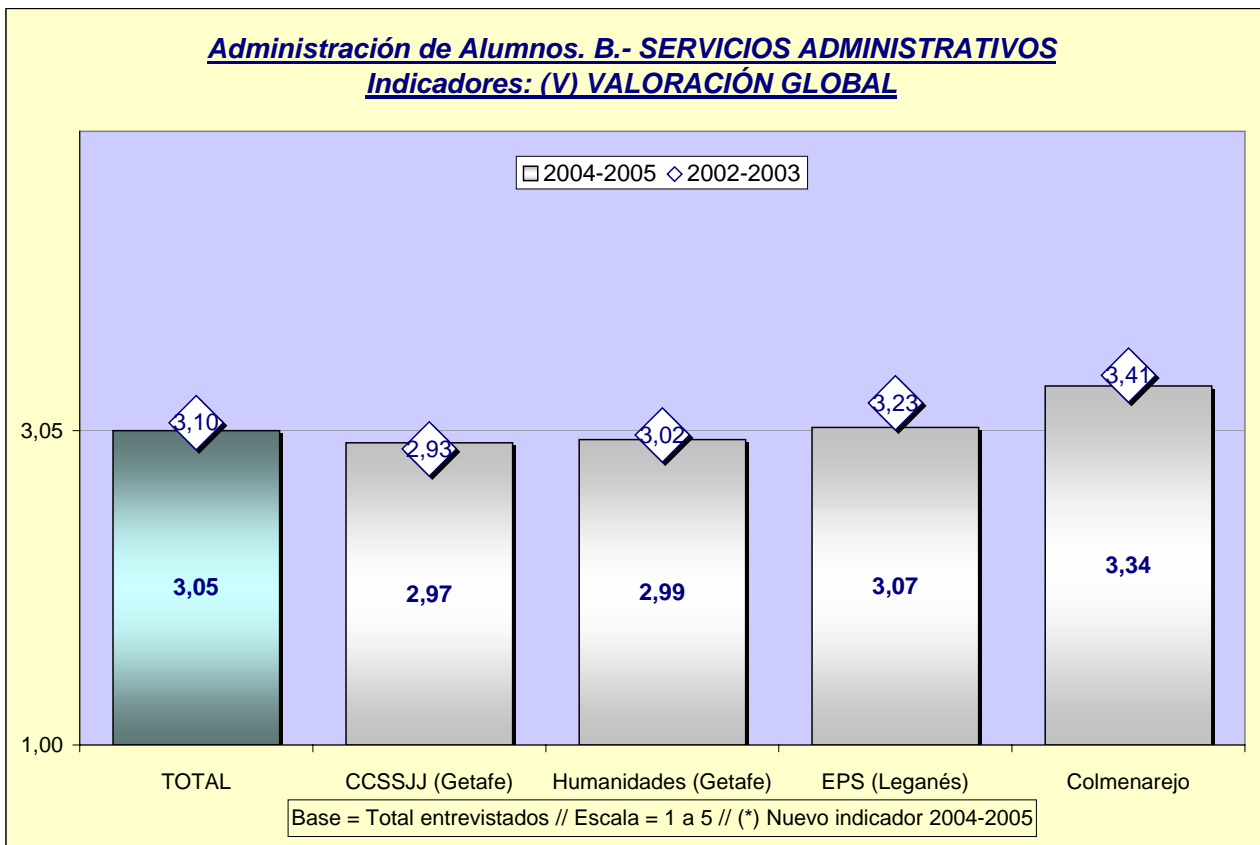


Administración de Alumnos. B.- SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
Indicadores: (III) TRATO Y ATENCIÓN BECARIOS



Administración de Alumnos. B.- SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
Indicadores: (IV) TRÁMITES DE ALUMNOS EN 'CAMPUS GLOBAL'





Calidad percibida en los Servicios Universitarios
Curso 2004-2005 · Estudiantes

Fichas de Servicio

Matriculación

2004-2005 (2002-2003)

■ Indicadores generales

- **Satisfacción: 3,36 (3,35)**

■ Destaca(n) positivamente

- **Matrícula por Internet**

■ Destaca(n) negativamente

- **Matrícula en Administración (personalmente)**

Indicadores por Centro de Servicio

2004-2005 (2002-2003)

■ **Satisfacción:**

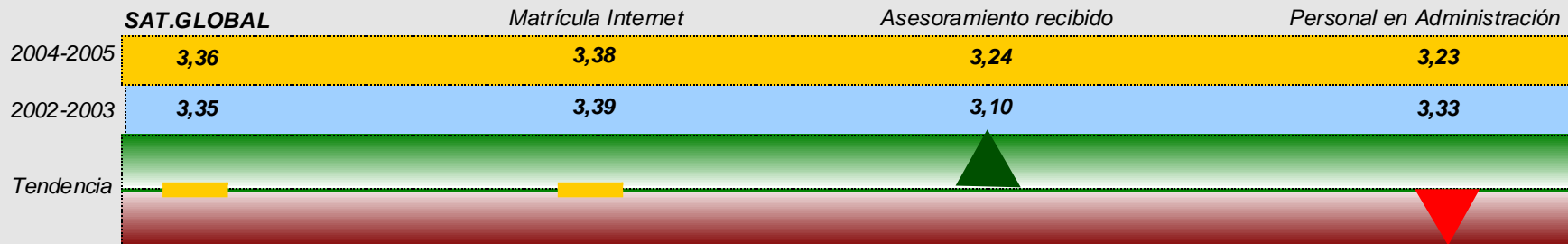
- CC.SS.JJ.: 3,30 (3,23)
- Humanidades: 3,38 (3,30)
- E.P.S.: 3,43 (3,50)
- Colmenarejo: 3,37 (3,49)

Colectivos MÁS satisfechos

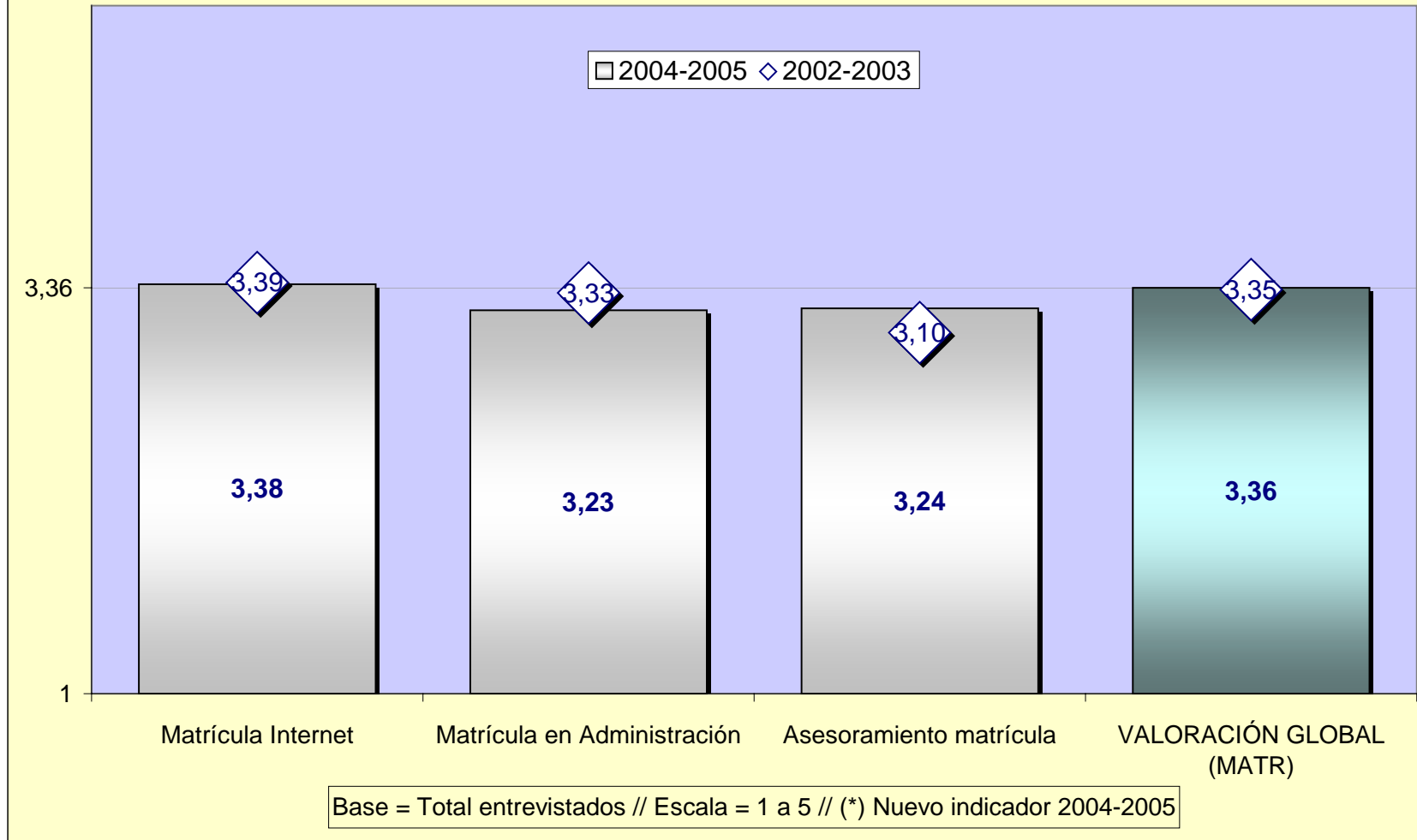
■ <u>Centro</u> ○ E.P.S.	■ <u>Grado</u> ○ No signif.	■ <u>Curso</u> ○ 1º	■ <u>Sexo</u> ○ Mujer
-----------------------------	--------------------------------	------------------------	--------------------------

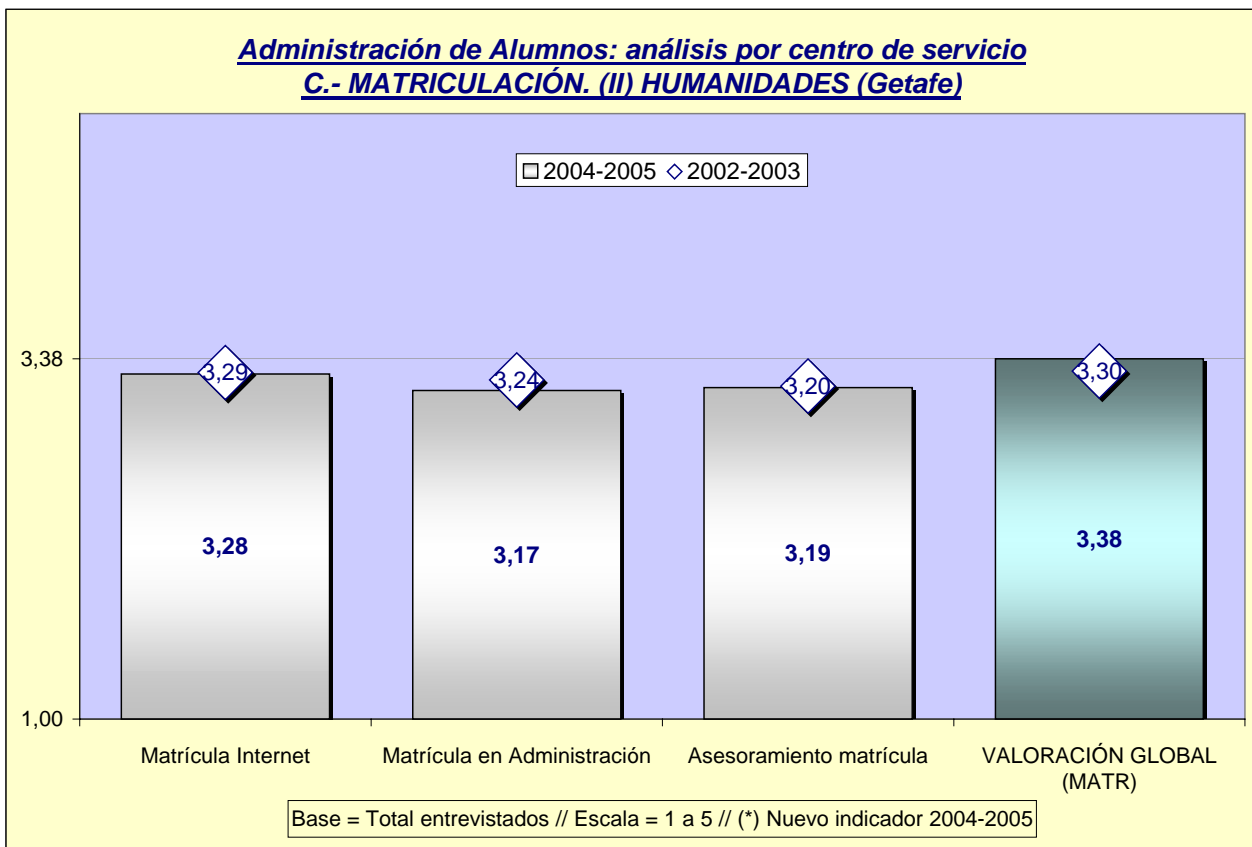
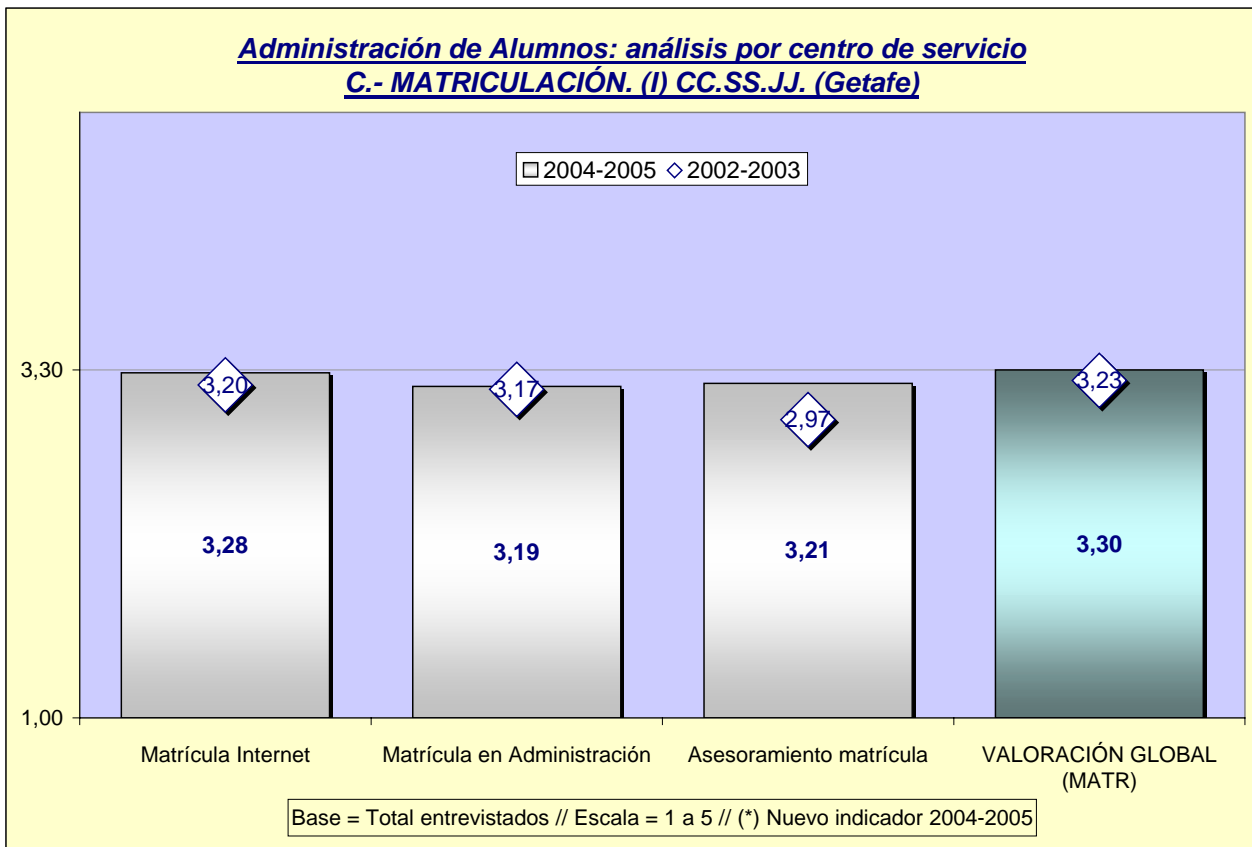
Colectivos MENOS satisfechos

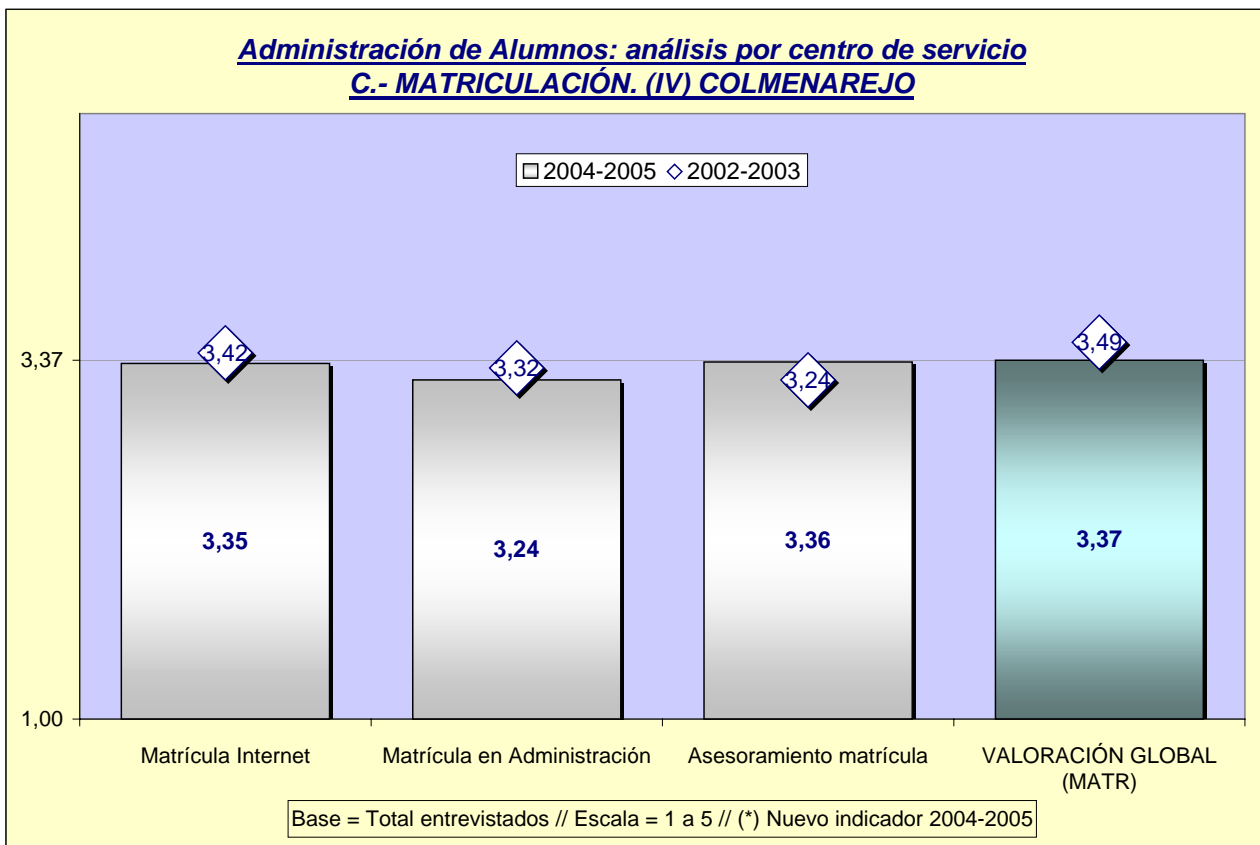
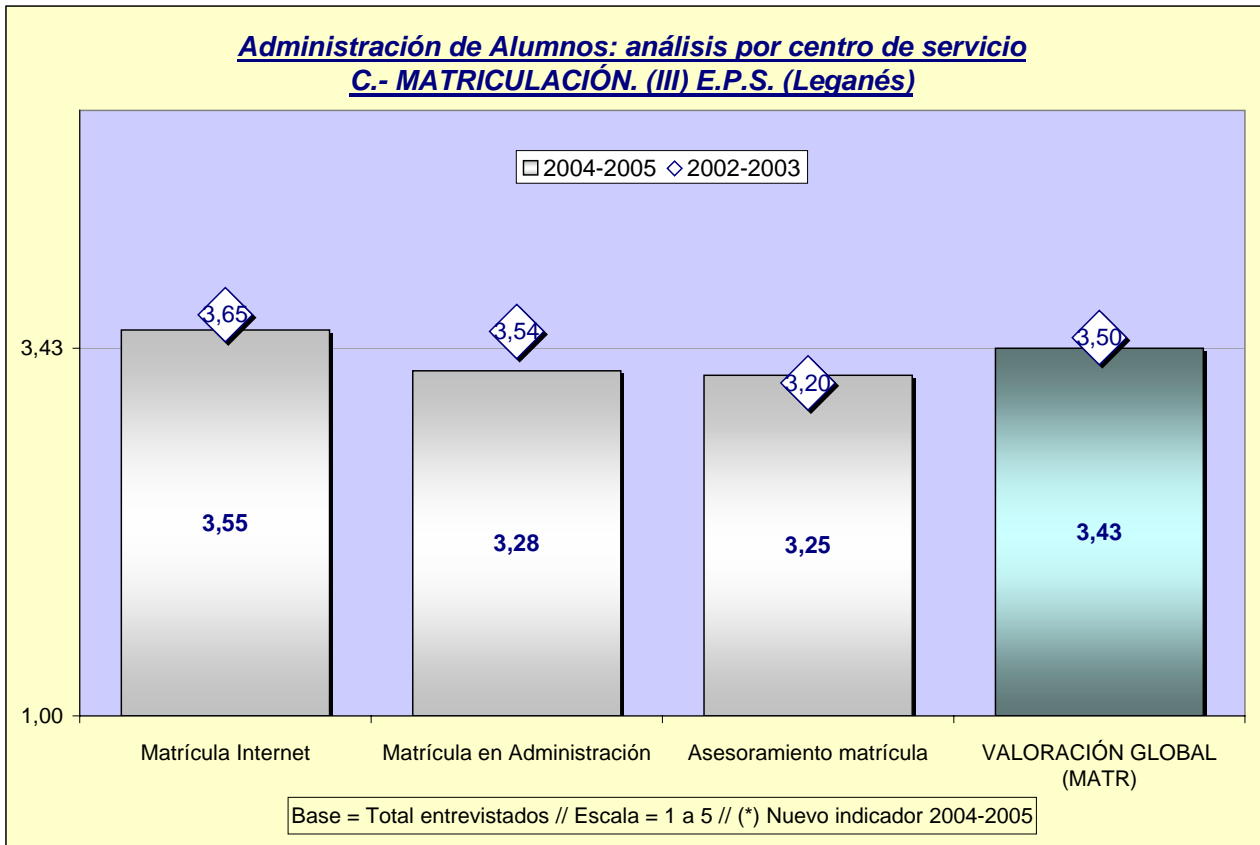
■ <u>Centro</u> ○ CC.SS.JJ.	■ <u>Grado</u> ○ No signif.	■ <u>Curso</u> ○ 4º a 6º	■ <u>Sexo</u> ○ Hombre
--------------------------------	--------------------------------	-----------------------------	---------------------------

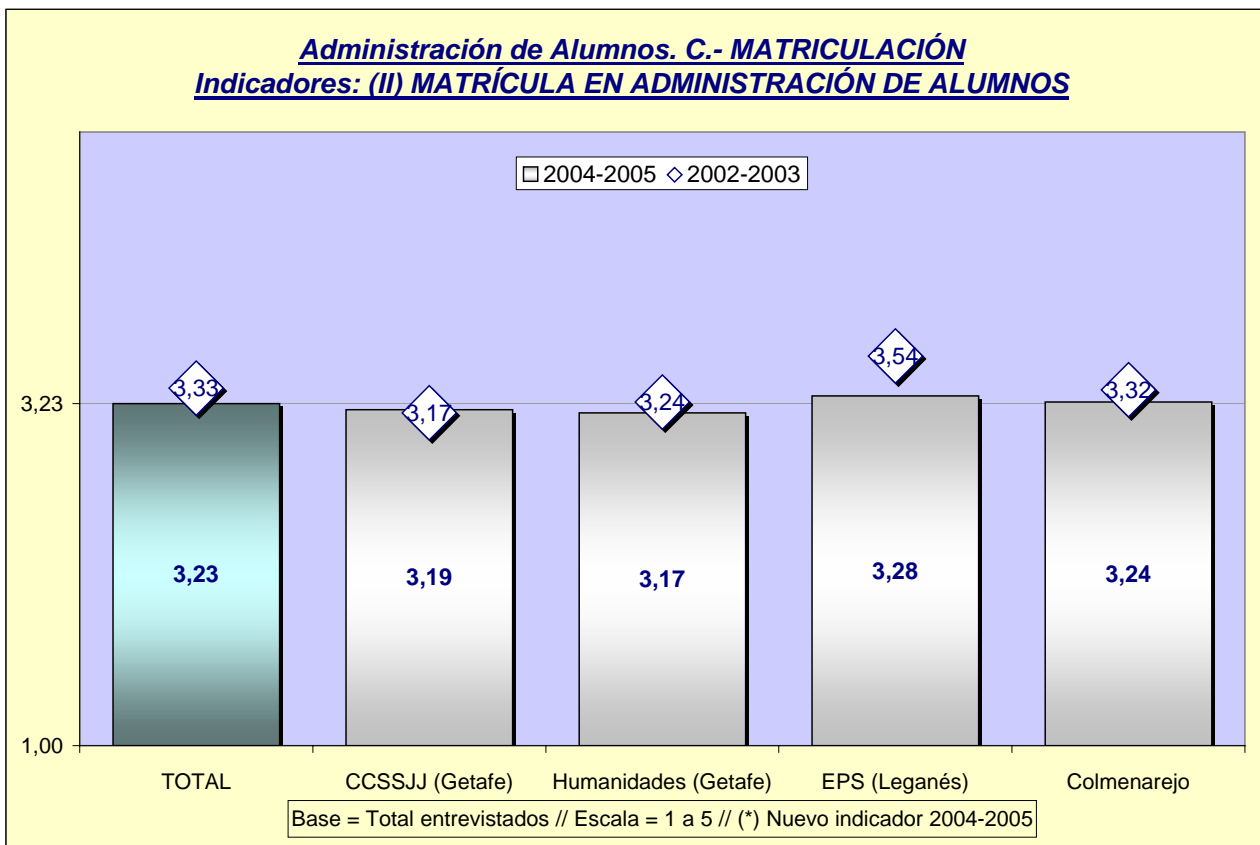
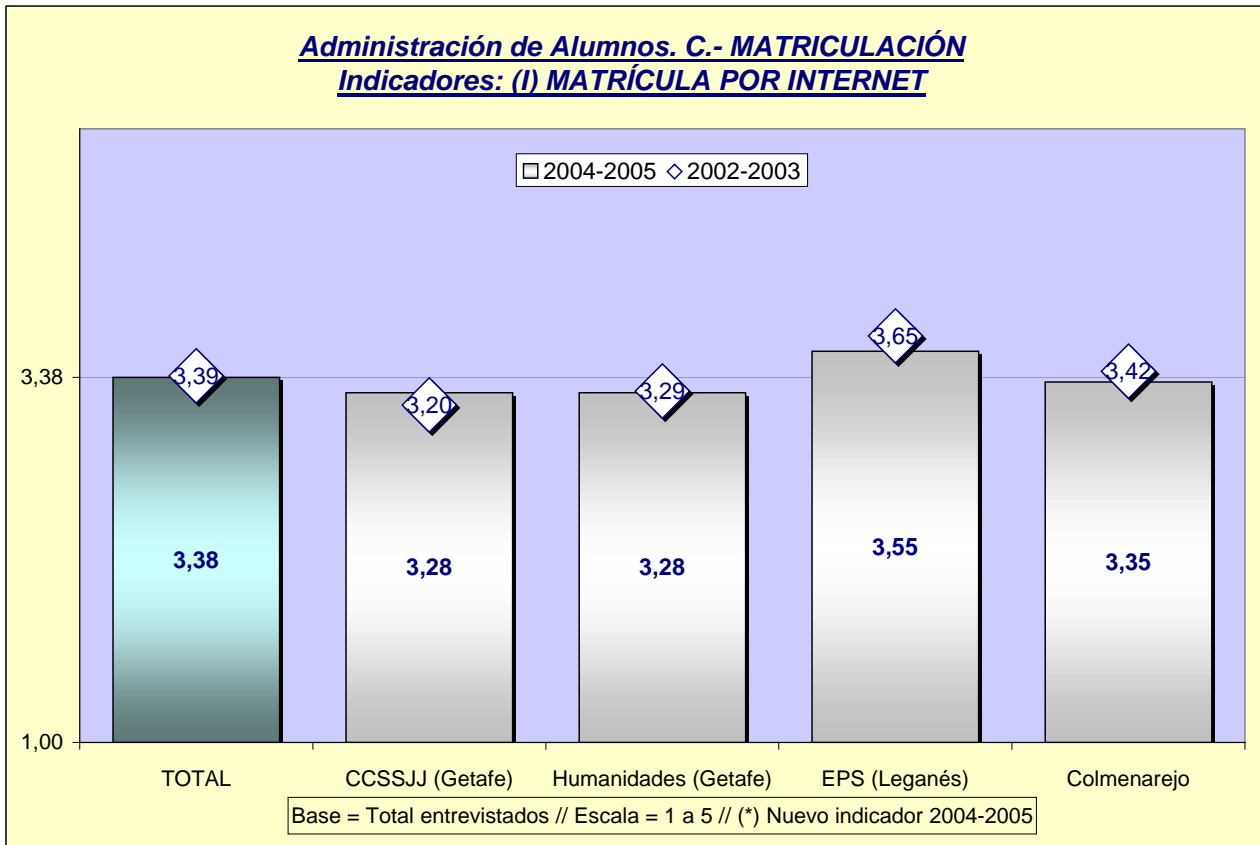


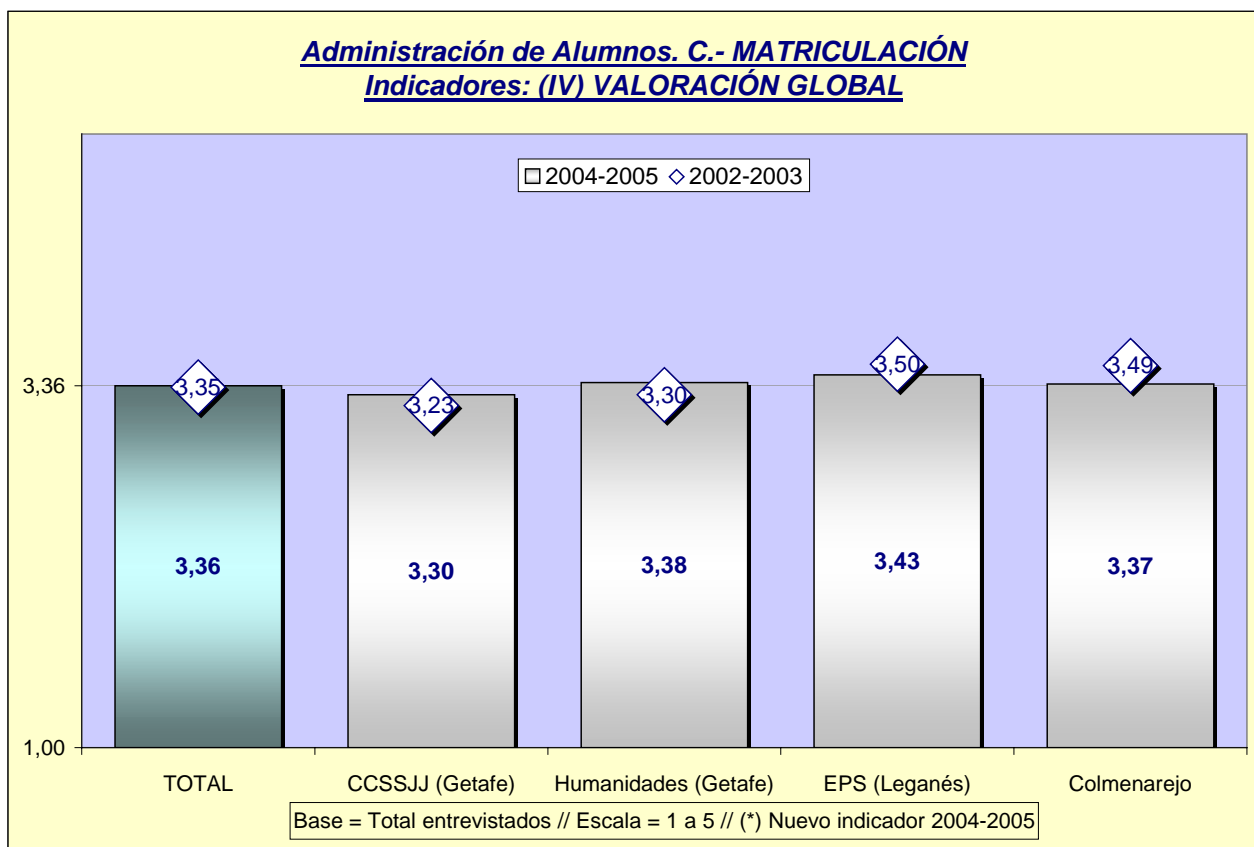
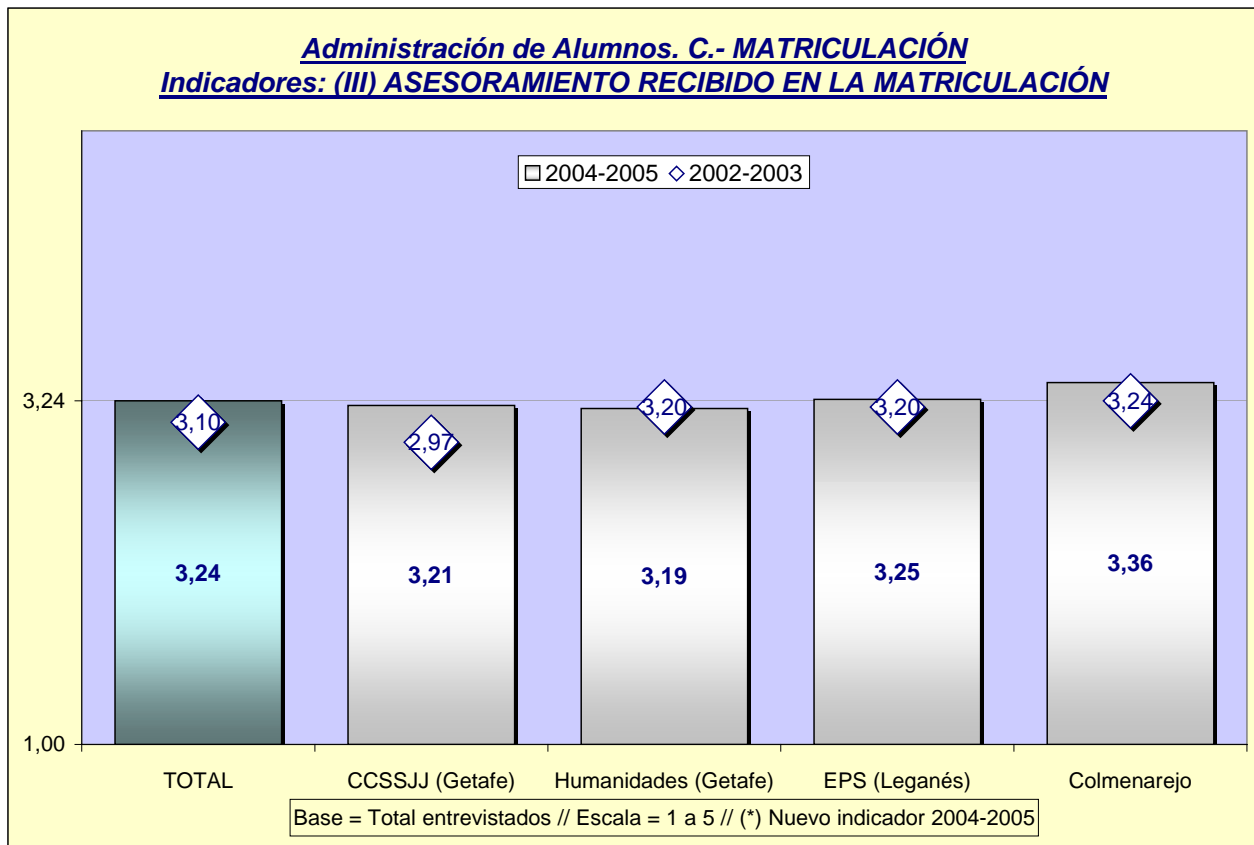
Administración de Alumnos: análisis de indicadores
C.- MATRICULACIÓN



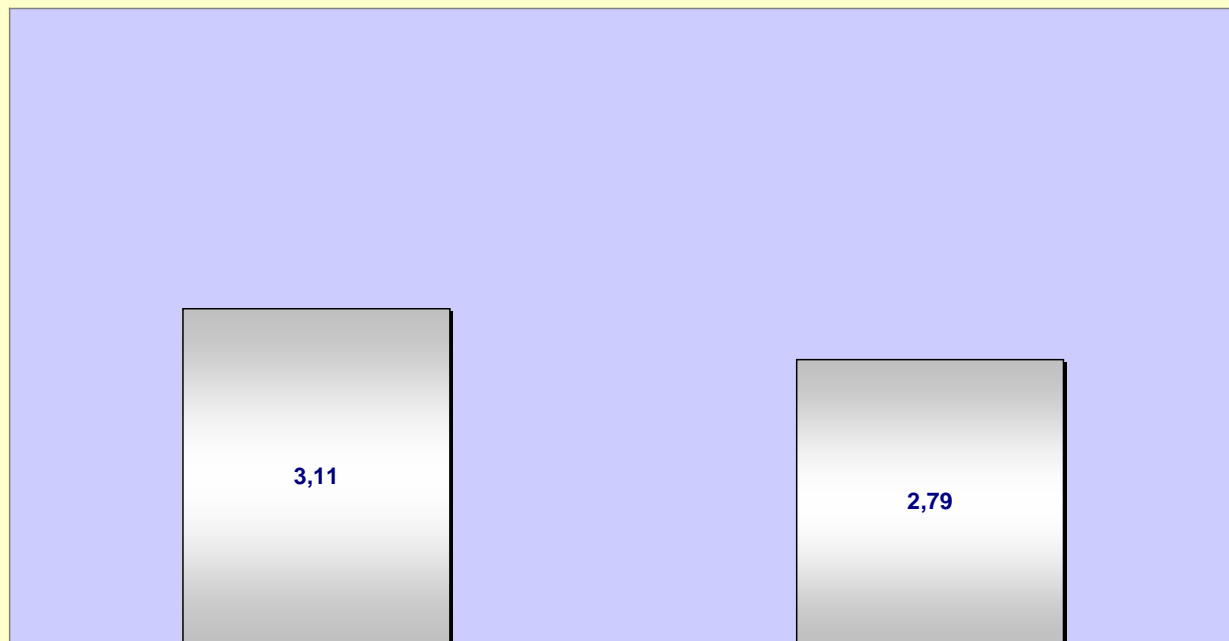








Administración de Alumnos: análisis de indicadores
D.- EL CARNÉ UNIVERSITARIO

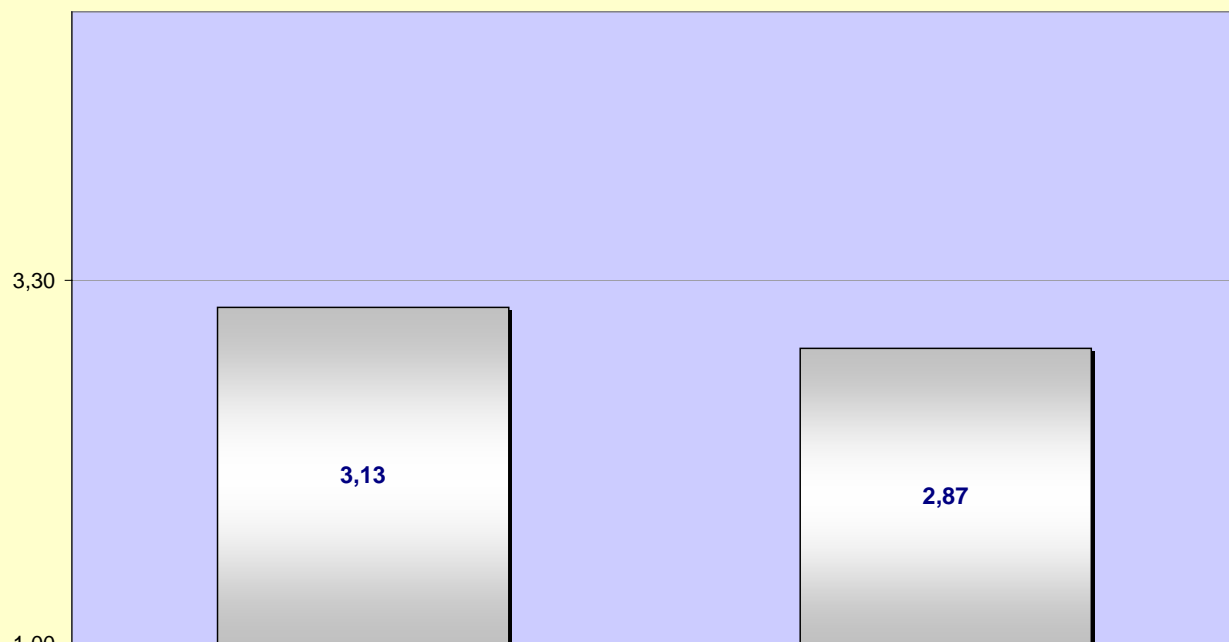


Utilidad y ventajas (*)

Agilidad en la entrega (*)

Base = Total entrevistados // Escala = 1 a 5 // (*) Nuevo indicador 2004-2005

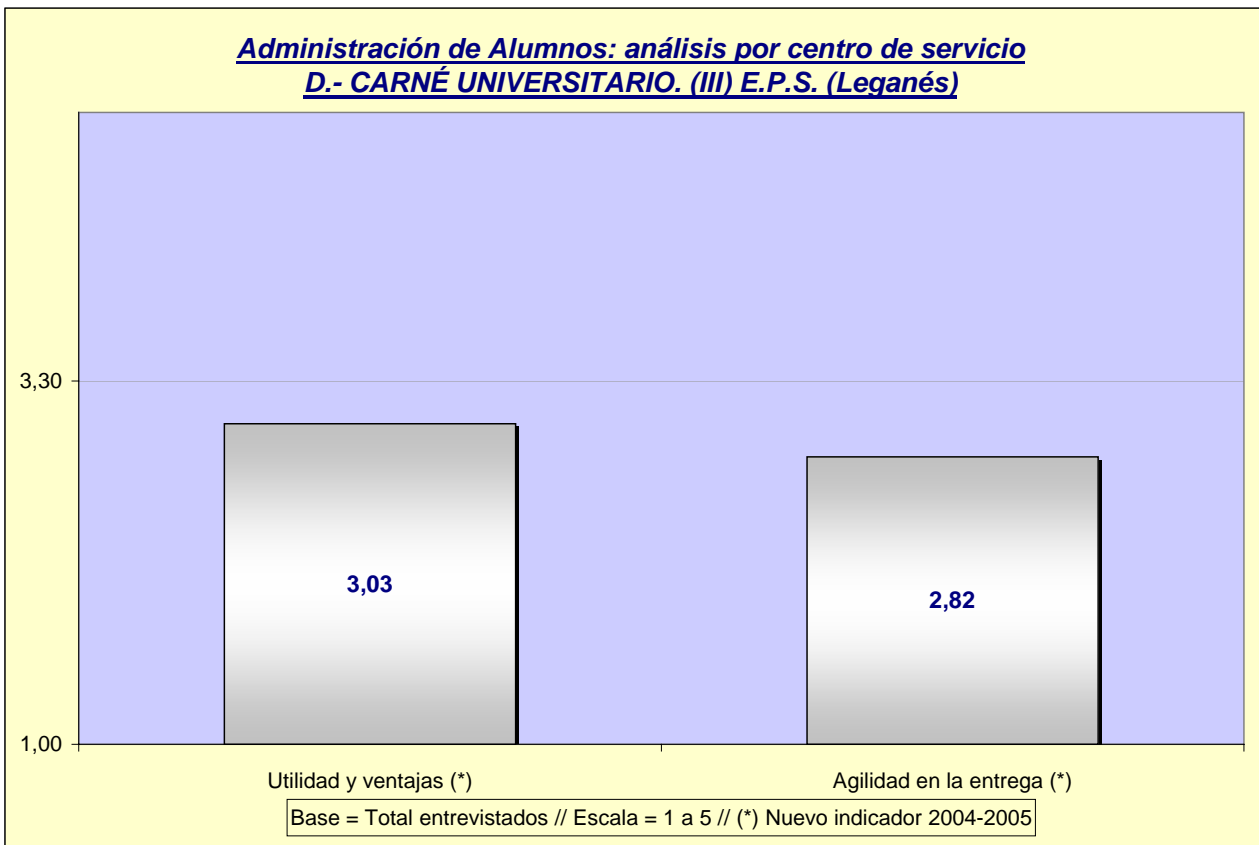
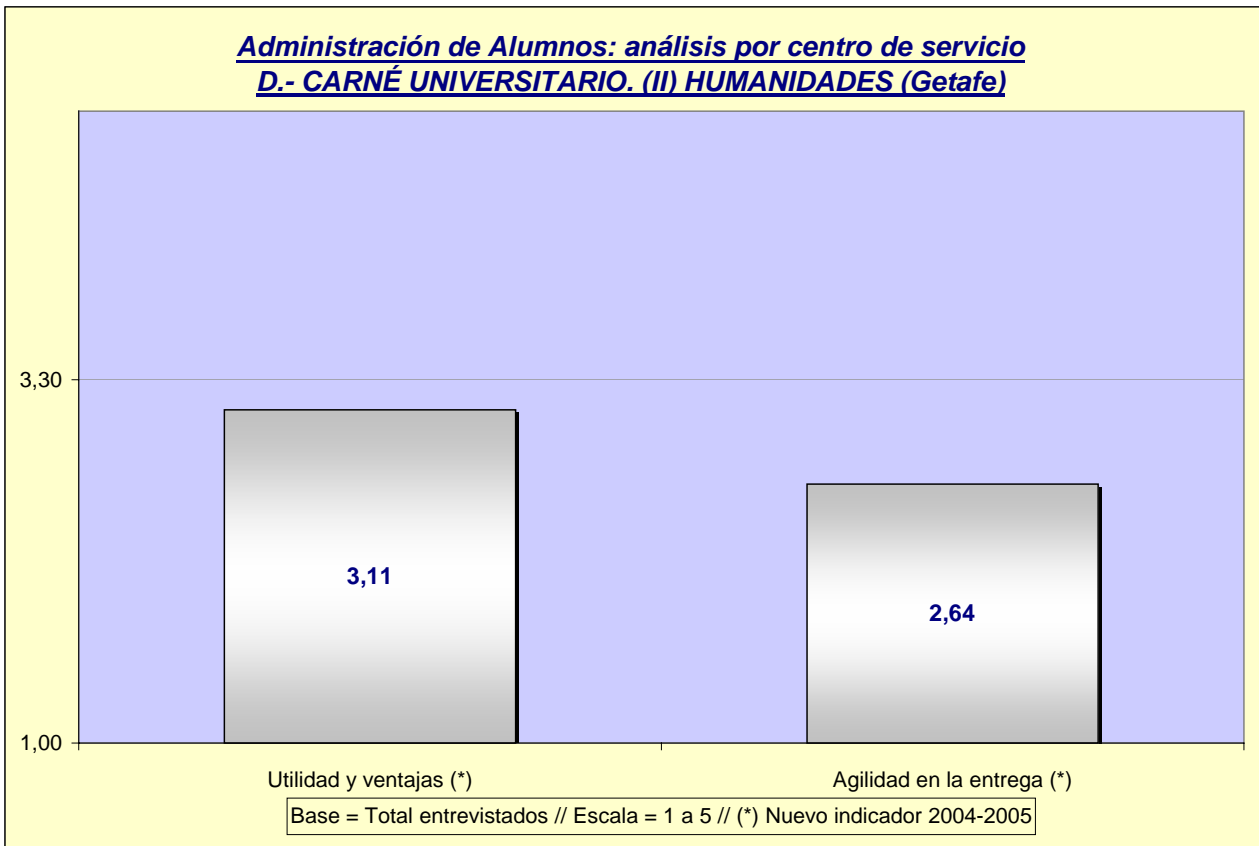
Administración de Alumnos: análisis por centro de servicio
D.- CARNÉ UNIVERSITARIO. (I) CC.SS.JJ. (Getafe)

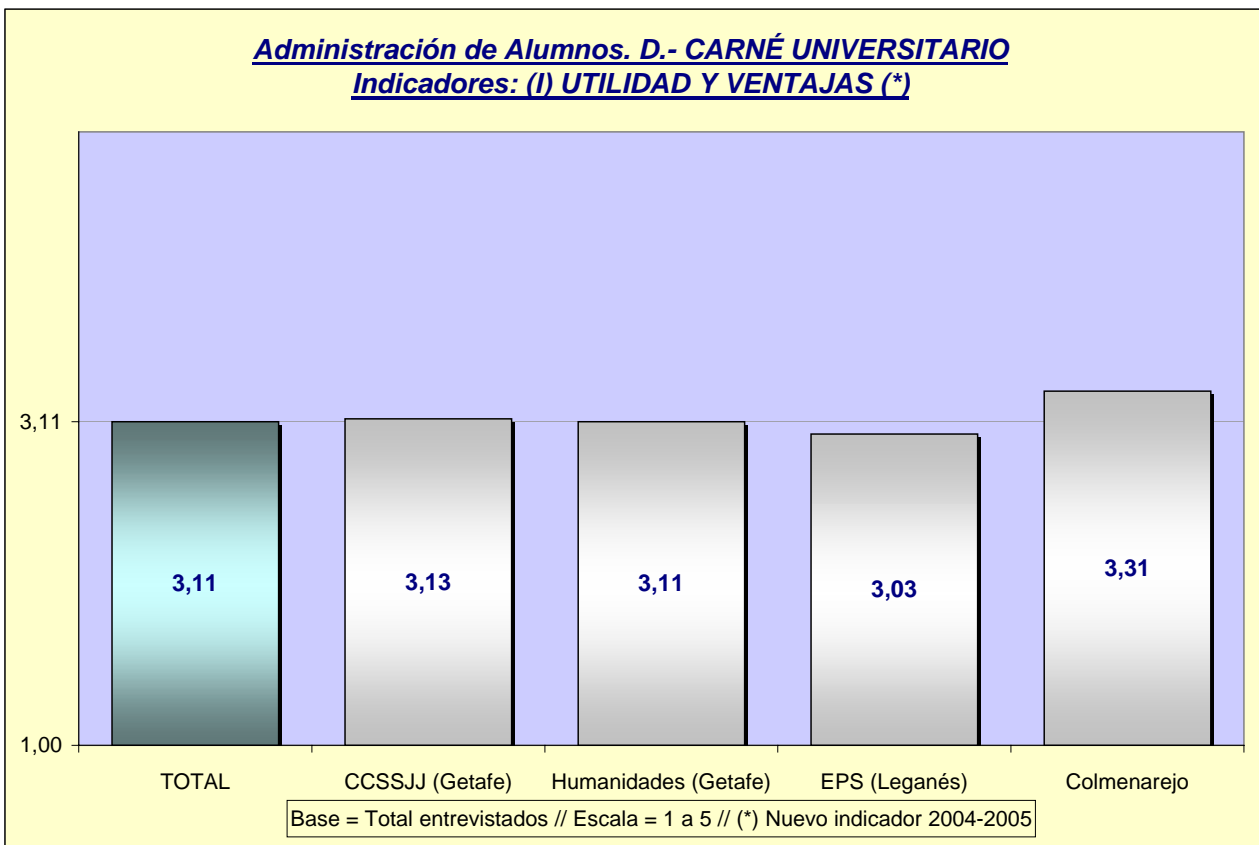
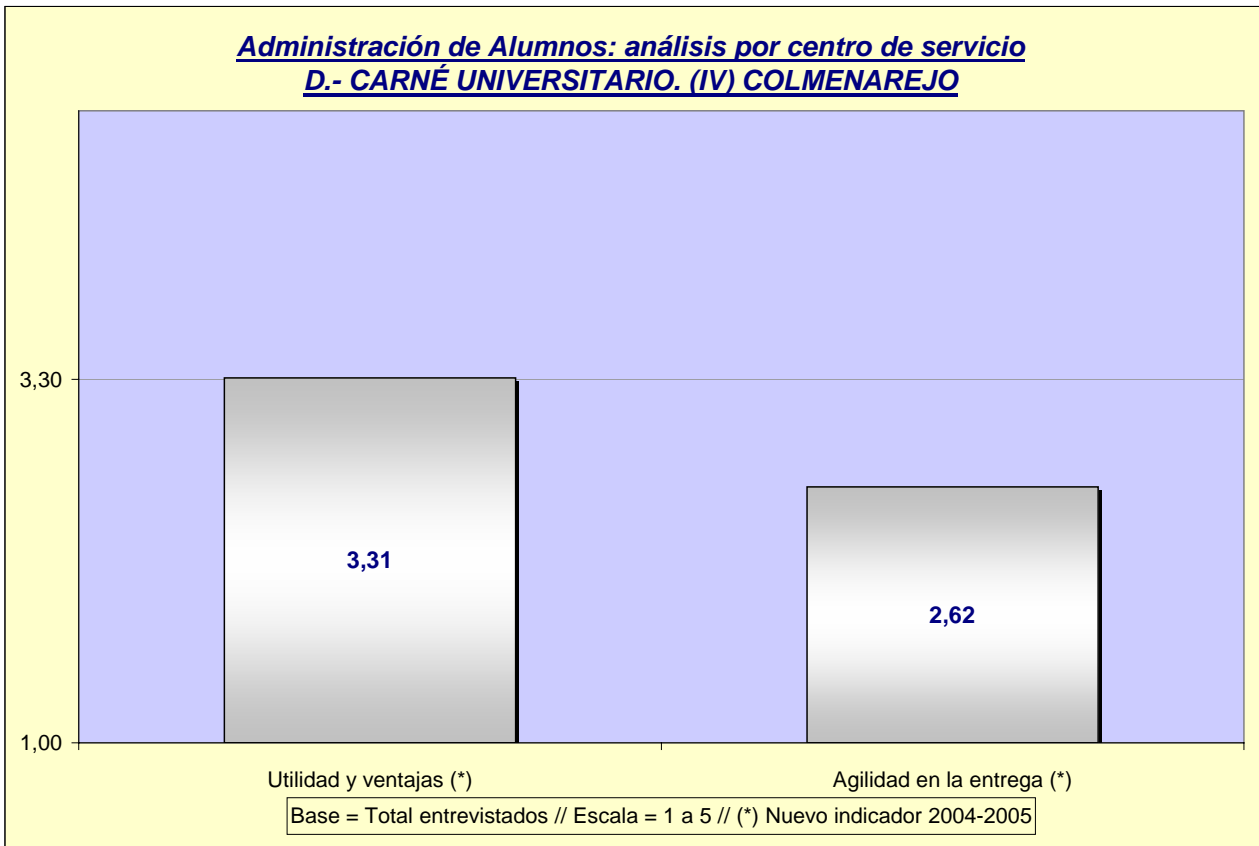


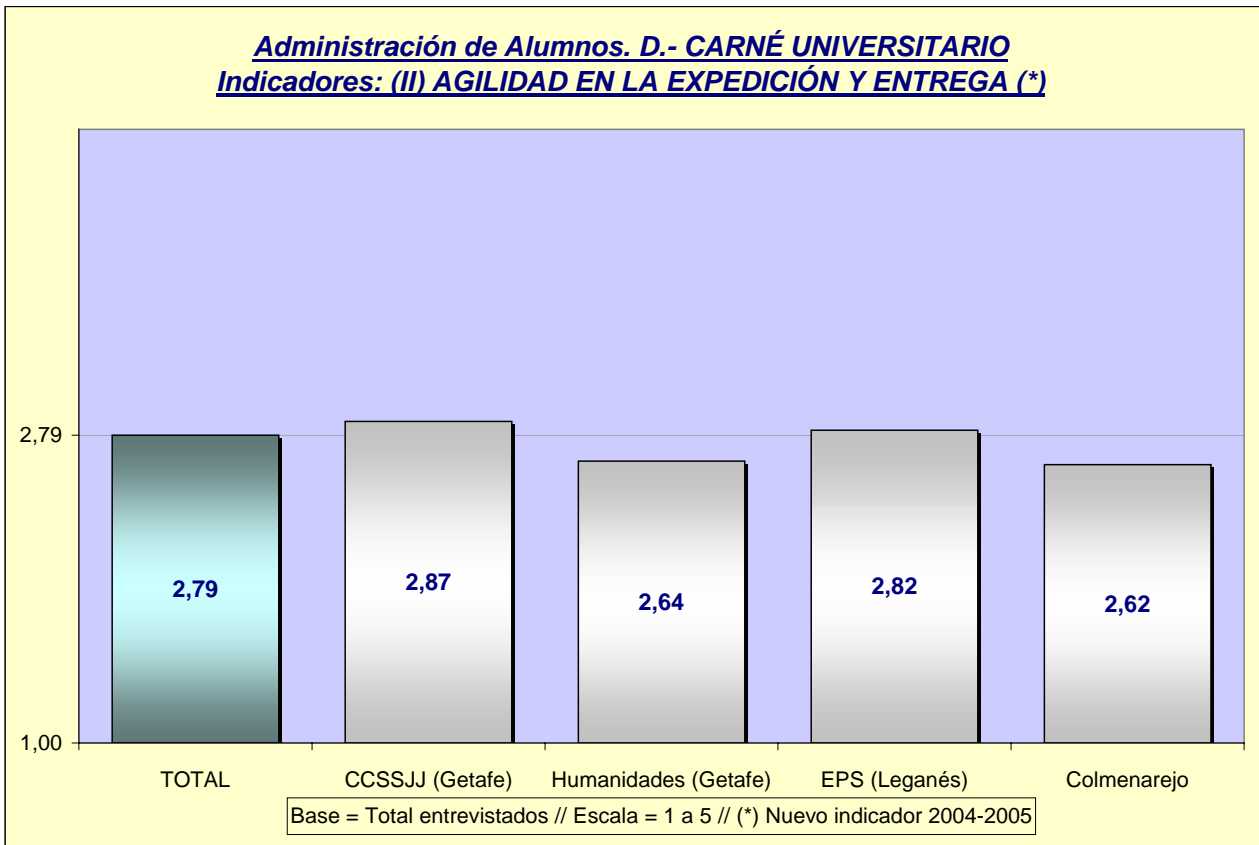
Utilidad y ventajas (*)

Agilidad en la entrega (*)

Base = Total entrevistados // Escala = 1 a 5 // (*) Nuevo indicador 2004-2005







Calidad percibida en los Servicios Universitarios
Curso 2004-2005 · Estudiantes

Fichas de Servicio

Becas

2004-2005 (2002-2003)

- Utilización
 - Frecuencia: 40% (32%)
- Indicadores generales
 - Satisfacción: 3,08 (3,07)
- Destaca(n) positivamente
 - Atención por los Becarios
- Destaca(n) negativamente
 - Información existente

Indicadores por Centro de Servicio

2004-2005 (2002-2003)

- Satisfacción:
 - CC.SS.JJ.: 3,06 (3,02)
 - Humanidades: 2,79 (3,07)
 - E.P.S.: 3,14 (2,98)
 - Colmenarejo: 3,33 (3,56)

Colectivos MÁS satisfechos

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

Colectivos MENOS satisfechos

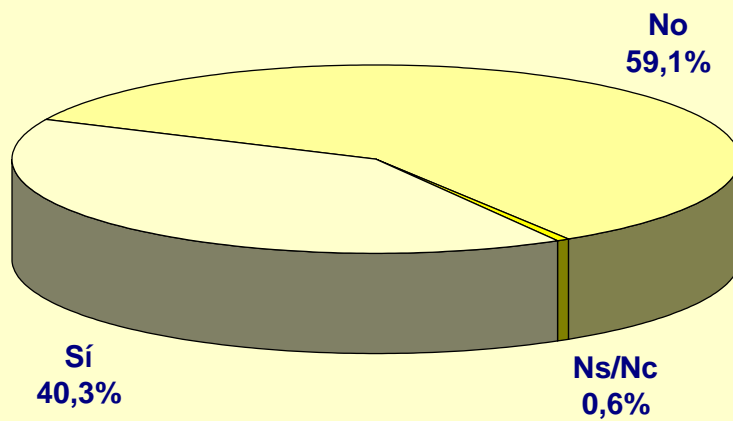
- Centro
 - Humanidades
- Grado
 - Medio
- Curso
 - 4º a 6º
- Sexo
 - No sign.

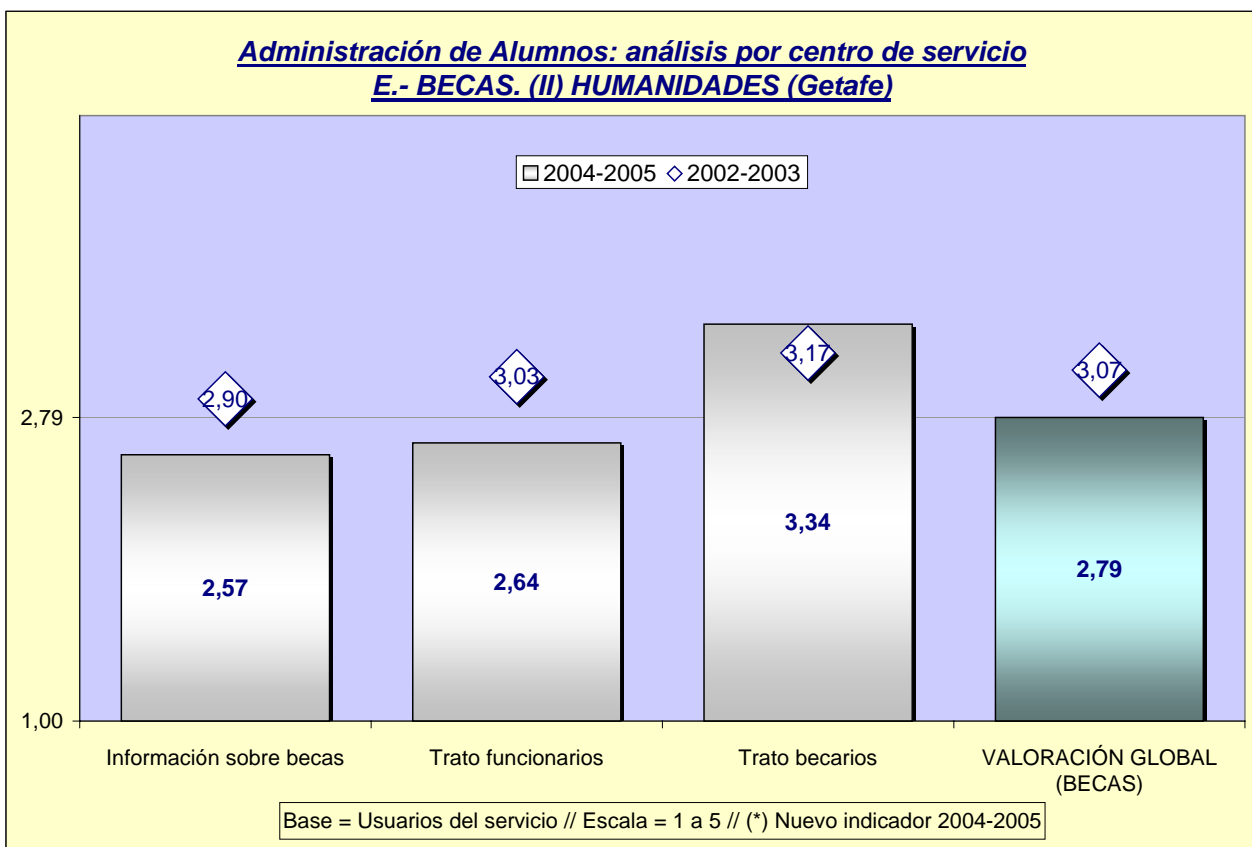
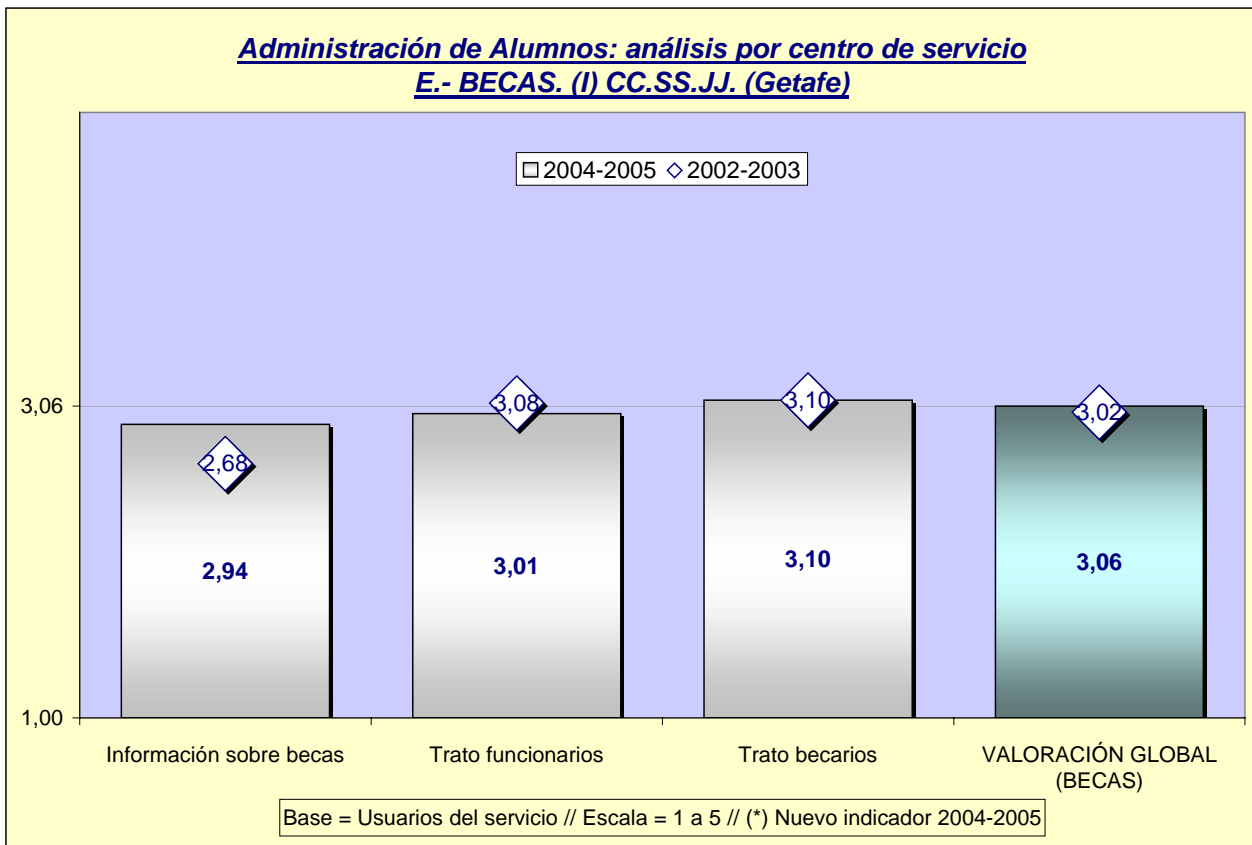
	SAT.GLOBAL	Atención por Becarios	Atención por Funcionarios	Información existente sobre becas
2004-2005	3,08	3,19	3,08	2,90
2002-2003	3,07	3,16	3,11	2,71
Tendencia				

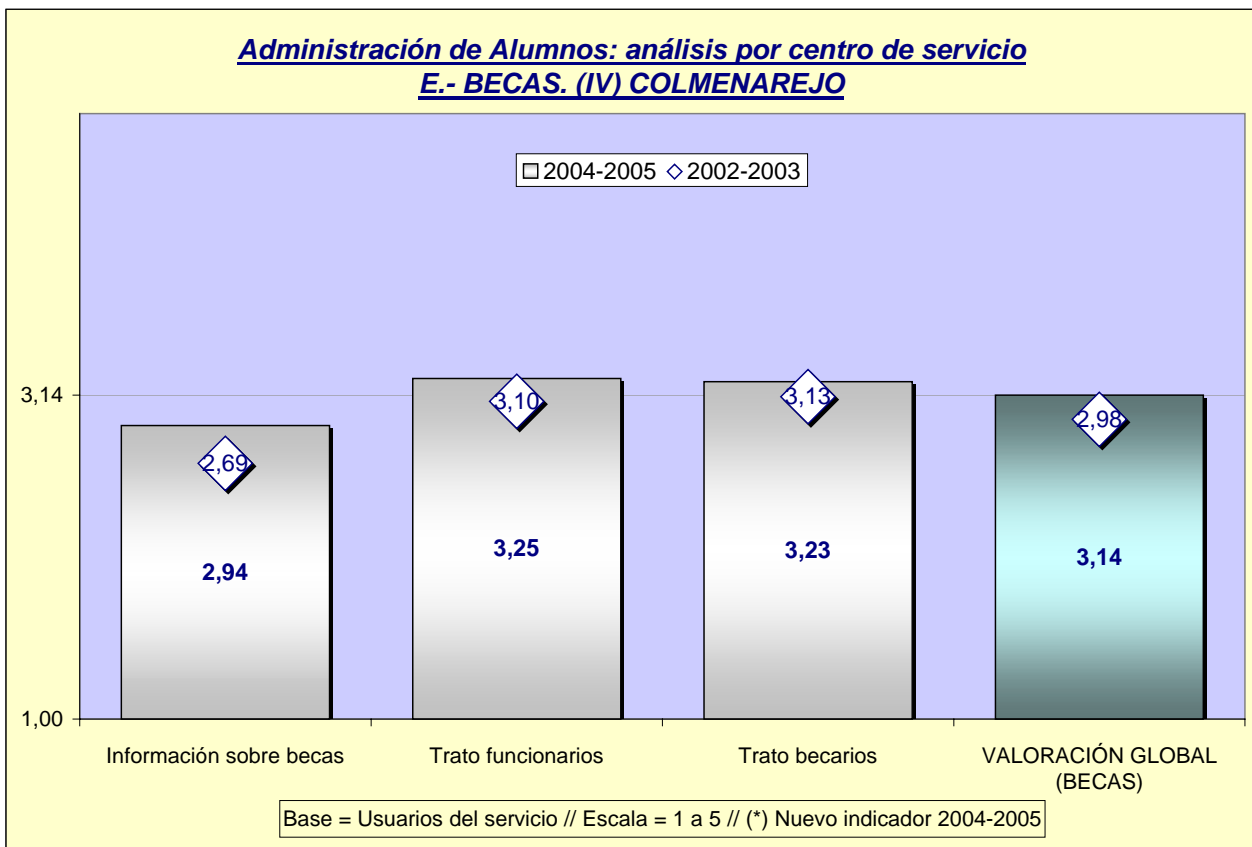
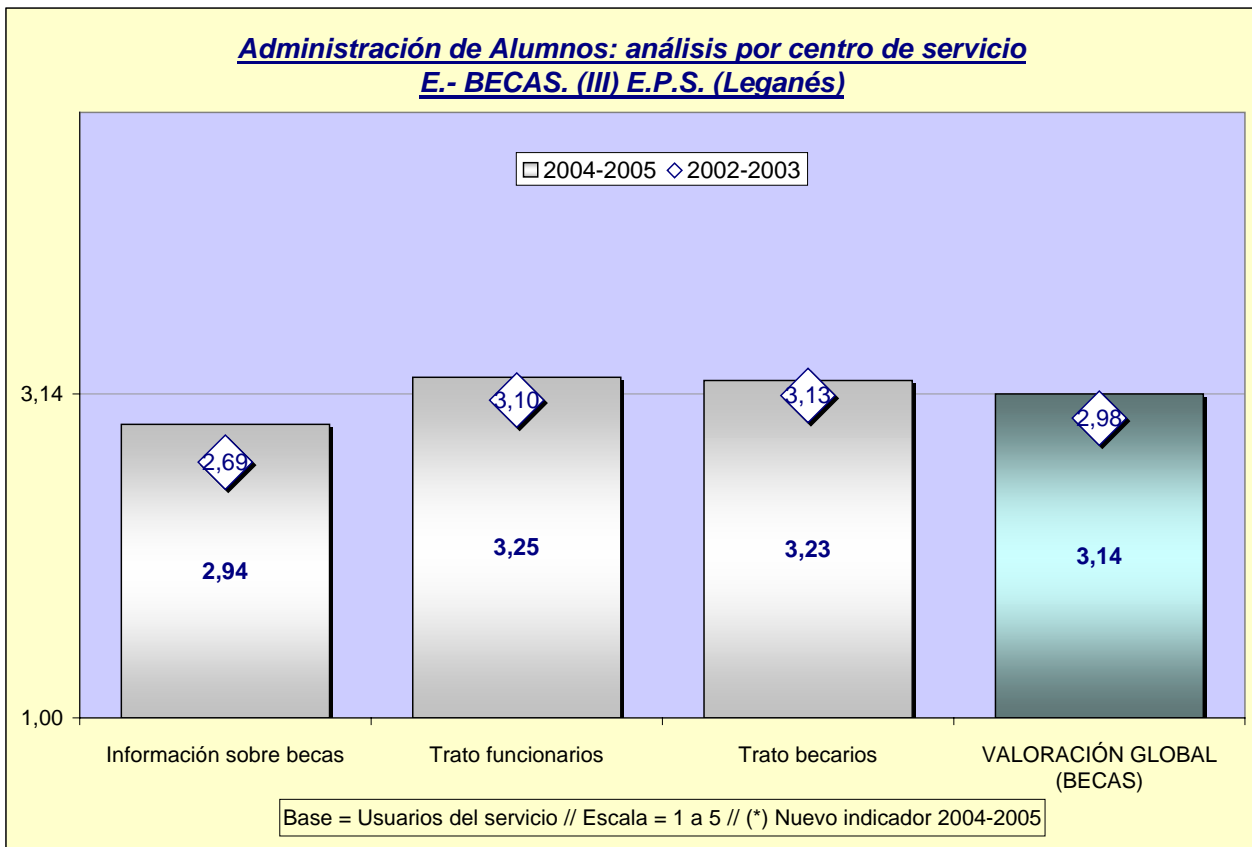
Administración de Alumnos: análisis de indicadores
E.- BECAS

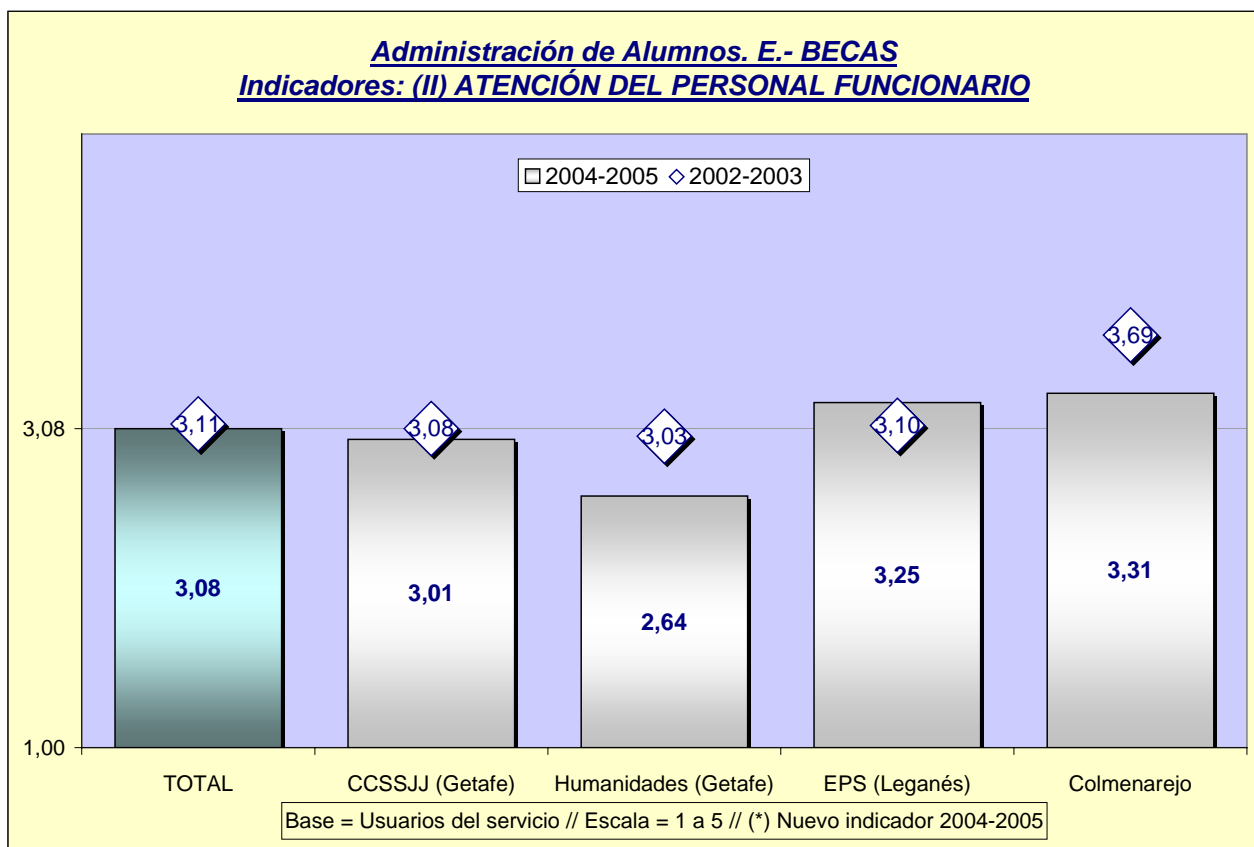
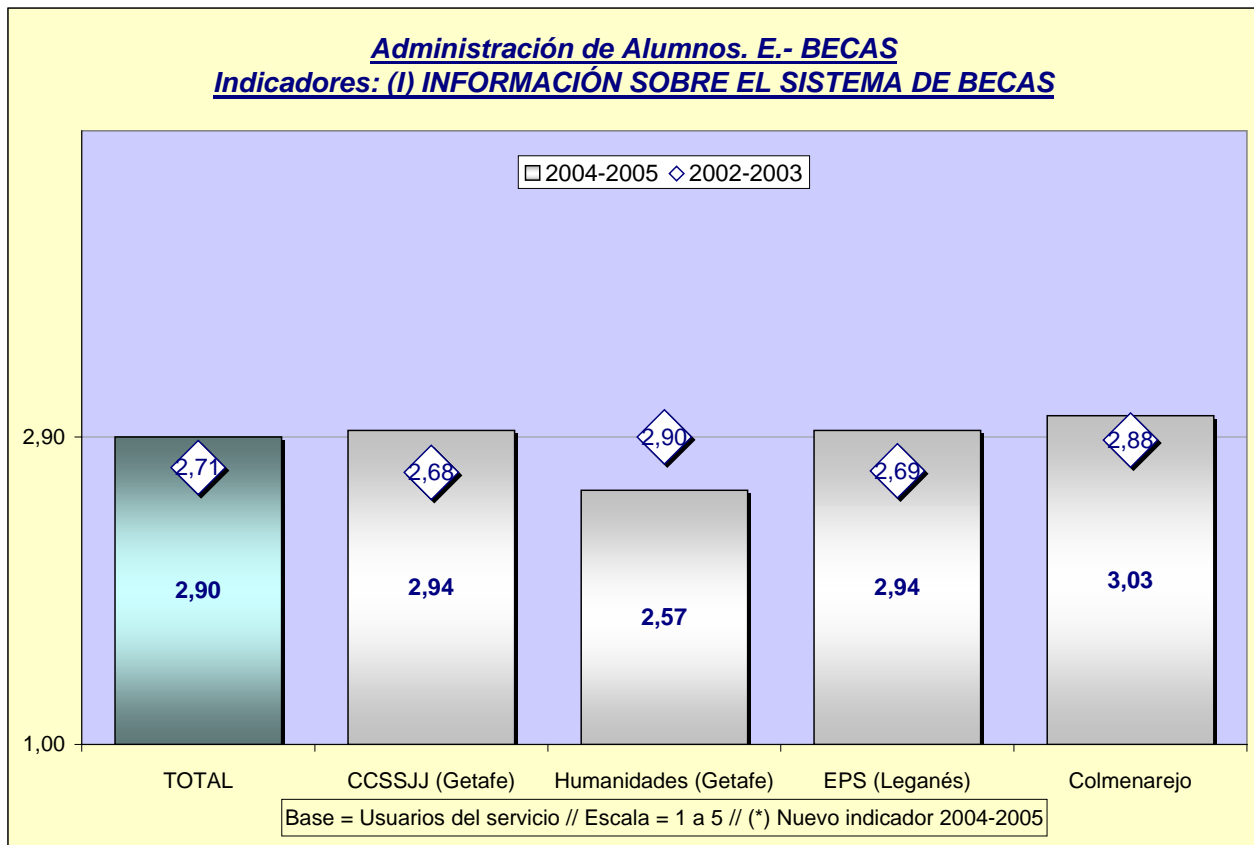


¿En alguna ocasión ha solicitado información sobre becas?









Anexo: Cuestionario utilizado

Evaluación de la Calidad de los Servicios Universitarios(2004-2005) ESTUDIANTES

1 GETAFE	2 LEGANÉS	3 COLMENAREJO
-----------------	------------------	----------------------

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 realiza la comunidad universitaria.

Así como los Servicios Universitarios cumplen un papel básico de apoyo a la actividad docente, los usuarios de los servicios constituyen 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 pedimos tu colaboración: sin ella, simplemente, no sería posible mejorar.

La información que nos proporcionas 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...) la casillas que, para cada pregunta o valoración, creas más apropiada; no obstante, el personal acreditado de Eryba encargado de la entrega y recogida de los cuestionarios está a tu completa disposición para cualquier duda o aclaración que precises.

BLOQUE A.- ASPECTOS GENERALES

A.1. Sexo

1 HOMBRE	2 MUJER
-----------------	----------------

A.2. Estudios que realizas actualmente (si se trata de *estudios combinados* (distintos a las tres titulaciones conjuntas que aquí se recogen), marca los dos estudios)

Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas	
Licenciatura en Derecho	01
Licenciatura en Economía	02
Licenciatura en Admón. y Dir. Empresas	03
Licenciatura en CC. Y TT. Estadísticas	04
Licenciatura en CC. Actuariales y Finanzas	05
Licenciatura en CC. Del Trabajo	06
Licenciatura en CC. Políticas y de la Administración	07
Licenciatura en Sociología	08
Diplomatura en Ciencias Empresariales	11
Diplomatura en Relaciones Laborales	12
Diplomatura en Gestión y Admón. Pública	13
Diplomatura en Estadística	14
Diplomatura en Turismo	15
Estudios conjuntos Derecho-Economía	21
Estudios conjuntos Derecho-ADE	22
Tercer Ciclo / Doctorado	81
Máster y Otras Titulaciones Propias	82

Facultad de Humanidades, Comunicación y Documentación	
Licenciatura en Humanidades	31
Licenciatura en Documentación (2º ciclo)	32
Licenciatura en Periodismo	33
Diplomatura en Biblioteconomía y Documentación	41
Estudios conjuntos Periodismo-Comunicación Audiovisual	51

Escuela Politécnica Superior	
Ingeniería Industrial	61
Ingeniería en Telecomunicación	62
Ingeniería en Informática	63
Ingeniería Técnica Informática de Gestión	71
Ingeniería Técnica Industrial: Electrónica	72
Ingeniería Técnica Industrial: Mecánica	73
Ingeniería Técnica Industrial: Electricidad	74
Ingeniería Técnica Telecomunicación (Sistemas)	75
Ingeniería Técnica Telecomunicación (Telemática)	76
Ingeniería Técnica Telecomunicación (Sonido e Imagen)	77

A.3. Curso (sólo para primero y segundo ciclo):

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
---------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------	----------------------------	--------------------------

A.5. ¿Conoces el entorno web de acceso personalizado a recursos y servicios, llamado *Campus Global*? 1 **Sí** 2 **No**

A.6. ¿Cuál sería tu nivel de interés en aumentar las posibilidades de autoimpresión en el Campus que faciliten la obtención de documentos de Campus Global / Aula global en formato papel?

1	No interesado	2	Algo interesado	3	Bastante interesado	4	Totalmente interesado
---	---------------	---	-----------------	---	---------------------	---	-----------------------

A.7a	Has contactado alguna vez con la Oficina de Relaciones Internacionales para interesarte por convocatorias, becas o programas internacionales (Erasmus y otros programas de intercambio)?	0	No
		1	Sí

Por favor, valora en una escala de 1 (peor) a 5 (mejor):

A.7b	Satisfacción con la atención recibida en la Oficina de Relaciones Internacionales	1	2	3	4	5
------	-----------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	---	---

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 Servicios de Apoyo y Mantenimiento	5	4	3	2	1
B5 Reprografía	5	4	3	2	1
B6 Tienda / Librería	5	4	3	2	1
B7 Actividades Deportivas	5	4	3	2	1
B8 Instalaciones Polideportivo	5	4	3	2	1
B9 Actividades Culturales / Recreativas	5	4	3	2	1
B10 Actividades del Auditorio	5	4	3	2	1
B11 Cafetería / Restaurante	5	4	3	2	1
B12 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?

B13 <u>BIBLIOTECA</u>							
1	María Moliner (C. Getafe)	2	Concepción Arenal (C. Getafe)	3	Rey Pastor (C. Leganés)	4	C. Colmenarejo

B14 <u>REPROGRAFÍA</u>								
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	

B15 <u>CAFETERÍA / RESTAURANTE</u>							
GETAFE °	1	Central	2	Humanidades	3	Luis Vives	
LEGANÉS °	4	Sabatini	5	Padre Soler	COLMENAREJO °	6	Miguel de Unamuno



BLOQUE C.- VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS

NOTAS IMPORTANTES (por favor, emplea un minuto en leerlas detenidamente)

- (1) Para todos los aspectos incluidos, solicitamos que puntúes tu nivel de **satisfacción actual** utilizando una escala de 1 a 5, donde asignamos los siguientes significados:
- 1 = Muy insatisfecho** **4 = Satisfecho**
2 = Insatisfecho **5 = Muy satisfecho**
3 = Ni satisfecho, ni insatisfecho / sin opinión definida
-
- (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 se mezclan buenas y malas experiencias de uso. 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 te has declarado "**No usuario**" de algún servicio en el Bloque B, no es preciso que marques la casilla *No sabe* en todos los aspectos relativos al mismo (si lo haces, tampoco pasa nada, naturalmente...); simplemente, para tu comodidad, salta el apartado completo y vete hasta el siguiente.
-
- (4) Es posible que, para algún servicio, utilices más de un local o punto de atención. La evaluación que realices, en cualquier caso, debe referirse al **SERVICIO QUE HAS MARCADO COMO MÁS UTILIZADO** en el bloque de Utilización

1.- BIBLIOTECA

	; Satisfacción (?
	1	2	3	4	5	
1.1 La capacidad de gestión y resolución de preguntas de las personas que atienden el mostrador						
1.2 La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca						
1.3 La preocupación demostrada por el personal a cargo del servicio por hacer que todos los usuarios respeten las normas de uso de las instalaciones						
1.4 La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades y su disponibilidad						
1.5 El horario de funcionamiento establecido con carácter general						
1.6 El horario de funcionamiento establecido para épocas de exámenes						
1.7 El ambiente de trabajo y estudio dentro de la biblioteca						
1.8 El funcionamiento del sistema de gestión de los préstamos de libros y documentos (préstamos, renovaciones, reclamaciones, reservas, etc.)						
1.9 Los servicios de biblioteca accesibles a través de Campus Global-Administración digital						
1.10 VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA						

2.- AULAS Y SERVICIOS INFORMÁTICOS

	; Satisfacción (?
	1	2	3	4	5	
2.1 El horario de funcionamiento						
2.2 La accesibilidad a las Aulas durante el horario de funcionamiento						
2.3 La facilidad para encontrar un puesto libre en las aulas						
2.4 La disponibilidad y preparación del personal de apoyo						
2.5 La preocupación demostrada por el personal a cargo del servicio por hacer que todos los usuarios respeten las normas de uso de las instalaciones						
2.6 La disponibilidad de las aplicaciones informáticas necesarias para realizar las prácticas						
2.7 La disponibilidad de la versión correcta de las aplicaciones informáticas						
2.8 La existencia de errores en las aplicaciones al ejecutarlas						
2.9 La utilidad de los espacios inalámbricos en red						
2.10 Facilidad de acceso, localización y uso de la información en 'Campus Global'						
2.11 La utilidad y calidad de la información de 'Campus Global'						
2.12 VALORACIÓN GLOBAL DE LAS AULAS INFORMÁTICAS						

3.- 'AULA GLOBAL'

3.a ¿Conoces el servicio web *Aula Global*? 1 Sí 2 No ^o Pasa a "4.- Reprografía"

	Diaria o casi diaria	Una o dos veces por semana	Dos o tres veces al mes	Con menor frecuencia	Nunca (Pasa a "4.- Reprografía")
3.b ¿Con qué frecuencia sueles utilizar el servicio web <i>Aula Global</i> ?	5	4	3	2	1

¿Cuál es tu nivel de satisfacción con...

	; Satisfacción (?)
	1	2	3	4	5	
3.1 El diseño y funcionamiento general de <i>Aula Global</i>						
3.2 Incidencias: evolución de su frecuencia (disminución) y agilidad en la resolución						
3.3 Su utilidad real para el aprendizaje y mejora de la comunicación con los profesores						
3.4 La participación/colaboración en general de los departamentos y profesores con <i>Aula Global</i>						
3.5 VALORACIÓN GENERAL DE AULA GLOBAL						

4.- REPROGRAFÍA

	; Satisfacción (?)
	1	2	3	4	5	
4.1 La agilidad/diligencia con la que se presta el servicio						
4.2 La eficacia y competencia (calidad de las copias, pérdidas, errores)						
4.3 El horario de funcionamiento establecido						
4.4 El precio/coste del servicio						
4.5 El trato del personal que atiende						
4.6 Los medios existentes y el funcionamiento del autoservicio de fotocopias y autoimpresión						
4.7 VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE REPROGRAFÍA						

5.- AULAS Y ESPACIOS DOCENTES

	; Satisfacción (?)
	1	2	3	4	5	
5.1 El mobiliario y equipamiento general de las Aulas						
5.2 El equipamiento audiovisual en las Aulas						
5.3 Incidencias en el uso de Aulas Docentes: evolución de su frecuencia (disminución) y agilidad en la resolución						
5.4 La disponibilidad de espacios para trabajar en grupo						
5.5 VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN DE AULAS						

6.- SERVICIOS DE APOYO Y MANTENIMIENTO

	; Satisfacción (?)
	1	2	3	4	5	
6.1 El funcionamiento de los sistemas de climatización						
6.2 Los servicios de reparación y mantenimiento de las instalaciones						
6.3 La limpieza general de las instalaciones de la Universidad						
6.4 La conserjería en general (accesibilidad, trato y agilidad en la tramitación de incidencias) ..						
6.5 El servicio de Seguridad dentro de la Universidad						
6.6 VALORACIÓN GLOBAL DE LOS SERVICIOS DE APOYO Y MANTENIMIENTO						

7.- TIENDA / LIBRERÍA

	; Satisfacción (?
	1	2	3	4	5	
7.1 La amplitud/variedad de su oferta de productos						
7.2 El horario de funcionamiento establecido						
7.3 Los precios						
7.4 VALORACIÓN GLOBAL DE LA TIENDA/LIBRERÍA						

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

	; Satisfacción (?
	1	2	3	4	5	
8.1 Las características (calidad, dotación...) de las instalaciones deportivas						
8.2 La variedad, amplitud y calidad de las actividades deportivas						
8.3 La accesibilidad a las instalaciones deportivas cuando se necesita/desea						
8.4 La relación calidad-precio de las actividades deportivas ofrecidas						
8.5 La variedad, amplitud y calidad de las actividades culturales						
8.6 La relación calidad - precio de las actividades culturales						
8.7 Programas culturales del Auditorio: interés y calidad de las actividades programadas						
8.8 Programas culturales del Auditorio: información recibida sobre la programación						
8.9 La información sobre la oferta de actividades culturales/recreativas disponibles						
8.10 El trato personal, información y agilidad en la gestión en los centros de S.I.J.A.						
8.11 VALORACIÓN GLOBAL DEL S.I.J.A.						

9.- CAFETERÍA / RESTAURANTE

	; Satisfacción (?
	1	2	3	4	5	
9.1 La confortabilidad y calidad de las instalaciones						
9.2 La capacidad de las instalaciones para absorber la demanda en la CAFETERÍA						
9.3 La capacidad de las instalaciones para absorber la demanda en el RESTAURANTE						
9.4 La limpieza e higiene						
9.5 El trato general del personal						
9.6 La agilidad/rapidez con la que se presta el servicio en la CAFETERÍA						
9.7 La agilidad/rapidez con la que se presta el servicio en el RESTAURANTE						
9.8 El horario de funcionamiento						
9.9 Los precios						
9.10 La preocupación demostrada por el personal del servicio por hacer cumplir las normas						
9.11 La variedad y calidad de la oferta en el servicio de CAFETERÍA						
9.12 La variedad y calidad de la oferta en el servicio de RESTAURANTE						
9.13 VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE CAFETERÍA/RESTAURANTE						

10.- ADMINISTRACIÓN DE ALUMNOS

; Satisfacción (?
1	2	3	4	5	

A.- SERVICIOS DE INFORMACIÓN

(Valora tu satisfacción con aquellos canales de información existentes en la Universidad que hayas utilizado)

10.1 Información personal en el Punto de Información del Campus					
10.2 Facilidad y orientación recibida cuando se necesita acceder a información más especializada					
10.3 Por otras vías: impresos, sobres, folletos, guías de titulación, tableros de anuncios, etc.					
10.4 Satisfacción con la puntualidad con la que se publican las calificaciones de exámenes					
10.5 Satisfacción con la facilidad con la que se localizan las calificaciones en los Tableros					
10.6 VALORACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN					

B.- SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

10.7 El horario de atención					
10.8 La atención recibida por parte del personal funcionario					
10.9 La atención recibida por parte de los becarios					
10.10 Facilidad y utilidad de los procesos y trámites de alumnos en 'Campus Global'					
10.11 VALORACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS					

C.- MATRICULACIÓN

Satisfacción con el proceso de matriculación. Valora únicamente los sistemas (a, b o c) que hayas utilizado el presente Curso 2004 -2005

10.12 a) Procesos de matriculación a través de Internet					
10.12 b) Matriculación de forma personal en la Administración de Alumnos					
10.13 Utilidad e idoneidad del asesoramiento recibido en el proceso de Matriculación					
10.14 VALORACIÓN GENERAL DE LOS PROCESOS DE MATRÍCULA					

D.- EL CARNÉ UNIVERSITARIO

10.15 Utilidad y ventajas del actual Carné Universitario					
10.16 Agilidad en su expedición y entrega					

E.- BECAS

10.17 ¿En alguna ocasión a lo largo del curso has solicitado información o has tenido que realizar alguna gestión relacionada con las Becas?

SÍ →

NO > PASA A PREGUNTA 10.22

10.18 (Valora) La información existente sobre el sistema de Becas					
10.19 La atención recibida por parte del personal funcionario					
10.20 La atención recibida por parte de los becarios					
10.21 VALORACIÓN GENERAL DEL SERVICIO/SISTEMA DE BECAS					

10.22 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?

	<i>Bastante a peor</i>	<i>Algo a peor</i>	<i>Más o menos igual</i>	<i>Algo a mejor</i>	<i>Bastante a mejor</i>
D1 Biblioteca	1	2	3	4	5
D2 Aulas Informáticas	1	2	3	4	5
D3 Campus Global	1	2	3	4	5
D4 Reprografía	1	2	3	4	5
D5 Aulas Docentes	1	2	3	4	5
D6 Servicios de Apoyo y Mantenimiento	1	2	3	4	5
D7 Tienda / Librería	1	2	3	4	5
D8 Actividades Deportivas	1	2	3	4	5
D9 Instalaciones Polideportivo	1	2	3	4	5
D10 Actividades Culturales	1	2	3	4	5
D11 Actividades del Auditorio	1	2	3	4	5
D12 Cafetería / Restaurante	1	2	3	4	5
D13 Administración de Alumnos	1	2	3	4	5

Muchas gracias por tu colaboración