

Estudio de medición de los niveles de calidad percibida por el PAS, estudiantes y el profesorado en el funcionamiento de los servicios de la Universidad.

**Informe de la investigación cuantitativa
(PAS curso 2018-2019).**

**EXPEDIENTE N°: 2017/003486
Ref. Int. 17SE17PA**

Para: **uc3m** | Universidad **Carlos III** de Madrid

Ref.: **18126-17173**

Madrid, Diciembre 2018

Índice

1. Introducción	3
2. Ficha técnica	4
2.1. Muestra teórica – realizada.....	5
3. Síntesis de resultados	6
3.1. Utilización de los servicios	6
3.2. Satisfacción con los servicios	7
3.3. Sucesos críticos	8
3.4. Resumen por servicio.....	9
A) Infraestructuras y Servicios en Campus.....	9
B) Informática y Comunicaciones (Sistemas centrales)	10
C) Recursos Humanos y Organización	11
D) Dirección Económico Financiera	12
E) Web/Intranet de la Universidad	13
F) Administración y Gestión Electrónica	14
G) Comunicación Institucional	15
H) Biblioteca	16
I) Deporte, Actividades y Participación (DAP)	17
J) Aula de las Artes - Auditorio	18
K) Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	19
L) Cafetería - Restaurante	20
4. Conclusiones	21
4.1. La utilización de los servicios	21
4.2. La satisfacción con los servicios	21
4.3. La incidencia de los sucesos críticos	22

1. Introducción

El Consejo Social de la Universidad Carlos III de Madrid, dentro del Plan de Actuación Mejora de la Calidad de la Universidad en la docencia, la investigación y la gestión, ha encargado a Simple Lógica Investigación S.A. la realización de la primera investigación cuantitativa¹ entre el Personal de Administración y Servicios (en adelante, PAS), para conocer su opinión sobre el funcionamiento de los servicios universitarios.

Esta primera oleada del estudio se ha realizado en el primer trimestre del curso 2018-2019.

¹ En el curso 2013-2014 se llevó a cabo una encuesta piloto entre el PAS sobre la calidad de los servicios. Sin embargo, ni la estructura de los servicios, ni las preguntas recogidas entonces son comparables a las actuales.

2. Ficha técnica

- **Universo:** Personal de Administración y Servicios (PAS) del curso 2018-2019 (compuesto por 703 personas).
- **Ámbito:** Los cuatro campus de la Universidad Carlos III de Madrid.
- **Fechas de campo:** Fase on-line: Del 7 al 21 de Noviembre de 2018 y Fase telefónica: Del 22 al 27 de Noviembre de 2018
- **Muestra:** 533 empleados.
- **Muestreo:** Exhaustivo. Contactando con la totalidad del PAS.
- **Entrevistas:** 493n Auto-administradas on-line, con una duración media de 15:40 minutos, y telefónicas con entrevistadores en sistema CATI con una duración media de 17:09 minutos. Para ello, se procedió al envío por correo electrónico de la invitación a responder a la encuesta facilitando el acceso al cuestionario on-line. Se enviaron hasta 3 recordatorios solicitando la participación con un intervalo de cinco a siete días. (Se recogieron un total de 455 cuestionarios, de los cuales fue necesario invalidar 3 por motivos de duración).

Posteriormente se contactó telefónicamente con los 248 que no habían completado su cuestionario on-line (de los cuales se consiguieron otras 81n: 40 se completaron al teléfono en ese momento y 41 on-line).

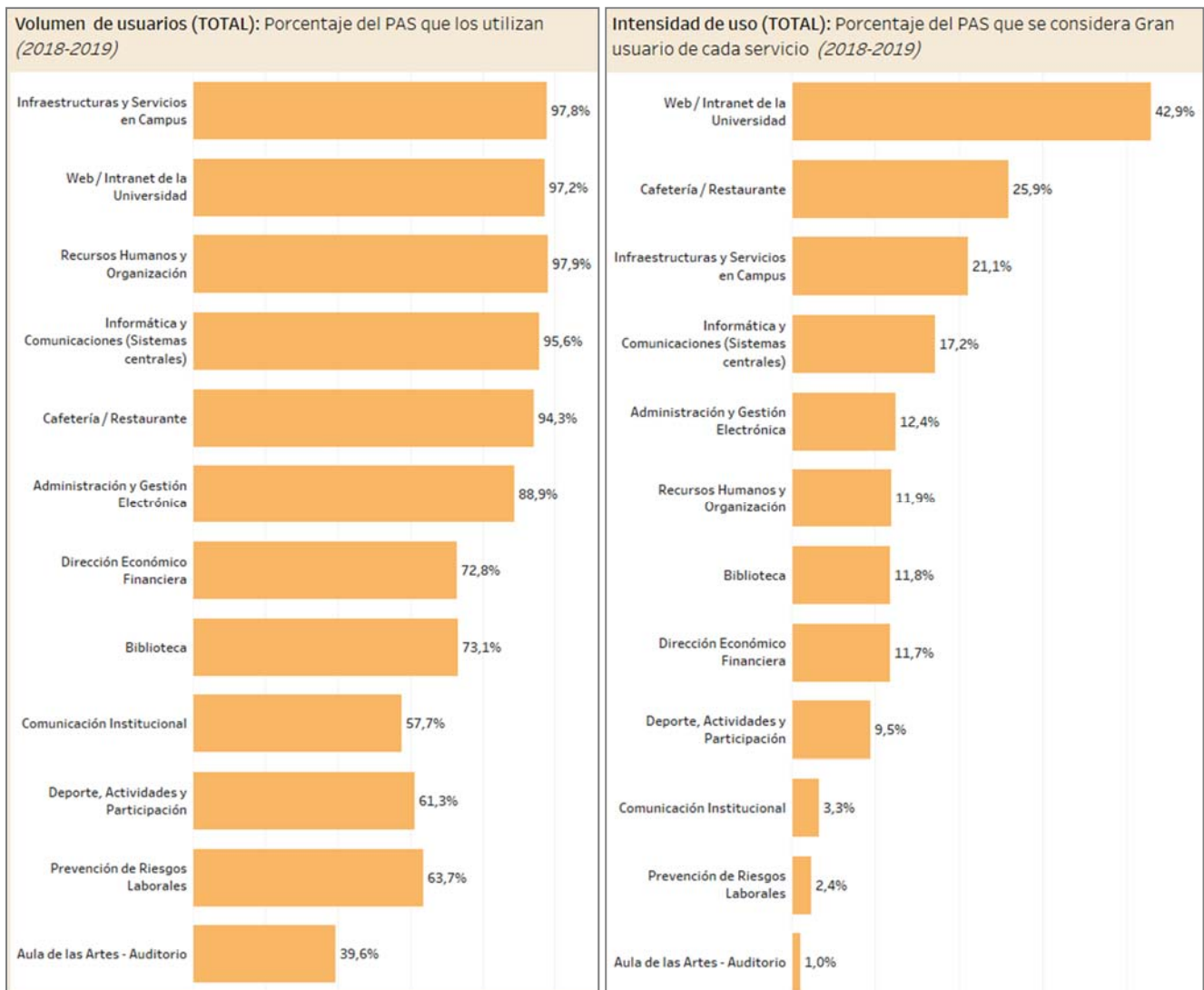
- **Tasa de respuesta total:** 76,2% (536 cuestionarios completos on-line obtenidos a partir de 703 PAS) **On-line:** 64,7% (455 cuestionarios completos on-line obtenidos sin intervención de entrevistador)
- **Supervisión/control de calidad:** 12% del total de las entrevistas realizadas mediante re-llamada telefónica o escucha simultánea por parte de Simple Lógica y análisis posterior de las duraciones de cumplimentación del 100% de las cumplimentadas on-line.
- **Márgenes de error:** Para datos globales, una situación de máxima heterogeneidad ($p=q=0,5$) y un nivel de confianza del 95,5%, el margen de error para el conjunto de la Universidad Carlos III es $\pm 2,1\%$.
- **Ponderación:** los datos obtenidos han sido ponderados para ajustarlos a la distribución real del PAS según: campus, área de trabajo, permanencia, contratación, antigüedad y sexo.
- **Instituto responsable:** SIMPLE LÓGICA INVESTIGACIÓN S.A. miembro de AEDEMO y acogido al código deontológico internacional ICC/ESOMAR de Marketing e Investigación social.

2.1. Muestra teórica – realizada

Muestra PAS 2018-2019 UC3M	Universo	Muestra realizada				
	Universo Nº empleados	Nº cuestionarios cumplimentados	Nº entrevistas realizadas	TOTAL	% sobre empleados	± % Error muestral
Área		on-line	Telefónicas	TOTAL		
Área Académica	189	135	11	146	77,2%	4,0%
Investigación	131	92	6	98	74,8%	5,1%
Infraestructuras	178	119	9	128	71,9%	4,7%
Gestión	159	116	14	130	81,8%	3,8%
Comunicación y Vida universitaria	46	31	0	31	67,4%	10,4%
TOTAL UC3M	703	493	40	533	75,8%	2,1%
Campus						
Getafe	404	286	22	308	76,2%	2,8%
Leganés	242	167	14	181	74,8%	3,7%
Colmenarejo	31	24	2	26	83,9%	8,0%
Madrid-Puerta de Toledo	26	16	2	18	69,2%	13,3%
TOTAL UC3M	703	493	40	533	75,8%	2,1%
Permanencia						
PAS Permanente	487	349	27	376	77,2%	2,5%
PAS No permanente	216	144	13	157	72,7%	4,2%
TOTAL UC3M	703	493	40	533	75,8%	2,1%
Contratación						
Funcionario	541	389	31	420	77,6%	2,3%
Laboral	162	104	9	113	69,8%	5,2%
TOTAL UC3M	703	493	40	533	75,8%	2,1%
Género						
Mujeres	451	323	25	348	77,2%	2,6%
Hombres	252	170	15	185	73,4%	3,8%
TOTAL UC3M	703	493	40	533	75,8%	2,1%
Antigüedad						
1989-1999	248	171	12	183	73,8%	3,8%
2000-2011	379	274	22	296	78,1%	2,7%
2012-2018	76	48	6	54	71,1%	7,4%
TOTAL UC3M	703	493	40	533	75,8%	2,1%

3. Síntesis de resultados

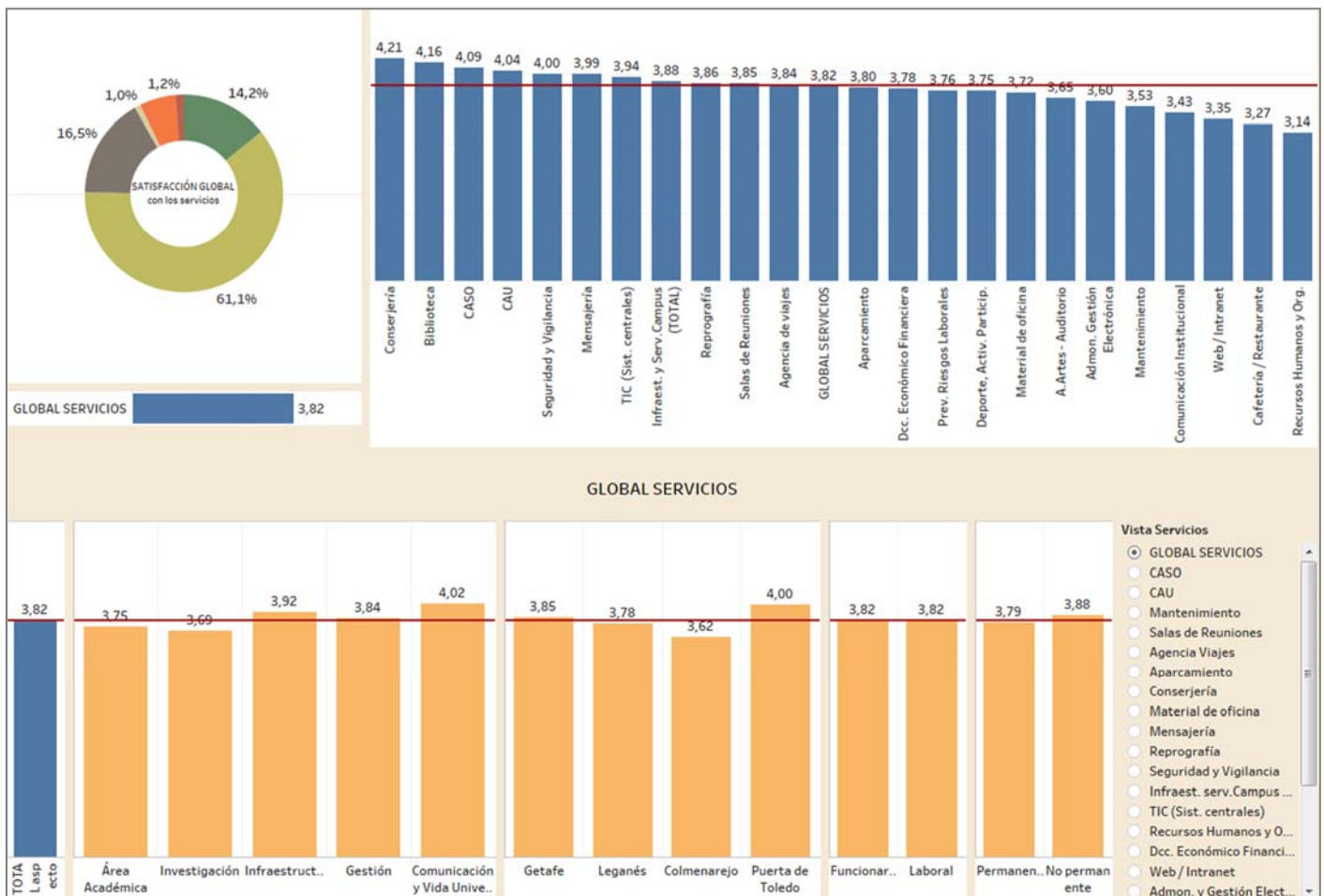
3.1. Utilización de los servicios



- El PAS utiliza un promedio de 9,4 servicios distintos este curso. Los servicios que cuentan con un mayor volumen de usuarios son: Infraestructuras y Servicios en Campus, Web/Intranet de la Universidad, Recursos Humanos y Organización, Informática y Comunicaciones, Cafetería y la Administración y Gestión Electrónica (todos ellos utilizados por más del 88%). Y el más minoritario es: Aula de las Artes-Auditorio (por un 39,6%).

- La Web o Intranet de la Universidad es el servicio usado con más intensidad por el PAS (el 42,9% se declara *gran usuario* del mismo), seguido de Cafetería/Restaurante (con el 25,9% del PAS), e Infraestructuras y Servicios en Campus. Sin embargo, el porcentaje de quienes se consideran *grandes usuarios* de Comunicación Institucional, Prevención de Riesgos Laborales y del Auditorio-Aula de las Artes es testimonial ($\leq 3,3\%$).

3.2. Satisfacción con los servicios

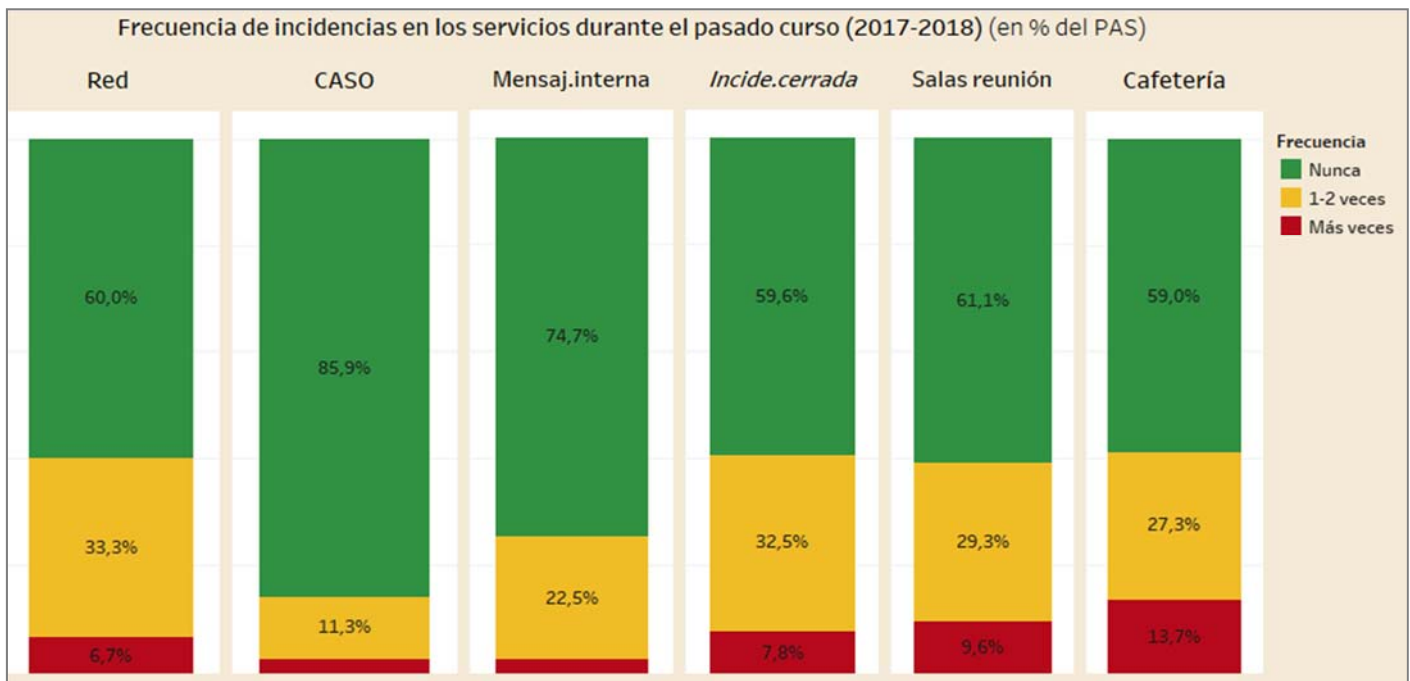


• La satisfacción general con la calidad y el funcionamiento de los servicios (3,82 puntos sobre 5) es bastante elevada: el 75,3% se considera satisfecho (61,1%) o incluso muy satisfecho (14,2%); mientras que sólo el 7,3% está descontento (6,1%) o abiertamente insatisfecho (1,2%). El 17,5% no manifiesta una opinión definida al respecto.

<i>Significativamente más satisfechos</i>	<i>Significativamente menos satisfechos</i>
- Sin diferencias significativas	- Sin diferencias significativas

• Los servicios mejor valorados son los de: Conserjería, Biblioteca, CASO, CAU, Seguridad y Vigilancia, Mensajería e Informática y Comunicaciones, con puntuaciones por encima de los 3,90 puntos. Les siguen Infraestructuras y Servicios en Campus en su conjunto (3,88) y algunos de los servicios adscritos al mismo: Reprografía, Salas de Reuniones y Agencia de Viajes, todos ellos por encima de la satisfacción media global de los servicios. En cambio, los menos satisfactorios, aunque en ningún caso por debajo de los 3 puntos sobre 5, este curso son: el de Recursos Humanos y Organización y Cafetería (con 3,14 y 3,27 puntos respectivamente).

3.3. Sucesos críticos



- El 82,8% del PAS se ha visto afectado el pasado curso por alguno de los seis sucesos críticos indicadores de un mal funcionamiento de los servicios.

Quienes han vivido alguna de estas situaciones se encuentran significativamente más entre el PAS del Área Académica (88,4%); y significativamente menos (77,3%) los que trabajan en el Área de Infraestructuras.

- Dos de los seis incidentes críticos considerados afectan a un menor volumen del PAS: la imposibilidad de contactar telefónicamente con el CASO (situación que el pasado curso vivió el 14,1% del PAS, especialmente: personal Laboral, el del Área de Infraestructuras y Académica) y el extravío de algún documento enviado por mensajería interna (25,3%: especialmente entre el PAS de Gestión y el de Académica, así como en Getafe y Leganés).

- Por el contrario, los siguientes cuatro han sido experimentados por en torno al 40% del PAS. El 41% ha protestado o rechazado algún producto servido en la cafetería, especialmente en Colmenarejo y Getafe, y el PAS que se incorporó en 2001 a 2011.

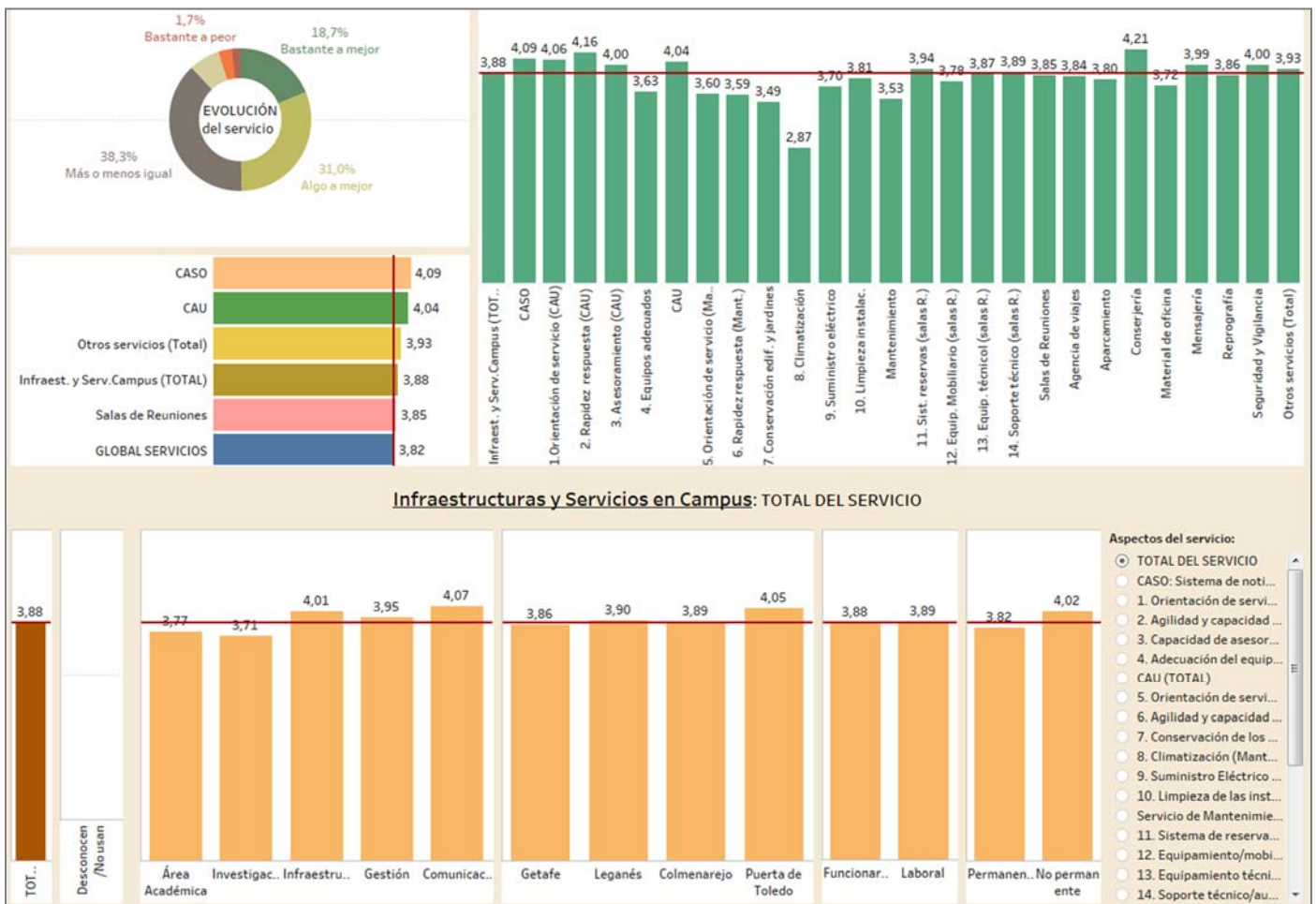
El 40,4% ha sufrido el cierre de una incidencia sin haber sido resuelta, suceso acaecido con más frecuencia al PAS de Infraestructuras y al que se incorporó en 2001 a 2011 .

La caída no programada de la Red le ha causado daños o necesidad de repetir trabajos al 40% del PAS, especialmente al del Área Académica.

Y para el 38,9% del PAS ha sido complicado encontrar una sala de reuniones con el equipamiento necesario, suceso más habitual para los del Área Académica, y quienes trabajan en Getafe o Leganés.

3.4. Resumen por servicio

A) Infraestructuras y Servicios en Campus



La práctica totalidad del PAS (97,8%) usa este servicio; y el 21,1% se declara *Gran usuario* del mismo. Destacan significativamente como mayores usuarios el PAS de Infraestructuras (38,3%).

La satisfacción con el servicio de Infraestructuras y Servicios en Campus en su conjunto es de 3,88, e incluso el 49,7% del PAS considera que éste ha mejorado y sólo el 5% que ha empeorado.

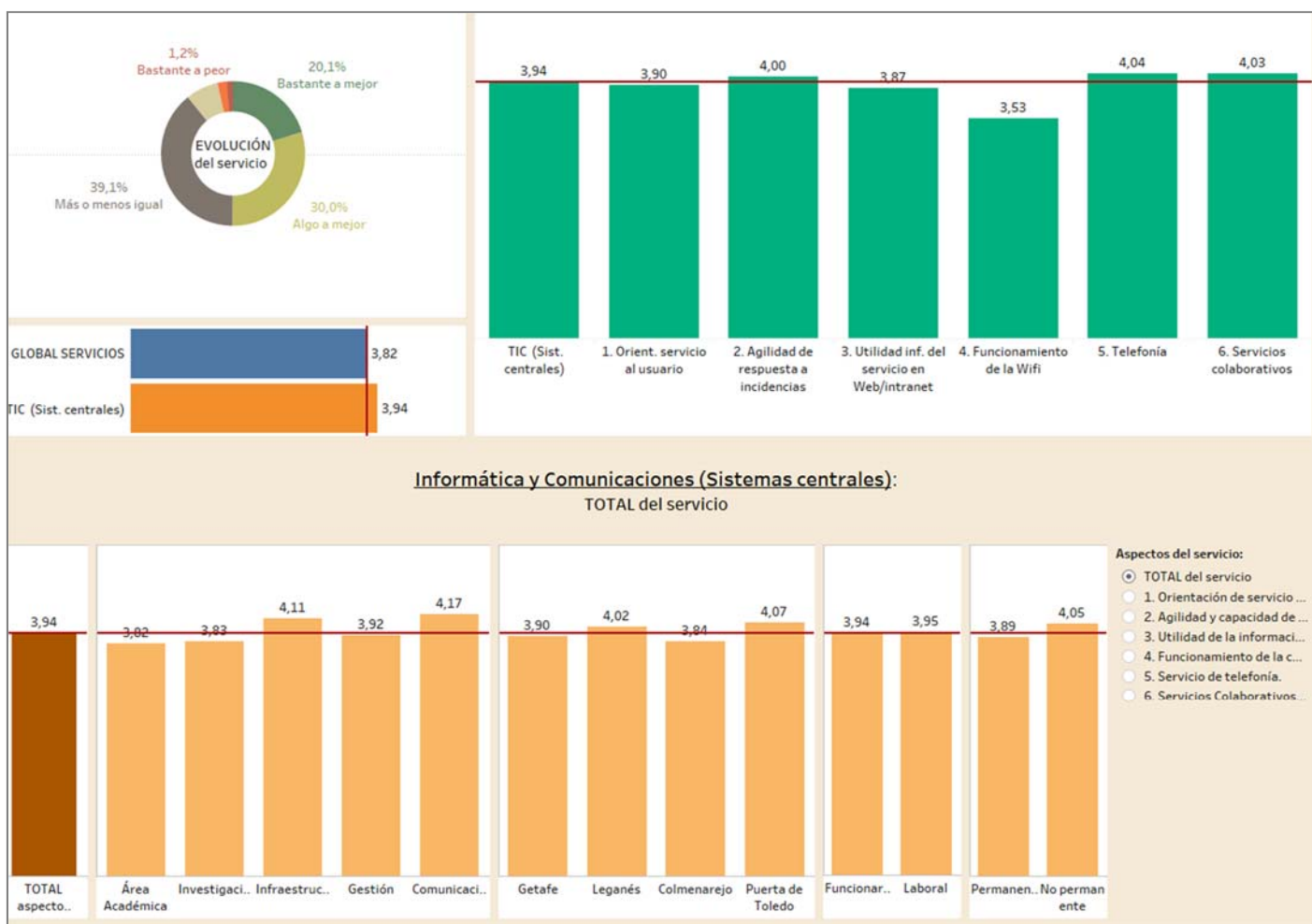
Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
- Área de Infraestructuras (4,01)	- Área Académica (3,77) y de Investigación (3,71).
- PAS no permanente (4,02)	- PAS Permanente (3,82)

Dentro de los servicios que engloba, el CASO, el CAU y los Otros servicios en su conjunto registran niveles de satisfacción de 4,09 a 3,88 por encima de la media del servicio. En cambio, las Salas de Reuniones se sitúan ligeramente por debajo (3,85).

Nótese que algunos de los servicios o aspectos considerados son desconocidos por entre el 19% y el 40% del PAS. Se trata de, por orden decreciente: Agencia de viajes, Reprografía, Aparcamiento, Sistema de reservas de salas, Soporte técnico y Equipamiento audiovisual de las salas, Mobiliario de las mismas y Mensajería.

B) Informática y Comunicaciones (Sistemas centrales)

El 95,6% del PAS se definen como usuarios de este servicio, el 42,6% como esporádico, el 35,9% como frecuente y el 17,2% como gran usuario.



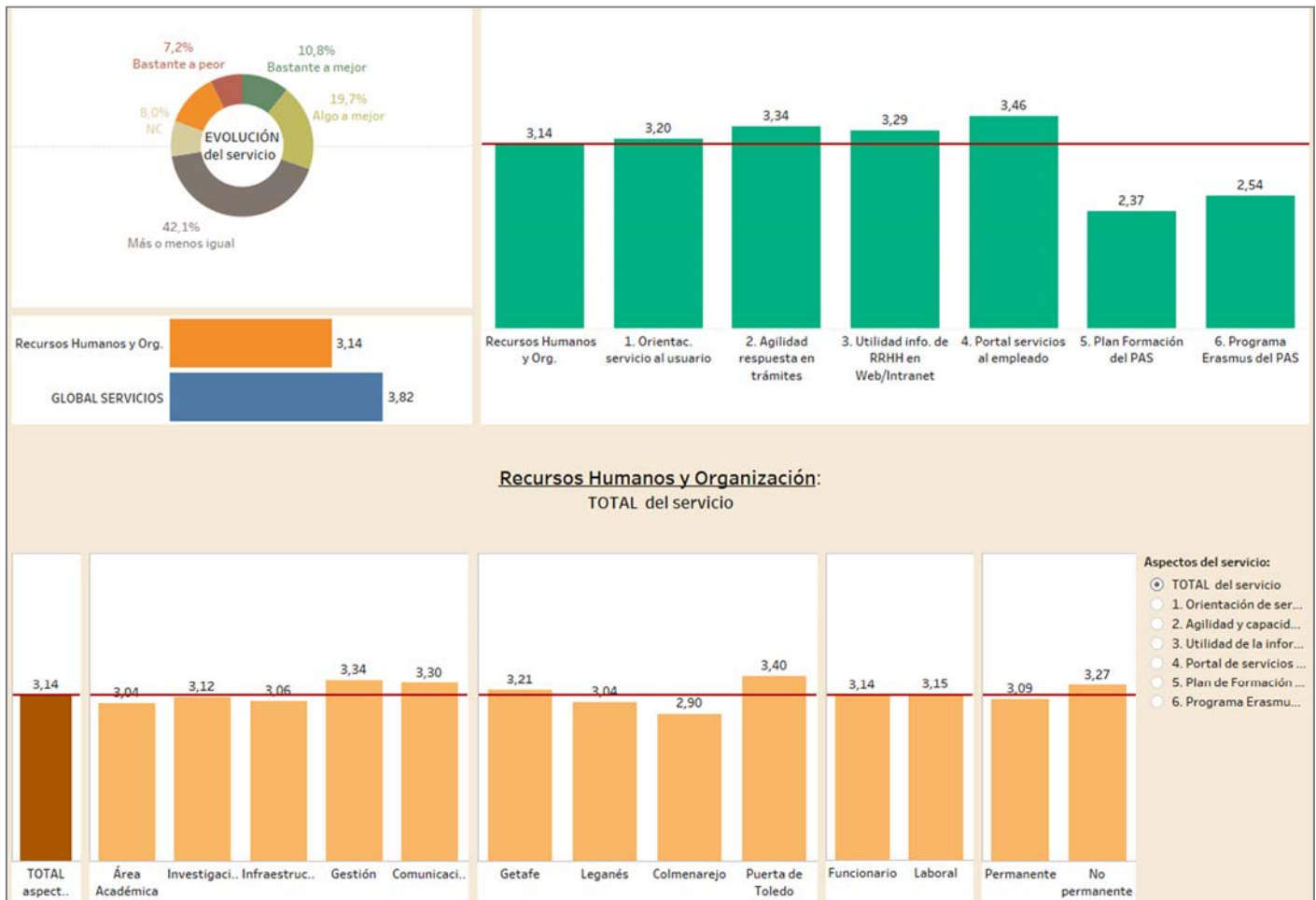
La satisfacción con el servicio de Informática y Comunicaciones, con 3,94 puntos, se sitúa por encima de la del global de los servicios. Y el 50% del PAS que lo utiliza considera que evoluciona favorablemente, frente a tan sólo el 3,5% que percibe un empeoramiento claro en el servicio. El 46,4% restante no percibe cambios o no se pronuncia.

<i>Significativamente más satisfechos</i>	<i>Significativamente menos satisfechos</i>
- Sin diferencias significativas	- Sin diferencias significativas

El servicio de Telefonía (con una satisfacción media de 4,04 puntos entre sus usuarios) y los servicios colaborativos de correo, calendario, drive, videoconferencia, etc. (4,03) y la agilidad y capacidad de respuesta de su personal en trámites e incidencias (4,0), son los aspectos más satisfactorios del servicio. En cambio, el funcionamiento de la conexión Wifi (con una media de 3,53) es el punto más débil.

C) Recursos Humanos y Organización

Pese a ser en realidad un servicio universal para todo el PAS, un 2,1% no se considera usuario del mismo. El 97,6% sí: el 53,2% se declara usuario esporádico, el 32,8% frecuente y el 11,9% gran usuario.



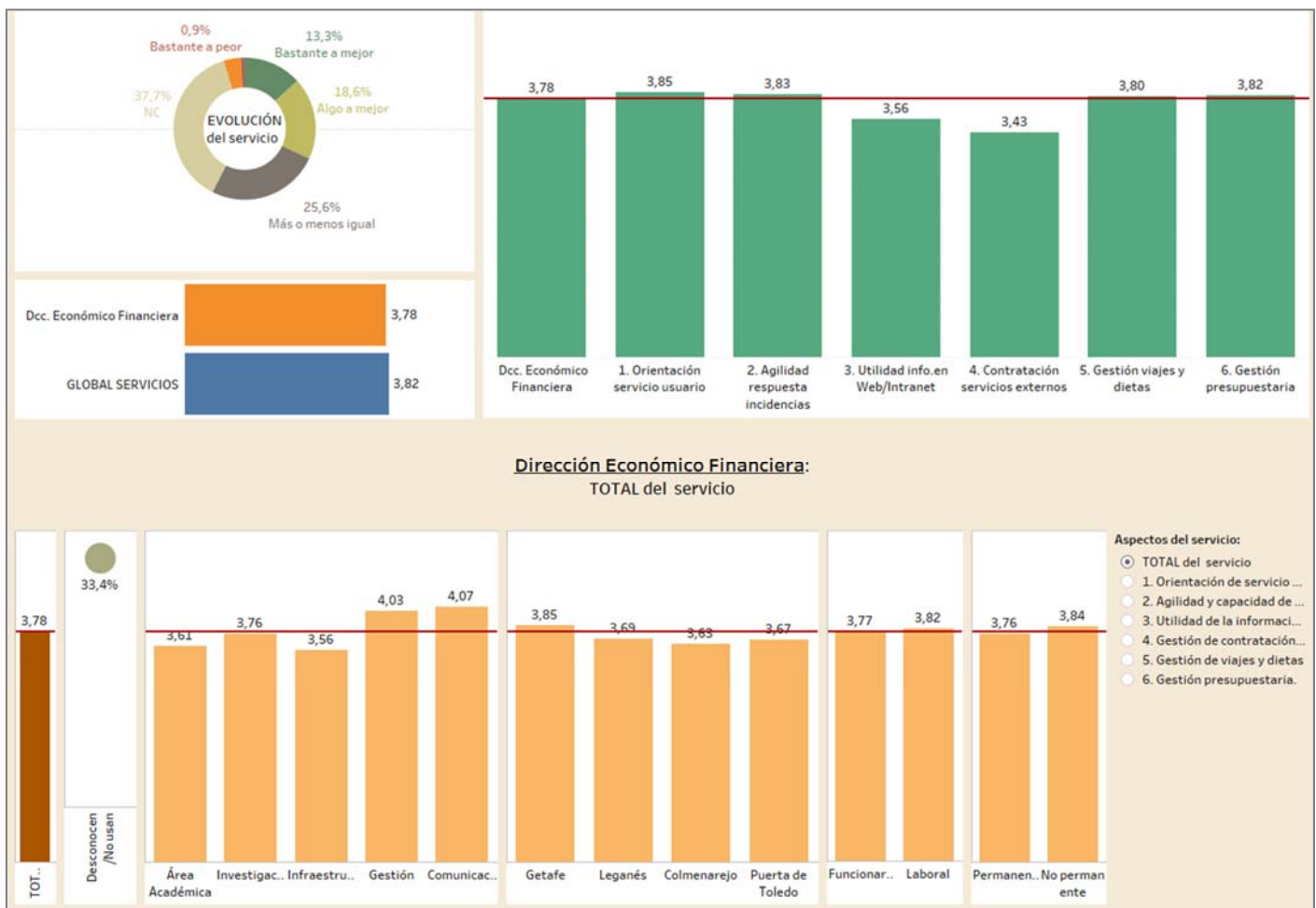
La satisfacción del PAS con Recursos Humanos y Organización es la más baja de los servicios no docentes que presta la UC3M (que con 3,14 puntos de media sobre 5, refleja un nivel de satisfacción moderado). En cuanto a su evolución, las posturas están divididas: el 30,5% considera que el servicio ha mejorado en los últimos 2 años, el 19,4% que ha empeorado y el 50,1% restante no percibe cambios o no se pronuncia.

<i>Significativamente más satisfechos</i>	<i>Significativamente menos satisfechos</i>
- Sin diferencias significativas	- Sin diferencias significativas

El Portal de servicios al Empleado es, con 3,46 puntos, el aspecto mejor valorado; seguido de la Agilidad y capacidad de respuesta (3,34) y la Utilidad de la información relativa a Recursos Humanos que se encuentra disponible en la Web/Intranet de la Universidad (3,29). Por el contrario, el Plan de Formación del PAS (con 2,37 puntos) y el Programa Erasmus para el colectivo (desconocido por un 41,8% del PAS, y con una media de 2,54 puntos entre el resto), son claramente poco satisfactorios.

D) Dirección Económico Financiera

El 27,2% del PAS afirma no utilizar el servicio. Los restantes 72,8% que sí lo hacen, se reparten entre: esporádicos (32,7%), frecuentes (28,4%) o incluso grandes usuarios (11,7%).



La satisfacción del servicio se sitúa en los 3,78 puntos, ligeramente por debajo de la registrada para el global de los servicios. En cuanto a su evolución a lo largo de los últimos 2 años, la mayoría (37,7%) lo desconoce. El 25,6% considera que se ha mantenido más o menos igual, el 31,9% considera que ha evolucionado a mejor y sólo el 4,8% del PAS estima que ha empeorado.

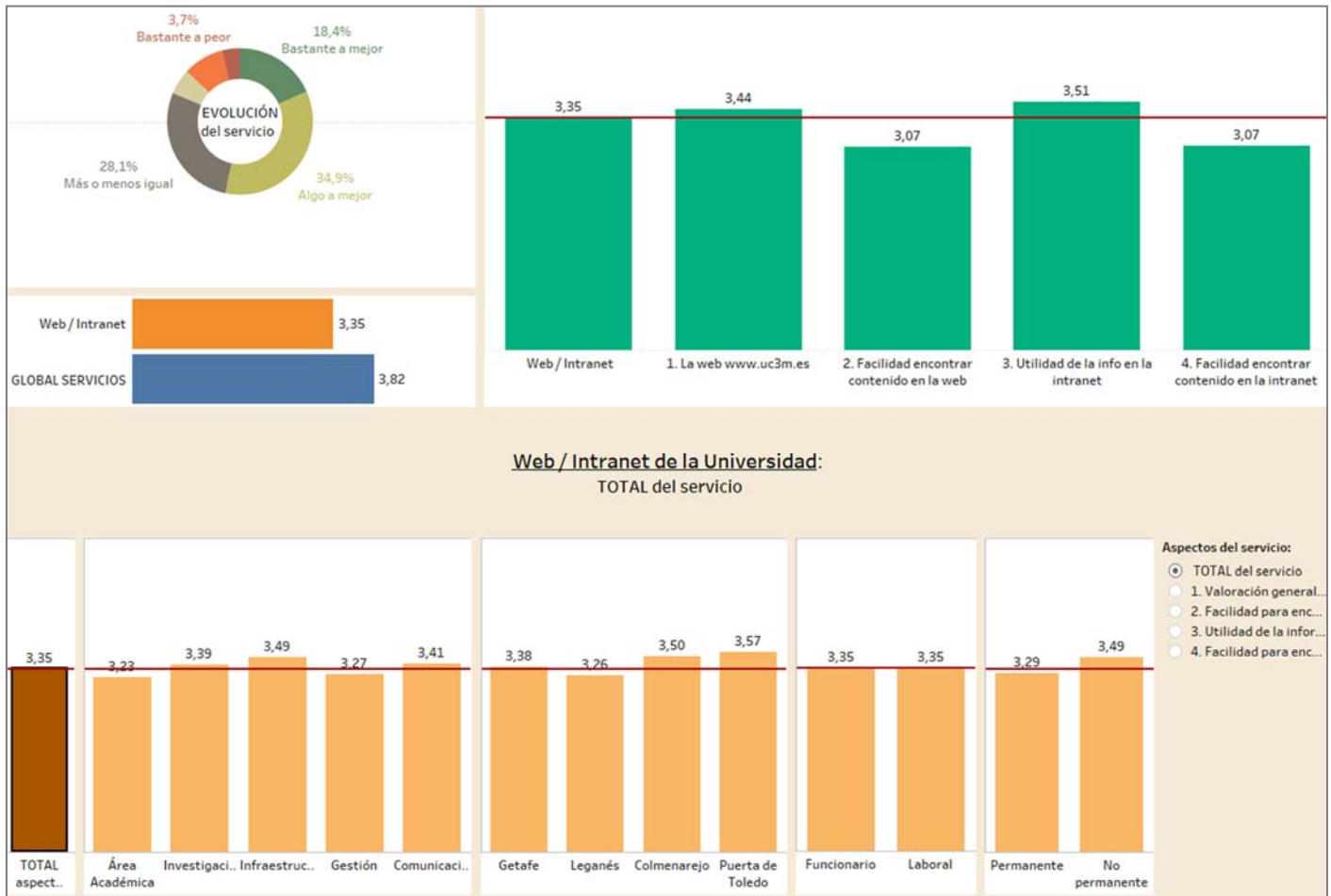
Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
- Área de Gestión (4,03)	- Áreas de Infraestructuras (3,56) y Académica (3,61)

Para el PAS, los aspectos más satisfactorios del Servicio de Dirección Económico Financiera son: la Orientación de servicio al usuario de su personal (3,85), su agilidad de respuesta (3,83), la Gestión presupuestaria (3,82) y la de viajes y dietas (3,80). En cambio, se sitúan claramente por debajo los aspectos de: Contratación de servicios externos (3,43) y la Utilidad de la información del servicio disponible en la Web/Intranet (3,56).

Nótese que la mayoría del PAS desconoce o no opina con respecto a: la contratación de servicios externos (58,5%), la gestión presupuestaria (48,8%) o la de Viajes y dietas (48,6%). El porcentaje de desconocimiento para los restantes aspectos oscila entre el 35,4% y el 37,9%.

E) Web/Intranet de la Universidad

La práctica totalidad del PAS (97,2%) utiliza la web o la Intranet de la Universidad. Y es el servicio con mayor volumen de grandes usuarios entre el PAS (el 42,9%). El 43,3% lo utiliza con frecuencia y el 11,1% esporádicamente.



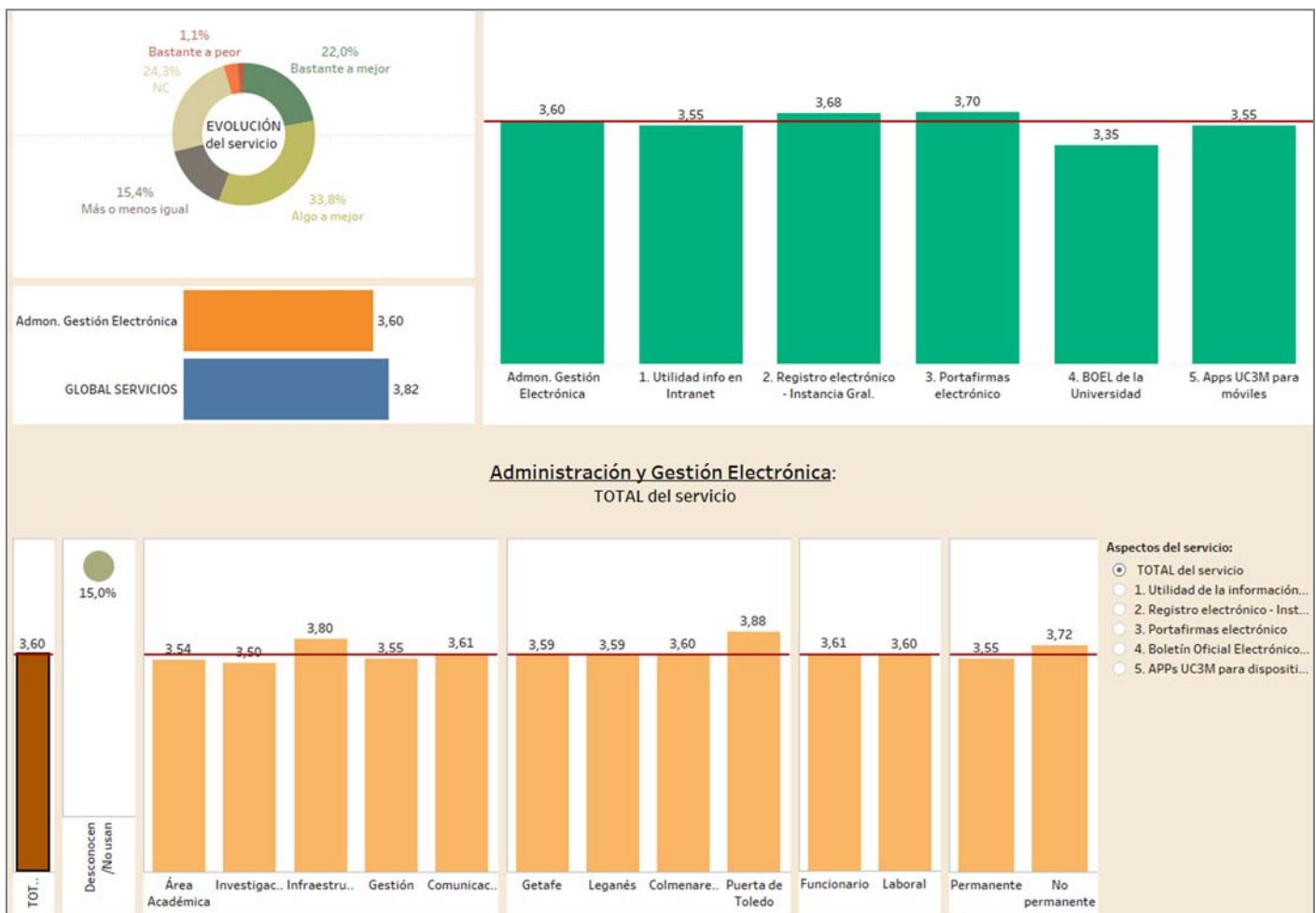
La Web / Intranet de la UC3M está bien valorada entre el PAS (con una media de 3,35 puntos sobre 5), aunque se encuentra notablemente por debajo de la satisfacción para el conjunto de los servicios. Sin embargo, la mayoría del PAS (53,3%) le reconoce una evolución hacia mejor, el 13% en cambio disiente y cree que ha empeorado. El 33,7% restante no aprecia grandes diferencias o no responde.

<i>Significativamente más satisfechos</i>	<i>Significativamente menos satisfechos</i>
- Sin diferencias significativas	- Sin diferencias significativas

La utilidad de la información en intranet.uc3m.es es más satisfactoria (3,51) que la de la web www.uc3m.es (3,44). Sin embargo, en ambos casos, la localización de contenidos no parece ser siempre fácil (con sendos 3,07 puntos de satisfacción).

F) Administración y Gestión Electrónica

Pese a ser un servicio dirigido a la totalidad del PAS, el 11,1% se declara no usuario del mismo. El 42,8% es usuario esporádico, el 33,6% frecuente y el 12,4% se considera gran usuario.



Este servicio registra una satisfacción general de 3,60 puntos sobre 5; notablemente por detrás de la registrada para el conjunto de los servicios.

En cuanto a su evolución con respecto a los últimos dos años, el 39,7% no se pronuncia: el 24,3% lo desconoce y el 15,4% cree que ha permanecido igual. En cambio, la gran mayoría (55,8%) sí percibe una mejoría en la calidad del servicio, y sólo un 4,6% cree que ésta ha empeorado.

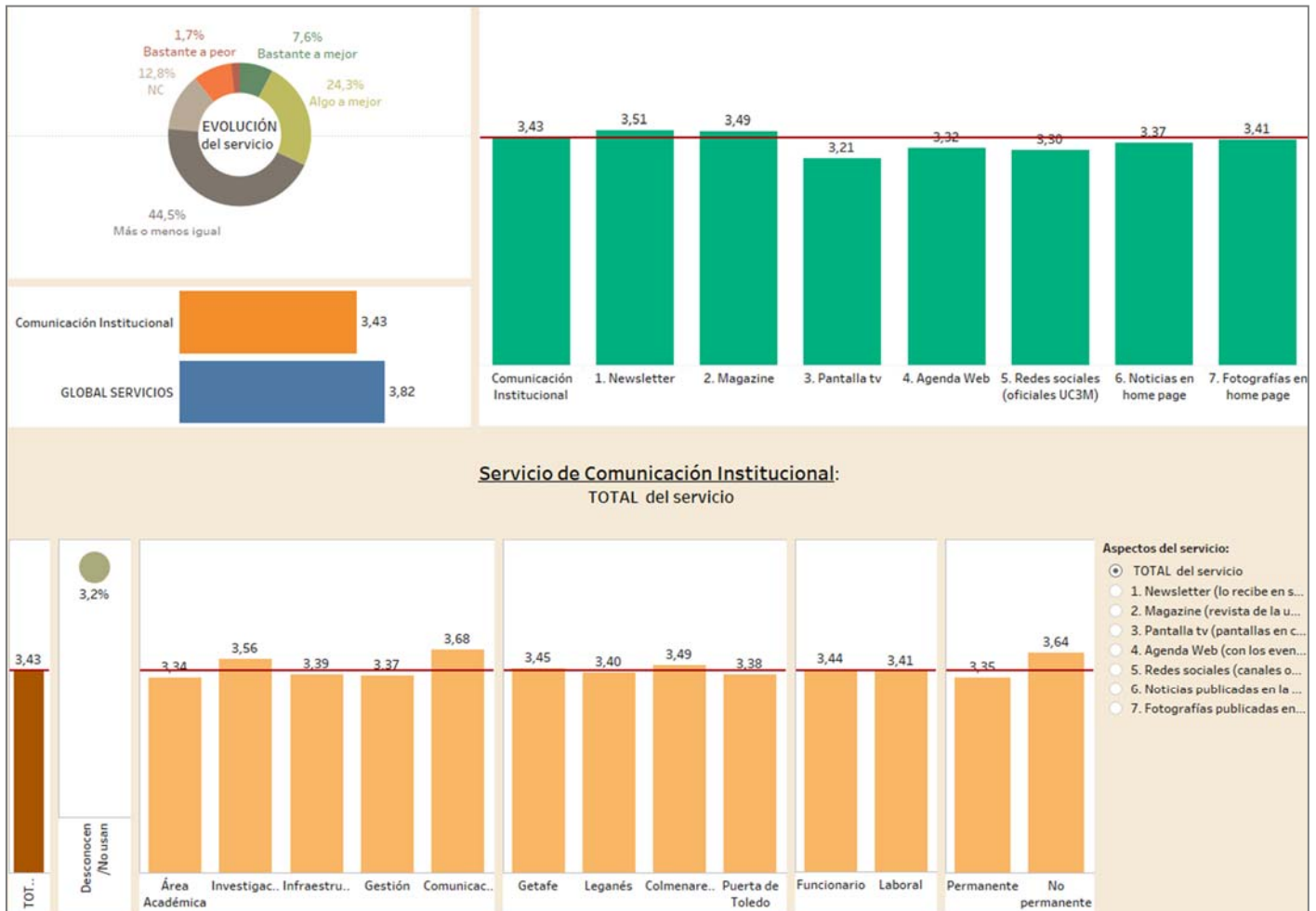
<i>Significativamente más satisfechos</i>	<i>Significativamente menos satisfechos</i>
- Sin diferencias significativas	- Sin diferencias significativas

Los puntos fuertes son: el Portafirmas electrónico (3,70) y la Instancia general (3,68). En cambio, lo peor valorado (aunque con 3,35 puntos), es el BOEL de la Universidad.

Téngase en cuenta que la mayoría del PAS desconoce o no opina con respecto a: el BOEL (56,5%) y el Portafirmas electrónico (46,4%). El porcentaje de desconocimiento para los restantes aspectos oscila entre el 18,2% y el 38,3%.

G) Comunicación Institucional

Nuevamente se observa que un servicio transversal como éste, no es utilizado por la totalidad del PAS. Y de hecho, un 42,3% se declara no usuario. El 44,7% es esporádico, frecuente (9,7%) o gran usuario (3,3%).



La satisfacción de los usuarios con el servicio de Comunicación Institucional es de 3,43 puntos; notablemente por debajo de la satisfacción global.

En cuanto a su evolución, la mayoría del PAS usuario del servicio (44,5%) considera que ha permanecido estable. El 31,9% afirma que ha mejorado y el 10,7% afirma que ha empeorado.

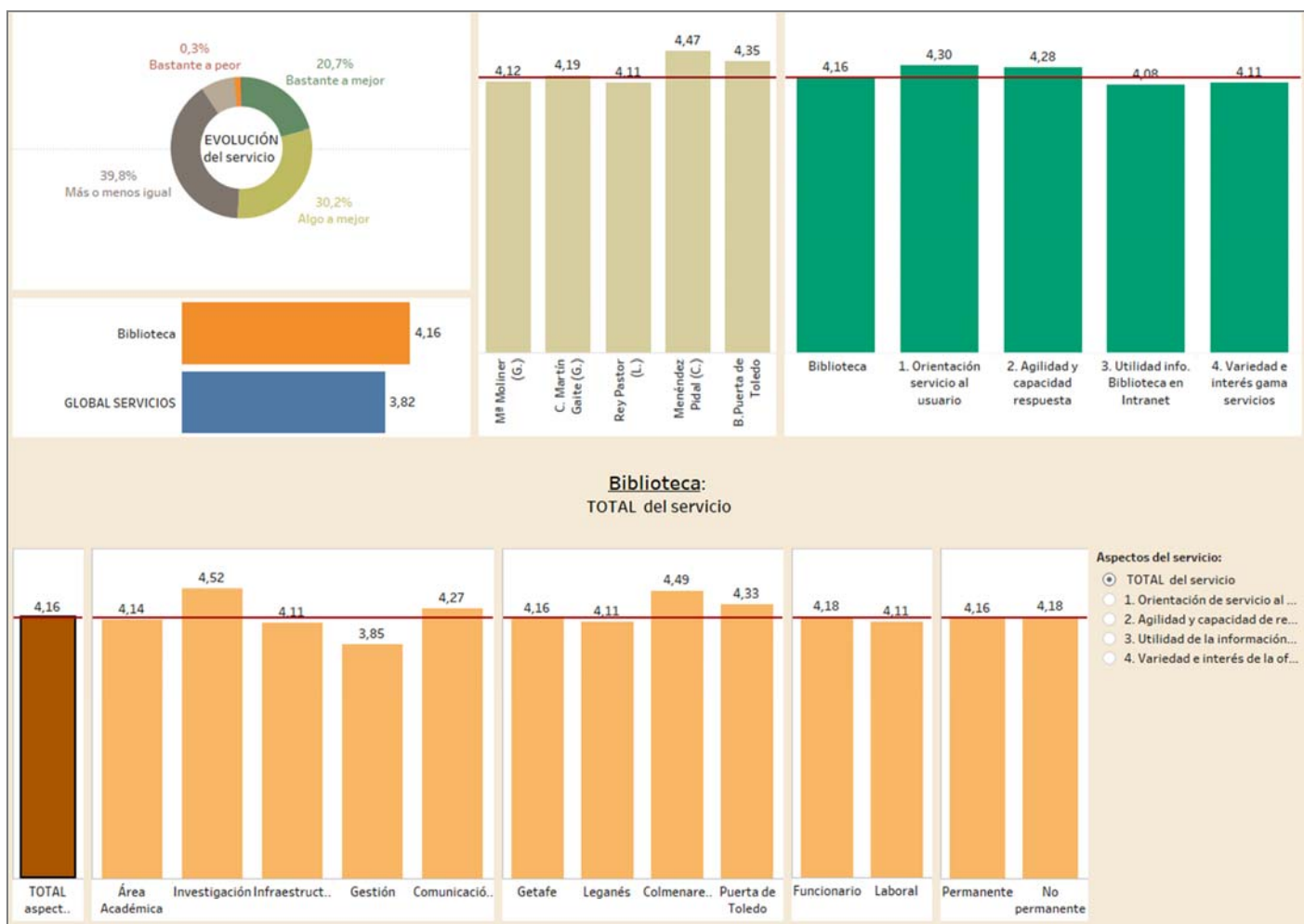
<i>Significativamente más satisfechos</i>	<i>Significativamente menos satisfechos</i>
- Sin diferencias significativas	- Sin diferencias significativas

La Newsletter de los lunes y Magazine son los puntos fuertes del servicio (con satisfacciones media de 3,51 y 3,49 puntos respectivamente). Por el contrario, todos los demás aspectos están por debajo de la media general del servicio (3,43).

Nótese que el 30,2% del PAS, pese a ser usuarios del servicio, desconocen o no valoran las Redes sociales oficiales de la Universidad y el 23,9% no contesta a propósito de la Agenda Web.

H) Biblioteca

El 73,1% del PAS utiliza el servicio de Biblioteca: esporádicamente (44,4%), frecuentemente (16,9%) o con asiduidad (11,8%). El 26,9% se declara no usuario del mismo.



La satisfacción general de sus usuarios PAS registra una media de 4,16 puntos, claramente por encima de lo registrado para el global de los servicios. De hecho, es el segundo servicio mejor valorado, sólo por detrás de Consejería.

Además, el 50,9% de sus usuarios considera que el servicio ha evolucionado a mejor durante los últimos 2 años y sólo el 1,5% estima que ha empeorado.

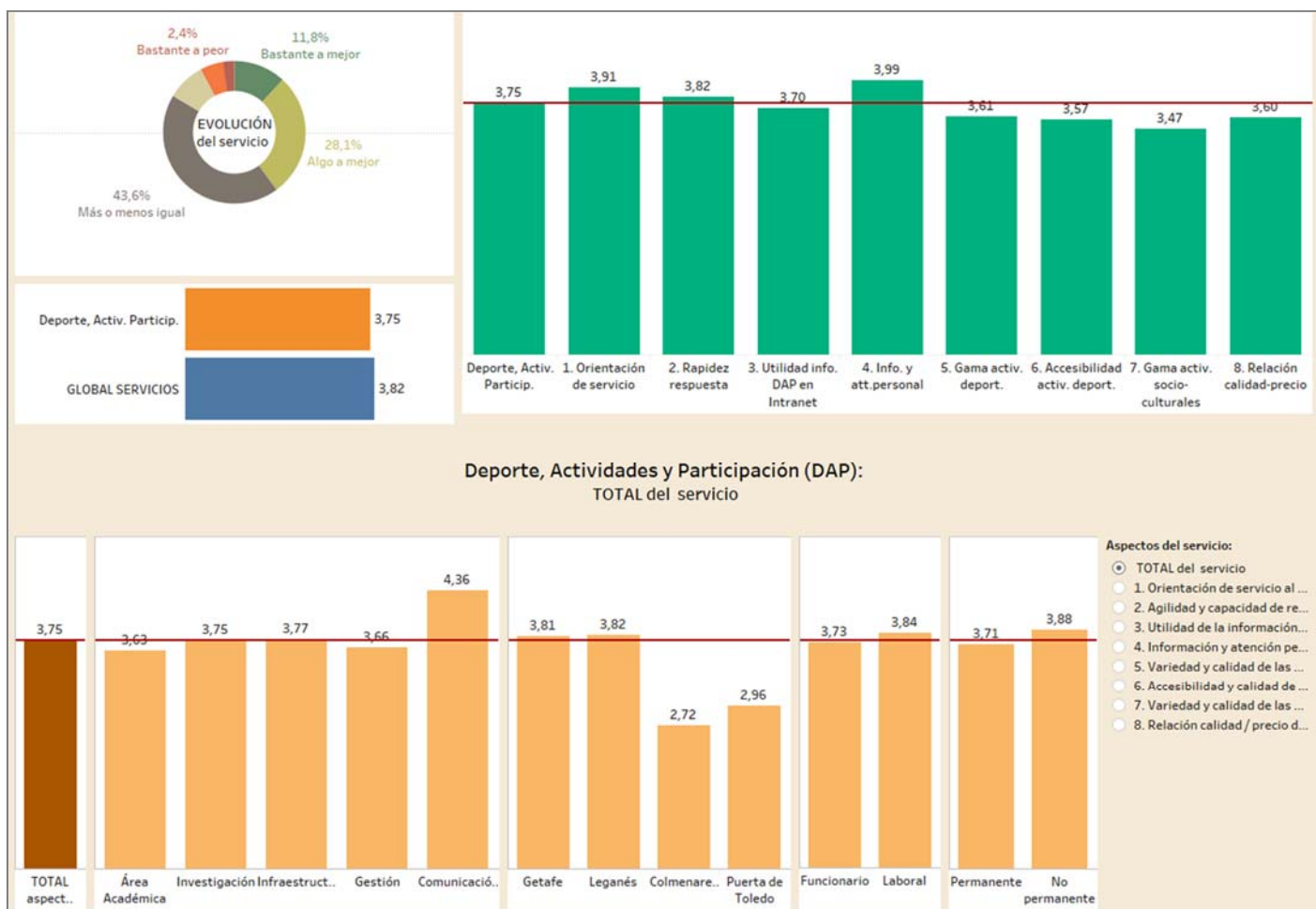
<i>Significativamente más satisfechos</i>	<i>Significativamente menos satisfechos</i>
- PAS del Área de Investigación (4,52)	- Las áreas de: Gestión (3,85), Infraestructuras (4,11) y Académica (4,14)

La Biblioteca Carmen Martín Gaité es la mejor valorada por los usuarios, por detrás de la Rey Pastor². Los puntos fuertes del servicio son la Orientación de servicio (4,30) y la rapidez de respuesta (4,28).

² Téngase en cuenta que el número de usuarios de las Bibliotecas de Colmenarejo y Puerta de Toledo es muy reducido, por lo que sus resultados deben tomarse con cautela.

I) Deporte, Actividades y Participación (DAP)

El 61,3% del PAS utiliza este servicio: el 30,9% se declara usuario esporádico, el 21% frecuente y el 9,5% gran usuario.



Los usuarios de Deporte, Actividades y Participación se encuentran bastante satisfechos con la calidad y funcionamiento del mismo (3,75). Asimismo, la mayoría (43,6%) considera que éste se ha mantenido más o menos igual en los últimos 2 años. El 39,9% considera que ha evolucionado para mejorar y sólo el 7,8% afirma que ha empeorado.

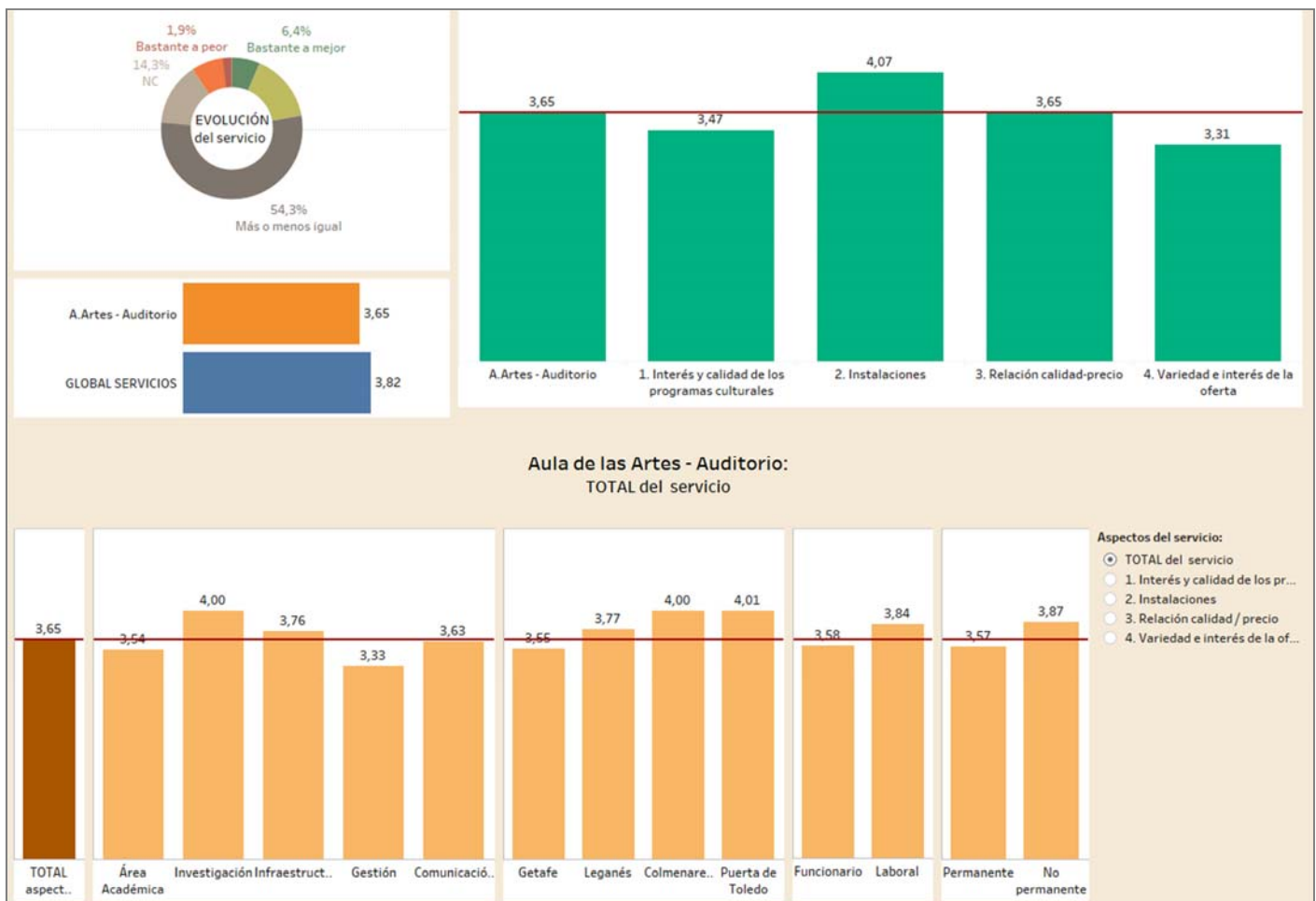
<i>Significativamente más satisfechos</i>	<i>Significativamente menos satisfechos</i>
- Sin diferencias significativas	- Sin diferencias significativas

Los aspectos claramente destacados del servicio son los tres relativos a su personal: la Información y atención personal recibida sobre las actividades (3,99 puntos), la Orientación de servicio al usuario transmitida (3,91) y la Agilidad y capacidad de respuesta (3,82). Todas ellas claramente por encima de la media del servicio.

Por el contrario, los aspectos a mejorar (con niveles de satisfacción entre los 3,47 y los 3,61 puntos) son, por este orden: Variedad y calidad de actividades socioculturales, talleres, cursos..., la Accesibilidad de las instalaciones deportivas, la Relación calidad-precio y la Variedad de las actividades deportivas.

J) Aula de las Artes - Auditorio

El 39,6% del PAS ha acudido al Auditorio-Aula de las Artes: el 34,3% esporádicamente, el 4,2% con cierta regularidad y el 1% de forma intensiva.



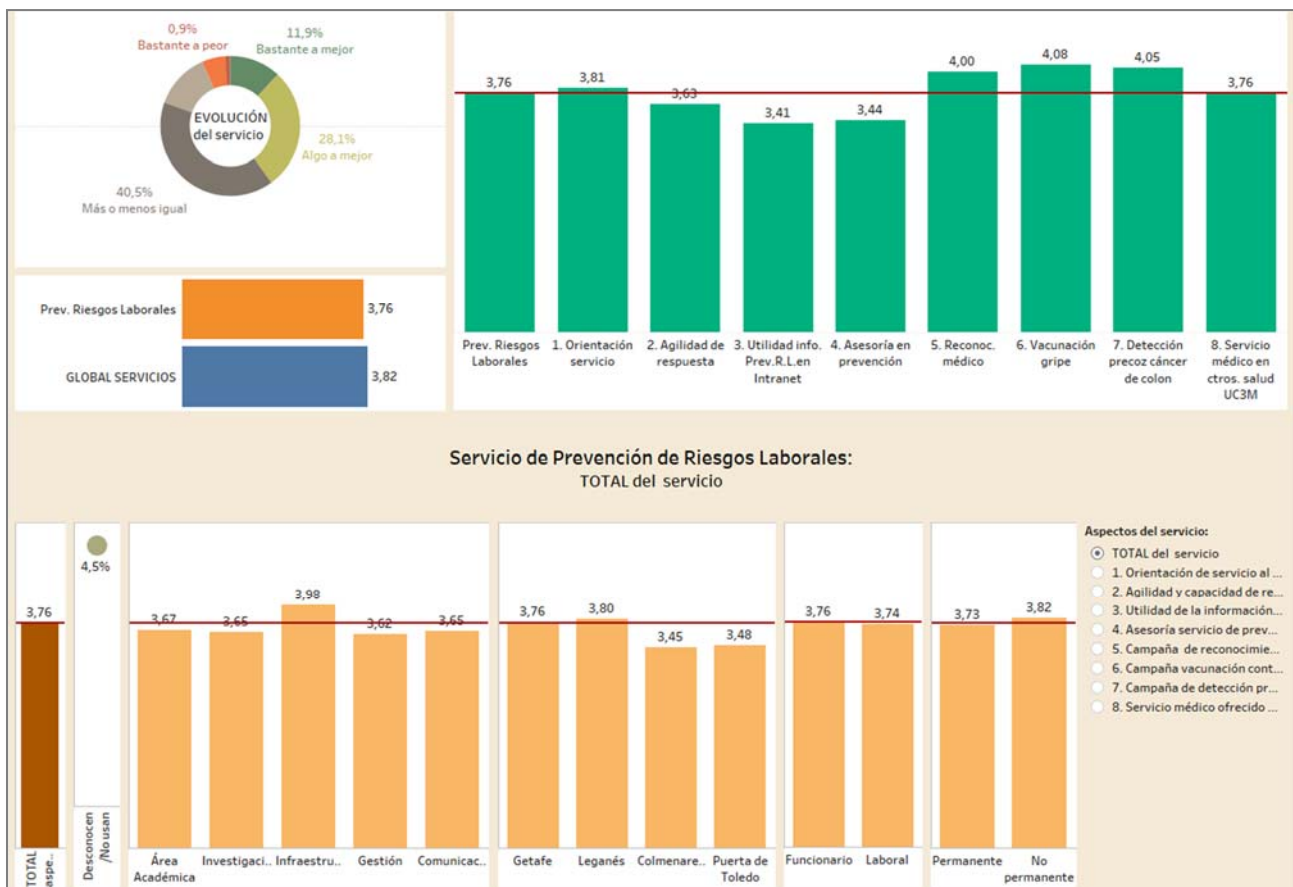
El nivel de satisfacción que manifiestan sus usuarios (3,65), es bastante alto. Aunque ligeramente por debajo del registrado para la totalidad de los servicios. El 9,3% considera que la calidad de Aula de las Artes-Auditorio ha empeorado en los últimos 2 años, el 22,1% en cambio afirma lo contrario, y la mayoría de sus usuarios (54,3%) considera que la calidad del mismo se ha mantenido.

<i>Significativamente más satisfechos</i>	<i>Significativamente menos satisfechos</i>
- Sin diferencias significativas	- Sin diferencias significativas

Sus instalaciones destacan con mucho (4,07) por encima del resto de aspectos. Por el contrario, el Interés y calidad de la oferta de cursos, talleres y otras actividades (3,81) y el de la Programación cultural del Auditorio (3,47) son lo que más debería mejorarse.

K) Servicio de Prevención de Riesgos Laborales

El 63,7% del PAS se declara usuario de este servicio de Prevención de Riesgos Laborales. El 51,9% son usuarios esporádicos, el 9,5% frecuentes y sólo el 2,4% son *grandes usuarios*.



Los usuarios de este servicio se encuentran bastante satisfechos con el mismo (3,76 puntos). Aunque ligeramente por debajo del registrado para la totalidad de los servicios. En cuanto a la evolución durante los últimos 2 años, el 40% de sus usuarios considera que su calidad ha mejorado, el 6,5% en cambio afirma lo contrario, y el 40,5% no ha percibido cambios en este sentido.

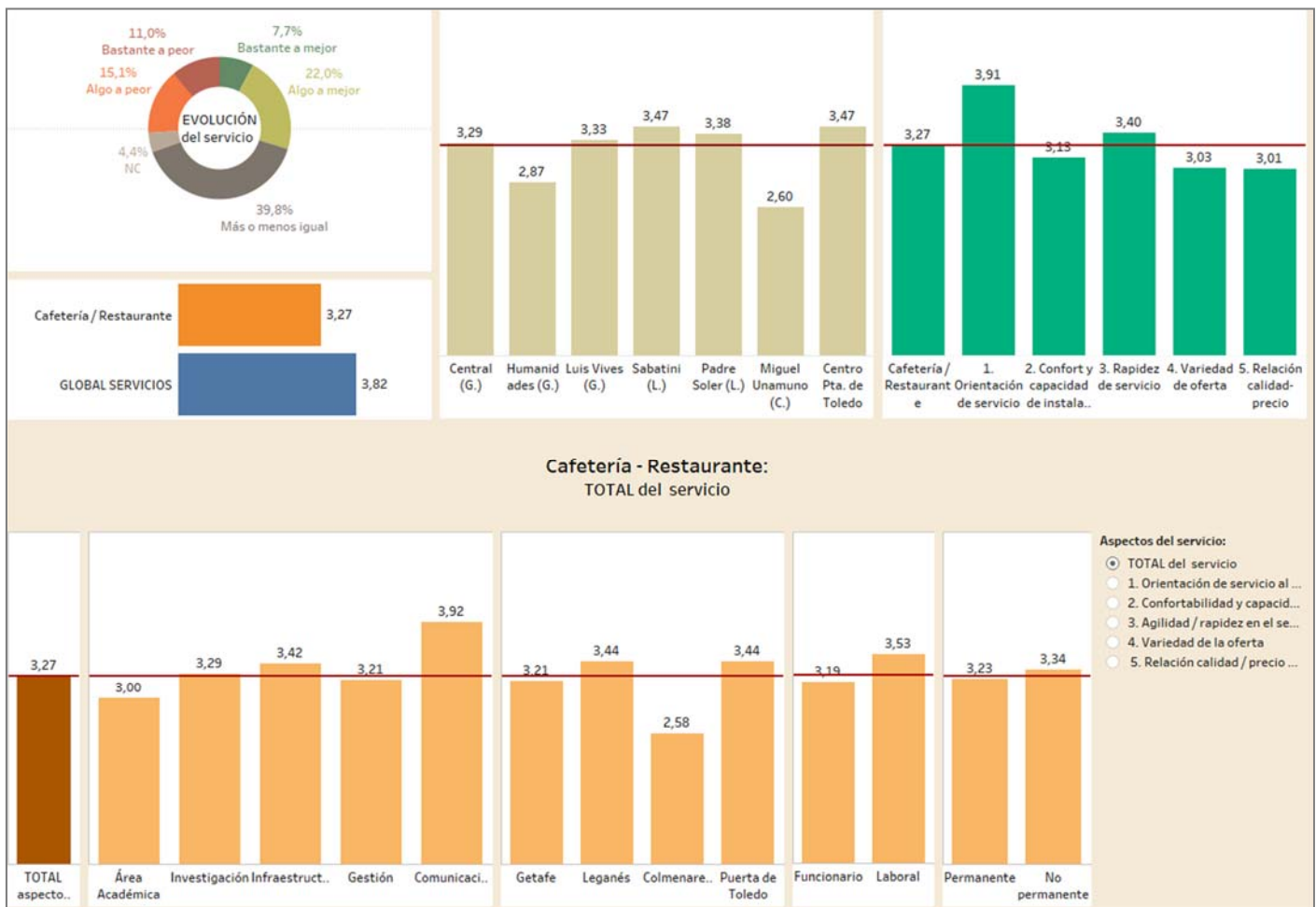
<i>Significativamente más satisfechos</i>	<i>Significativamente menos satisfechos</i>
- Sin diferencias significativas	- Sin diferencias significativas

Los usuarios de este servicio parecen asociarlo casi exclusivamente con el Reconocimiento Médico (ya que sólo el 7,5% de ellos no responde a esta pregunta) y en menor medida al Servicio médico prestado en los Centros de Salud Laboral (14,6%). En cambio, casi la mitad de sus usuarios desconoce las Campañas de Vacunación contra la gripe (49,8%) y la de Detección precoz del cáncer de colon (45,2%); que son sin embargo los dos aspectos claramente más satisfactorios del servicio para quienes sí los conocen (4,08 y 4,05 puntos respectivamente), seguidos del Reconocimiento Médico (4,0).

Los aspectos a mejorar son la Información sobre el servicio en la Web/Intranet (3,41) y la Asesoría en prevención de riesgos (3,44); desconocida esta última para el 27,3% del PAS usuario.

L) Cafetería - Restaurante

La práctica totalidad de PAS (94,3%) acude a la Cafetería-Restaurante; la mayoría con frecuencia (46,7%), o asiduidad (25,9%); y el 21,6% esporádicamente.



Este servicio registra una satisfacción media de 3,27 puntos, siendo el segundo peor valorado de los doce. En cuanto a su evolución, las opiniones están divididas: el 27,7% considera que ha mejorado, el 26,1% lo contrario y el 39,8% que se ha mantenido igual.

Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
<ul style="list-style-type: none"> - Cafetería de Sabatini (3,47) y Padre Soler (3,38) - PAS de Leganés (3,44) Y Getafe (3,21) - PAS de las Áreas de Comunicación y vida universitaria (3,92) y de Infraestructuras (3,42) 	<ul style="list-style-type: none"> - Cafetería de Humanidades (2,87) y posiblemente la de Colmenarejo (2,60)³ - PAS de Colmenarejo (2,58) - PAS de las Áreas Académica (3,0) y de Investigación (3,29).

El PAS les reconoce a los empleados de Cafetería su Orientación de servicio al cliente (3,91) y en menor medida su Rapidez (3,40). Pero los aspectos a mejorar son los relativos a la variedad de la oferta, Relación calidad-precio (3,01 y 3,03) y el Confort y capacidad de las instalaciones (3,13).

³ Aunque tómesese con cautela ya que sólo respondieron 25 PAS usuarios principales de la misma.

4. Conclusiones

4.1. La utilización de los servicios

- Este curso 2018 -2019, el PAS utilizan un promedio de 9,4 servicios distintos de los 12 considerados.
- Los servicios que cuentan con un mayor volumen de usuarios son: Infraestructuras y Servicios en Campus, Web/Intranet de la Universidad, Recursos Humanos y Organización, Informática y Comunicaciones, Cafetería y la Administración y Gestión Electrónica (todos ellos utilizados por más del 88%). Y el más minoritario es: Aula de las Artes-Auditorio (por un 39,6%)
- La Web o Intranet de la Universidad es el servicio usado con más intensidad por el PAS (el 42,9% se declara *gran usuario* del mismo), seguido de Cafetería/Restaurante (con el 25,9% del PAS), e Infraestructuras y Servicios en Campus.

4.2. La satisfacción con los servicios

- La satisfacción general del PAS con la calidad y funcionamiento de los servicios (3,82 puntos sobre 5) es bastante elevada: el 75,3% se considera satisfecho (61,1%) o incluso muy satisfecho (14,2%); mientras que sólo el 7,3% está descontento (6,1%) o abiertamente insatisfecho (1,2%). El 17,5% no manifiesta una opinión definida al respecto.
- Los servicios mejor valorados son los de: Conserjería, Biblioteca, CASO, CAU, Seguridad y Vigilancia, Mensajería e Informática y Comunicaciones, con puntuaciones por encima de los 3,90 puntos. Les siguen Infraestructuras y Servicios en Campus en su conjunto (3,88) y algunos de los servicios adscritos al mismo: Reprografía, Salas de Reuniones y Agencia de Viajes, todos ellos por encima de la satisfacción media global de los servicios.
- En cambio, los menos satisfactorios, aunque en ningún caso por debajo de los 3 puntos sobre 5, este curso son: el de Recursos Humanos y Organización y Cafetería (con 3,14 y 3,27 puntos respectivamente).

4.3. La incidencia de los sucesos críticos

- El 82,8% del PAS se ha visto afectado el pasado curso por alguno de los seis sucesos críticos indicadores de un mal funcionamiento de los servicios.
- Quienes han vivido alguna de estas situaciones se encuentran significativamente más entre el PAS del Área Académica (88,4%); y significativamente menos (77,3%) los que trabajan en el Área de Infraestructuras.
- Hay cuatro incidencias que han experimentado en torno al 40% del PAS:
 - El 41% ha protestado o rechazado algún producto servido en la cafetería.
 - El 40,4% ha sufrido el cierre de una incidencia sin haber sido resuelta.
 - La caída no programada de la Red le ha causado daños o necesidad de repetir trabajos al 40%.
 - Y para el 38,9% del PAS ha sido complicado encontrar una sala de reuniones con el equipamiento necesario.

Responsable de la redacción:	Documento revisado y verificado:
 <p data-bbox="418 651 703 719">Raquel García Yagüe Técnico de Estudios</p>	 <p data-bbox="900 651 1246 719">Graciano Viejo Fernández Director Técnico</p>



Empresa adherida al código deontológico internacional ICC/ESOMAR para la práctica de la investigación social y de mercados.

Como empresa socialmente responsable ha suscrito e implantado en su actividad los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, publicando la correspondiente memoria de progreso.