



Universidad Carlos III de Madrid
Calidad percibida en los
servicios universitarios
Estudiantes Curso 2006-2007
Informe de Resultados
(versión electrónica)

Madrid, junio 2007



Universidad Carlos III de Madrid
Calidad percibida en los
servicios universitarios
Estudiantes Curso 2006-2007
Informe de Resultados
(versión electrónica)

Madrid, junio 2007

1. Antecedentes, Metodología y Operativa

1.1 Antecedentes

El presente documento constituye el Informe de Resultados de la encuesta de Calidad Percibida por los estudiantes en los Servicios Universitarios correspondiente al Curso 2006-2007. Esta investigación cuantitativa empezó a realizarse durante el curso 2000-2001, tras la correspondiente investigación cualitativa de base, realizada el curso anterior. Una investigación cualitativa sobre este mismo colectivo volvió a ser realizada durante el curso 2003-2004. En conjunto, se trata de la sexta investigación cuantitativa.

Hay que notar que la investigación también se realiza, con periodicidad bianual, entre el colectivo de Personal Docente e Investigador, correspondiendo la próxima oleada al próximo curso 2007-2008.

1.2 Metodología

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

El cuestionario (Anexo nº 2) consta de cuatro partes:

- Datos de clasificación.
- Utilización de los servicios, con una escala auto-posicionada (No usuario, Usuario esporádico, Usuario frecuente y Gran usuario). En el caso de los servicios con centros diferenciados (Biblioteca, Reprografía y Cafetería / Restaurante) se solicita información sobre el centro de servicio preferentemente utilizado.
- Valoraciones de calidad, en una escala de intervalo de 1 a 5 con etiquetas (Muy insatisfecho, Insatisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho / Sin opinión definida, Satisfecho, Muy satisfecho).
- Evolución percibida de la calidad del servicio; esta escala es: Bastante a peor, Algo a peor, Más o menos igual / Sin opinión definida, Algo a mejor, Bastante a mejor.
- Adicionalmente, se realiza una pregunta sobre los recursos técnicos de uso particular (PC de sobremesa, portátil/PDA, teléfono móvil, acceso a internet / correo electrónico) de que disponen los

entrevistados, más una pregunta final (introducida este año por primera vez sobre el grado en que las opiniones y sugerencias realizadas por los estudiantes acerca de los servicios universitarios son tenidas en cuenta por parte de los responsables.

El núcleo central del cuestionario -las valoraciones de los servicios- incluyen, con carácter general, una serie de indicadores específicos (atributos de calidad) y un indicador general (satisfacción global con el servicio). Se han chequeado 11 bloques de servicios siguiendo este esquema, si bien el bloque Administración de Alumnos se subdivide en seis sub-bloques.

El cuestionario utilizado (excepción hecha de la nueva pregunta introducida al final) es el mismo del año anterior, con la única diferencia de que, a petición de la UC3M, se ha modificado el orden en que los bloques van en el cuestionario. Véase el cuestionario en el Anexo 2.

Para garantizar la calidad de la encuesta se revisan, en el momento de la recogida y por parte del supervisor de campo -con el entrevistado presente-, un mínimo del 15% de los cuestionarios recibidos. Posteriormente y con carácter previo a la grabación, todos los cuestionarios han sido chequeados, descartándose un total de 6 en los que faltaban datos de clasificación esenciales o en los que el número de indicadores no contestados superaba el 25%.

Los resultados han sido grabados y tabulados con el programa Barbwin 6.0; las tablas generales de resultados se ofrecen como Anexo nº 2 (únicamente en la versión en formato electrónico, pdf).

1.3 Operativa

La operativa, al igual que en las anteriores oleadas, ha consistido en la entrega personalizada de los cuestionarios a los estudiantes en los recintos comunes del campus (con preferencia en las aulas) y recogida tras un período máximo de media hora. Para obtener las 881 encuestas válidas, se han entregado 948 cuestionarios, lo que equivale a una tasa de retorno del 93%.

El diseño de los cuestionarios ha garantizado en todo momento la confidencialidad de la información, ya que no recoge información personal, únicamente datos de clasificación.

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

Los trabajos de campo se han realizado entre los días 9 y 17 de mayo.

No ha existido incidencia alguna reseñable.

En cuanto a la colaboración de los estudiantes, como viene sucediendo, ha sido buena, si bien en torno a un 30% de las solicitudes de colaboración fueron denegadas.

Este año se ha incluido a los estudiantes de postgrado (doctorados y masters oficiales). Cabe destacar que este pequeño colectivo utiliza menos servicios y con menor intensidad, lo cual, como veremos más adelante, explica una pequeña parte de los indicadores de utilización.

1.4 Muestras obtenidas

El objetivo de encuestas era 800; sin embargo, el personal de campo tenía instrucciones de no desdeñar colaboraciones solicitadas por grupos fuera de cuotas, siempre y cuando ello no supusiera un desequilibrio muestral relevante. Así, el número final de cuestionarios válidos ha sido de 881 que, sobre una población (redondeando; luego ofrecemos datos detallados) de 16.500 estudiantes de primero y segundo ciclo, más otros 1.000 de postgrado, supone un margen de error, para el conjunto de la muestra, de $\pm 3,28\%$ (en condiciones de equiprobabilidad, $p = q = 50\%$ y para un nivel de confianza del 95,5%).

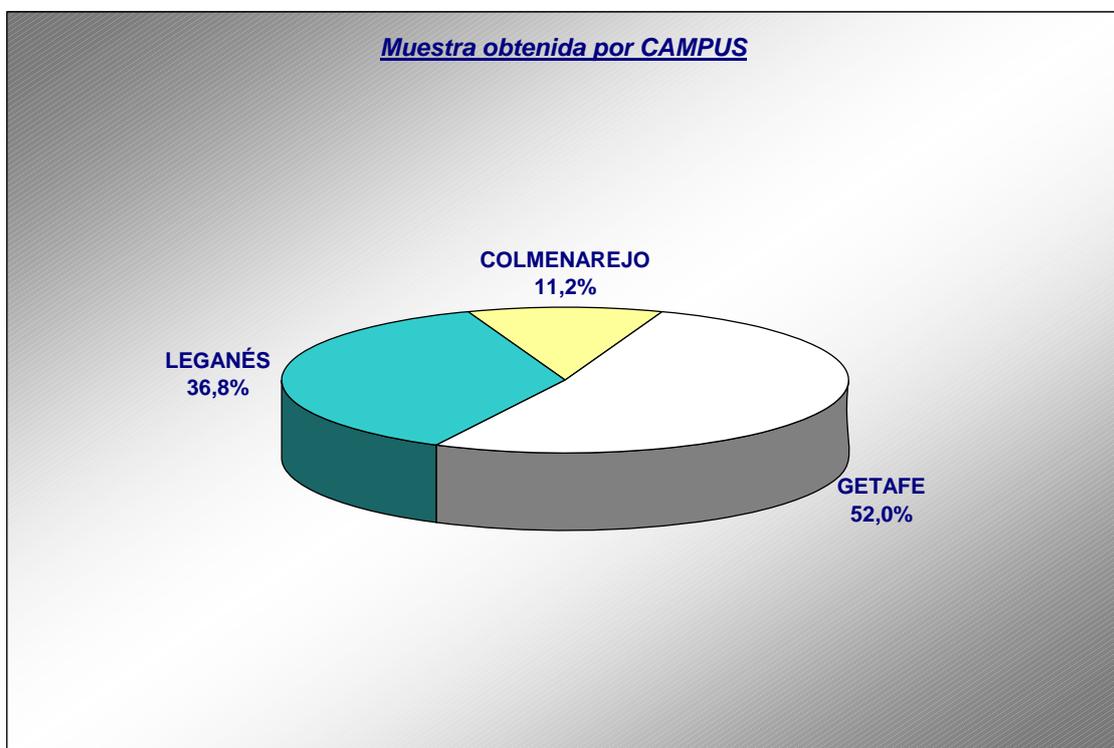
La distribución de la muestra, según las variables de seleccionadas, es la siguiente:

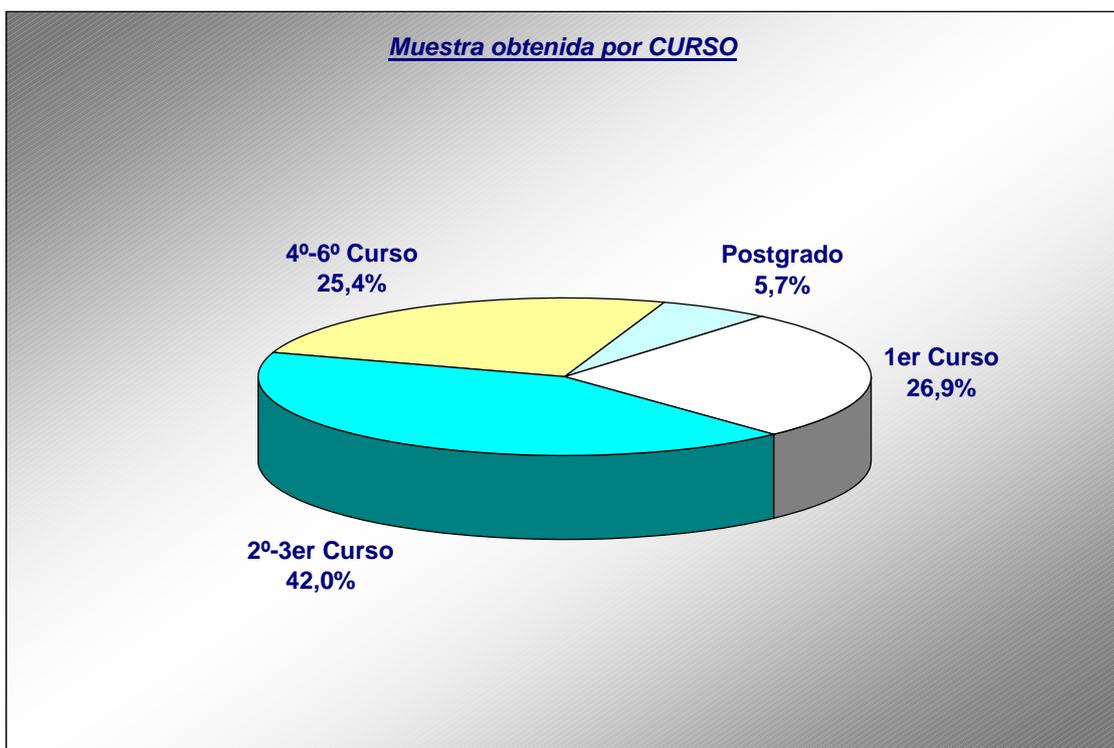
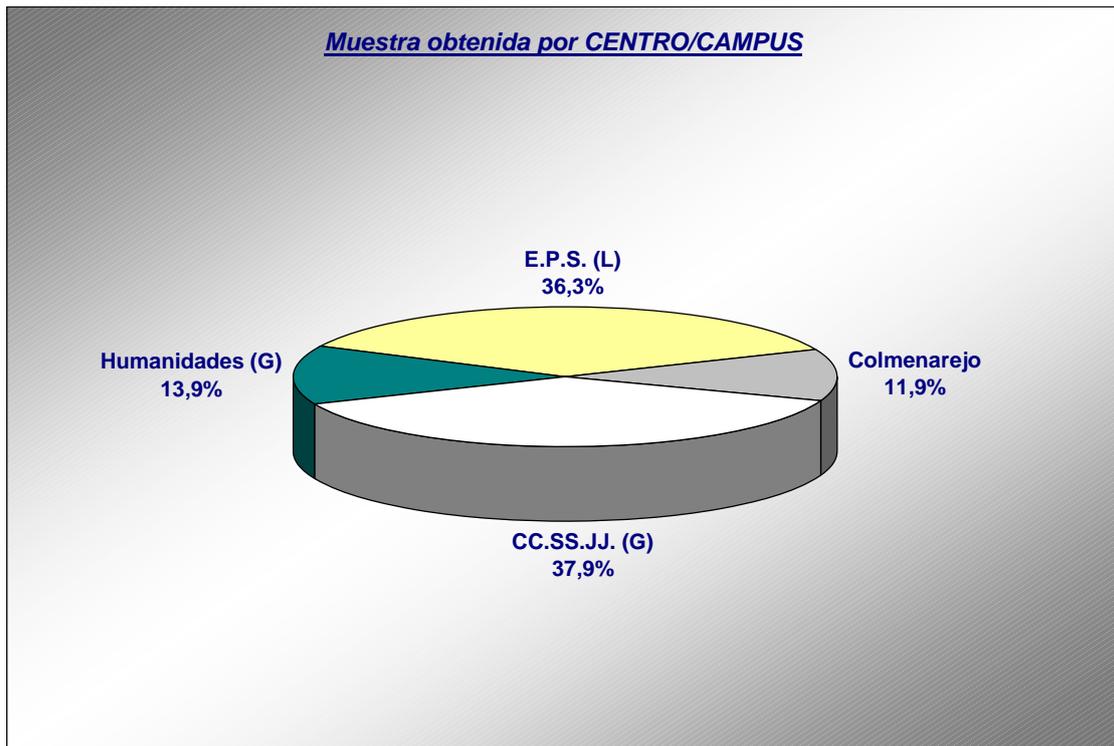
UNIVERSO	1er CURSO		2º - 3º CURSO		4º - 6º CURSO	POSTGRADO	TOTAL
	SEGUNDO CICLO	PRIMER CICLO	SEGUNDO CICLO	PRIMER CICLO			
CC.SS.JJ. GETAFE	1452	413	2183	887	2032	396	7363
HUMANIDADES GETAFE	236	32	734	145	610	194	1951
E.P.S. LEGANES	638	1251	631	1960	1421	479	6380
COLMENAREJO	380	192	607	275	436	-	1890
TOTAL	2706	1888	4155	3267	4499	1069	17584
MUESTRA	1er CURSO		2º - 3º CURSO		4º - 6º CURSO	POSTGRADO	TOTAL
	SEGUNDO CICLO	PRIMER CICLO	SEGUNDO CICLO	PRIMER CICLO			
CC.SS.JJ. GETAFE	67	25	109	34	80	28	343
HUMANIDADES GETAFE	18	3	44	5	45	0	115
E.P.S. LEGANES	32	64	44	89	73	22	324
COLMENAREJO	22	6	30	15	26	0	99
TOTAL	139	98	227	143	224	50	881

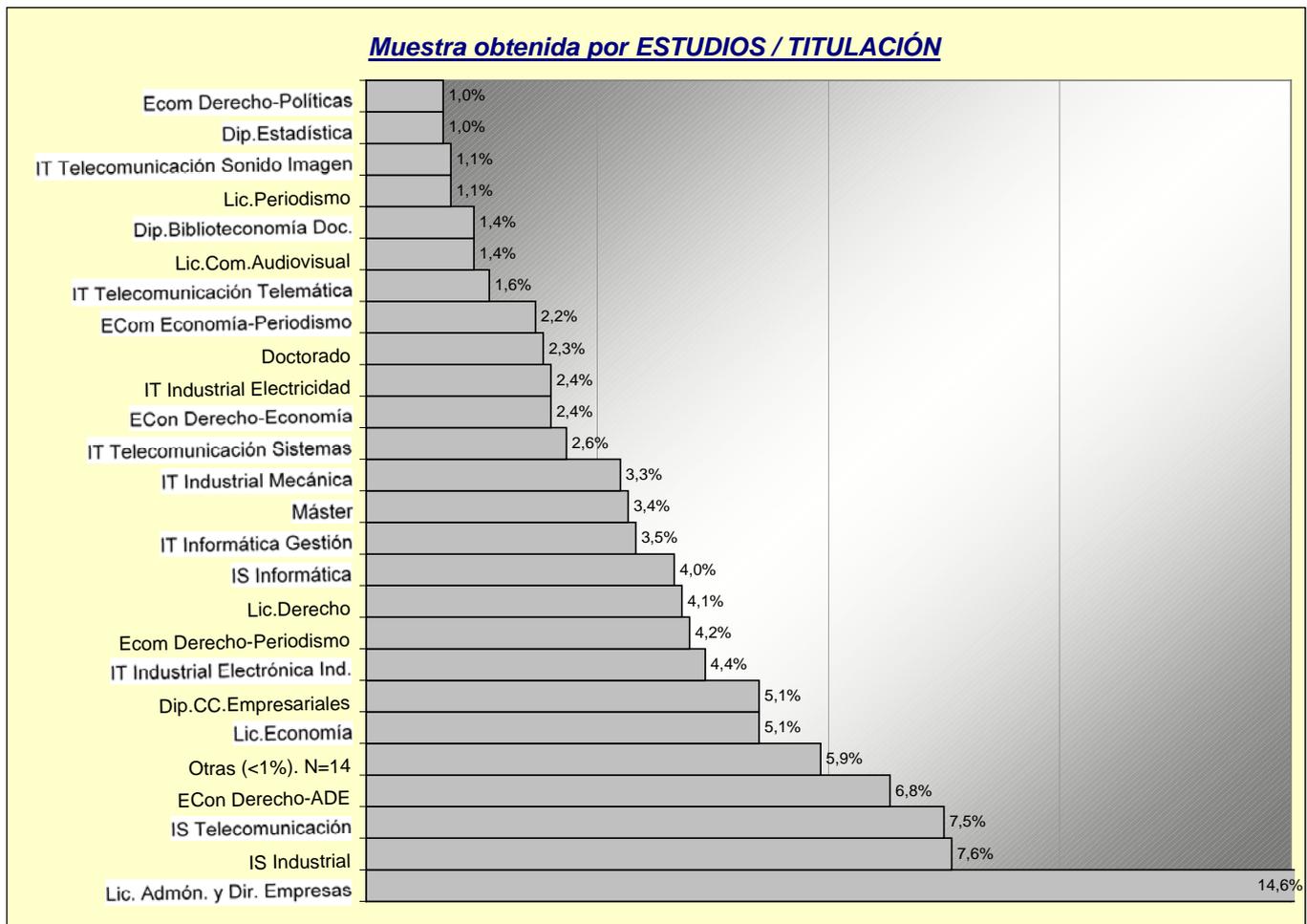
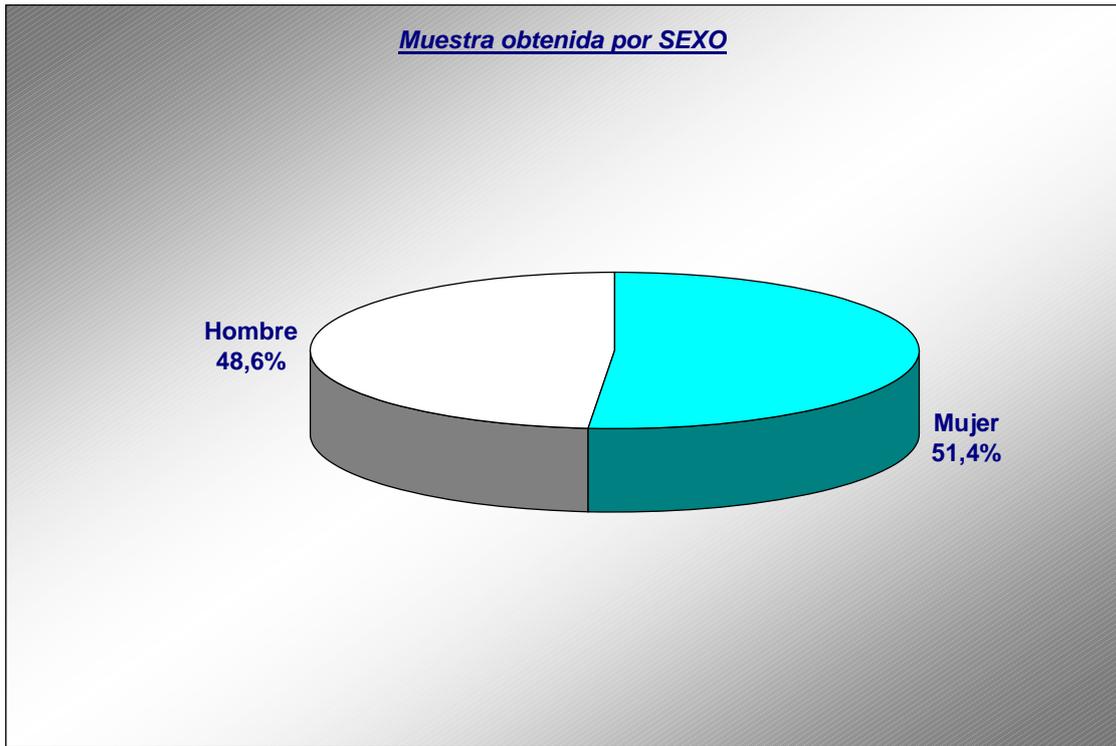
En la siguiente tabla, puede apreciarse, en términos porcentuales, la adecuación de las muestras obtenidas con respecto al universo, sin más que pequeñas desviaciones que en ningún caso superan el 3% para el conjunto de los estratos de muestreo:

UNIVERSO	1er CURSO		2º - 3º CURSO		4º - 6º CURSO	POSTGRADO	TOTAL
	SEGUNDO CICLO	PRIMER CICLO	SEGUNDO CICLO	PRIMER CICLO			
CC.SS.JJ. GETAFE	8,3%	2,3%	12,4%	5,0%	11,6%	2,3%	41,9%
HUMANIDADES GETAFE	1,3%	0,2%	4,2%	0,8%	3,5%	1,1%	11,1%
E.P.S. LEGANES	3,6%	7,1%	3,6%	11,1%	8,1%	2,7%	36,3%
COLMENAREJO	2,2%	1,1%	3,5%	1,6%	2,5%	0,0%	10,7%
TOTAL	15,4%	10,7%	23,6%	18,6%	25,6%	6,1%	100,0%
MUESTRA	1er CURSO		2º - 3º CURSO		4º - 6º CURSO	POSTGRADO	TOTAL
	SEGUNDO CICLO	PRIMER CICLO	SEGUNDO CICLO	PRIMER CICLO			
CC.SS.JJ. GETAFE	7,6%	2,8%	12,4%	3,9%	9,1%	3,2%	38,9%
HUMANIDADES GETAFE	2,0%	0,3%	5,0%	0,6%	5,1%	0,0%	13,1%
E.P.S. LEGANES	3,6%	7,3%	5,0%	10,1%	8,3%	2,5%	36,8%
COLMENAREJO	2,5%	0,7%	3,4%	1,7%	3,0%	0,0%	11,2%
TOTAL	15,8%	11,1%	25,8%	16,2%	25,4%	5,7%	100,0%
DESVIACIONES	1er CURSO		2º - 3º CURSO		4º - 6º CURSO	POSTGRADO	TOTAL
	SEGUNDO CICLO	PRIMER CICLO	SEGUNDO CICLO	PRIMER CICLO			
CC.SS.JJ. GETAFE	-0,7%	0,5%	0,0%	-1,2%	-2,5%	0,9%	-2,9%
HUMANIDADES GETAFE	0,7%	0,2%	0,8%	-0,3%	1,6%	-1,1%	2,0%
E.P.S. LEGANES	0,0%	0,2%	1,4%	-1,0%	0,2%	-0,2%	0,5%
COLMENAREJO	0,3%	-0,4%	0,0%	0,1%	0,5%	0,0%	0,5%
TOTAL	0,4%	0,4%	2,1%	-2,3%	-0,2%	-0,4%	0,0%

A continuación, ofrecemos la representación gráfica de la muestra obtenida, atendiendo a las diferentes variables de cruce:





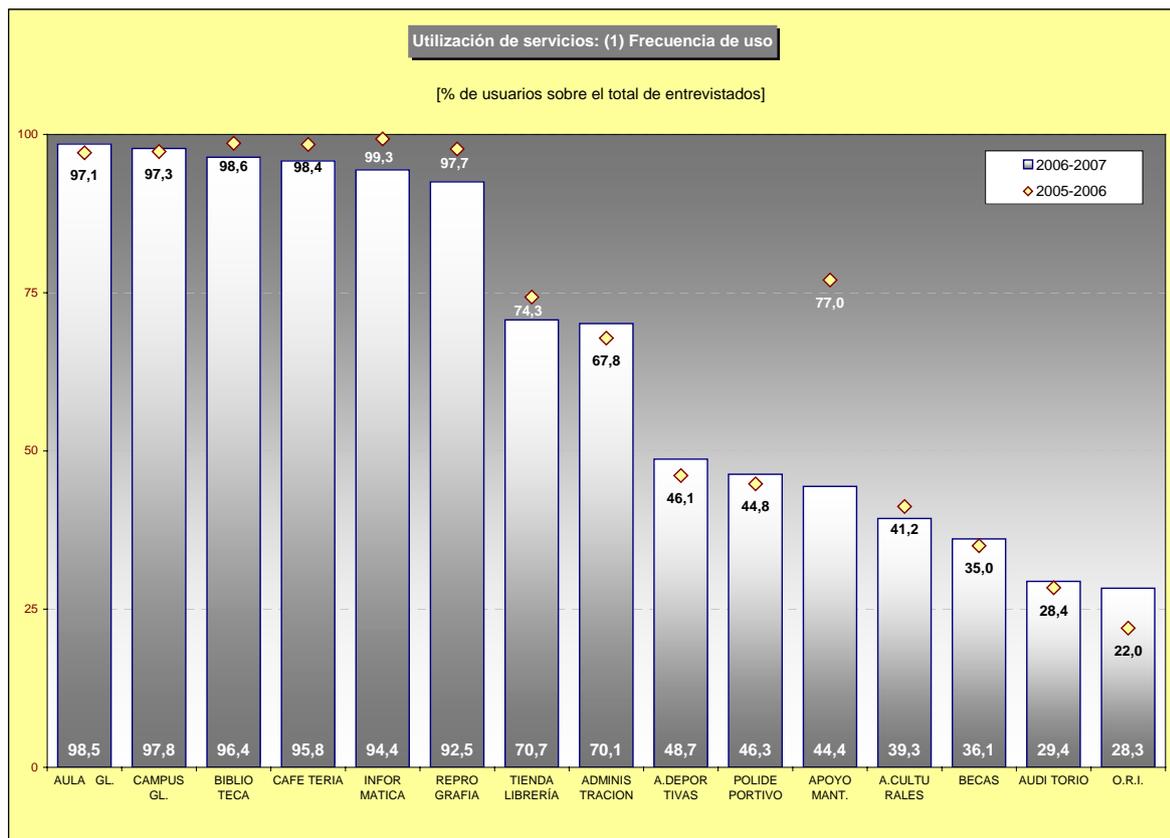


2. Utilización de los servicios

Para analizar los patrones de utilización de cada servicio utilizamos dos indicadores básicos:

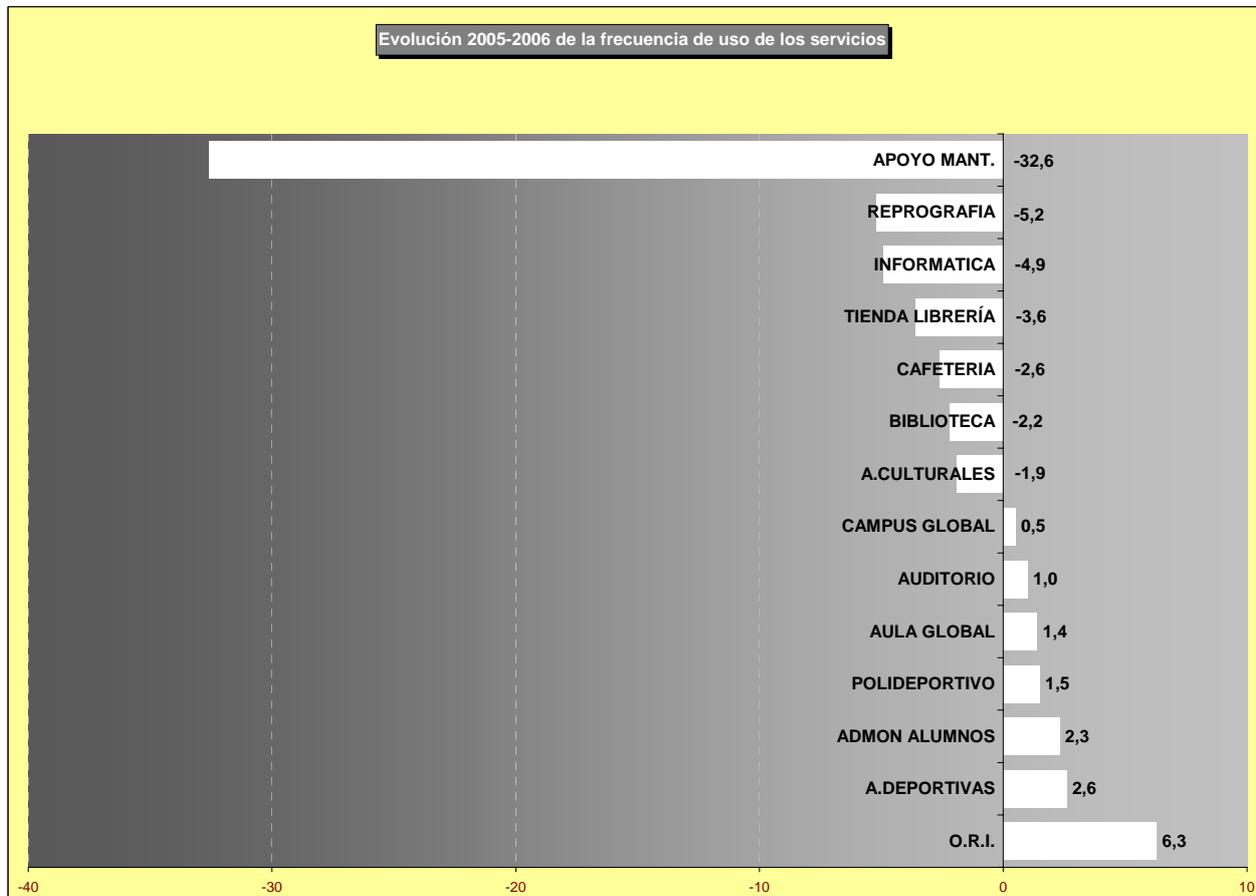
- Frecuencia, medida como porcentaje del total de entrevistados que afirman utilizar los diferentes servicios
- Intensidad, medida como el porcentaje de los usuarios de cada servicio que se consideran “grandes usuarios”

Dado que, debido a las diferentes bases de análisis (y a que el 100% de los entrevistados son usuarios de servicios, pero no siempre de todos), es imposible ofrecer un indicador de conjunto sobre la frecuencia de uso de los servicios (como hacemos, por ejemplo, promediando la satisfacción global). De ahí que no podamos detectar tendencias generales. De hecho, en el siguiente gráfico puede verse que hay ligeras tendencias al alza o a la baja en la frecuencia de uso, casi tantas unas como otras (ocho y siete, respectivamente)¹:

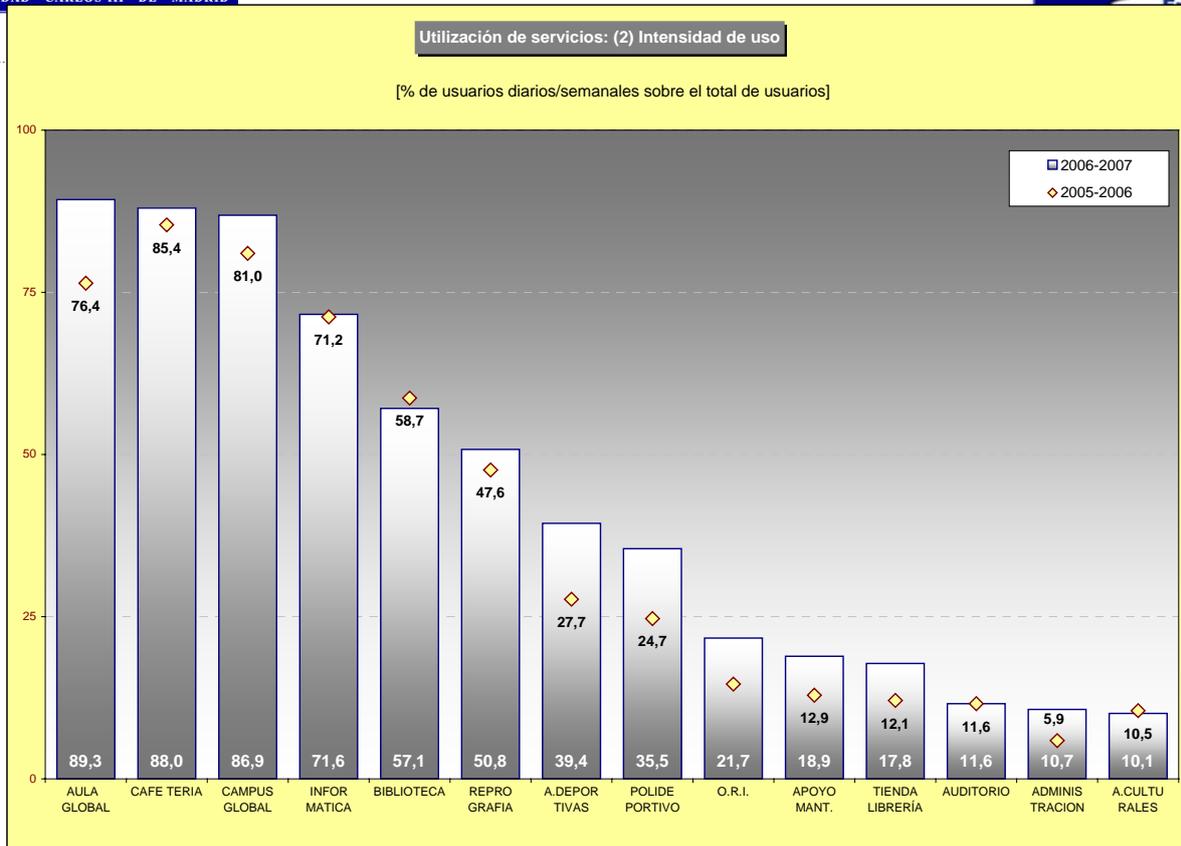


¹ El caso de los Servicios de Apoyo y Mantenimiento, la enorme diferencia no representa realmente nada, puesto que manifiesta una tendencia errática entre oleadas; dado que se trata de un bloque de servicios (limpieza, conserjería, climatización, mantenimiento y seguridad), pero que estos servicios se detallan más adelante, mucho estudiantes no tienen conciencia de uso. Aclaramos que para este servicio, al igual que para Administración de Alumnos (excepto O.R.I. y Becas, ya que TODOS los alumnos son usuarios aunque sólo sea porque se matriculan y reciben calificaciones), al tabular los resultados NO SE FILTRAN, como el resto, según hayan manifestado ser usuarios o no.

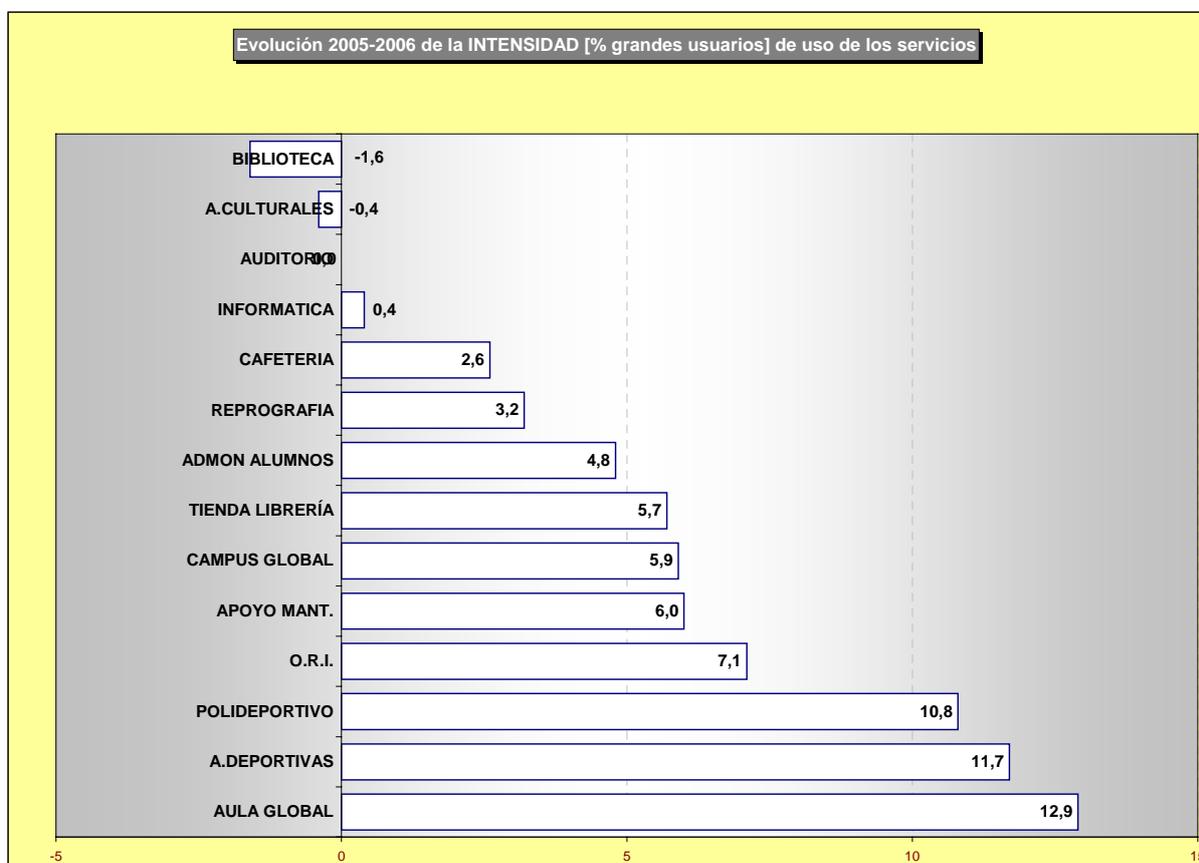
El balance de cada servicio es el siguiente:

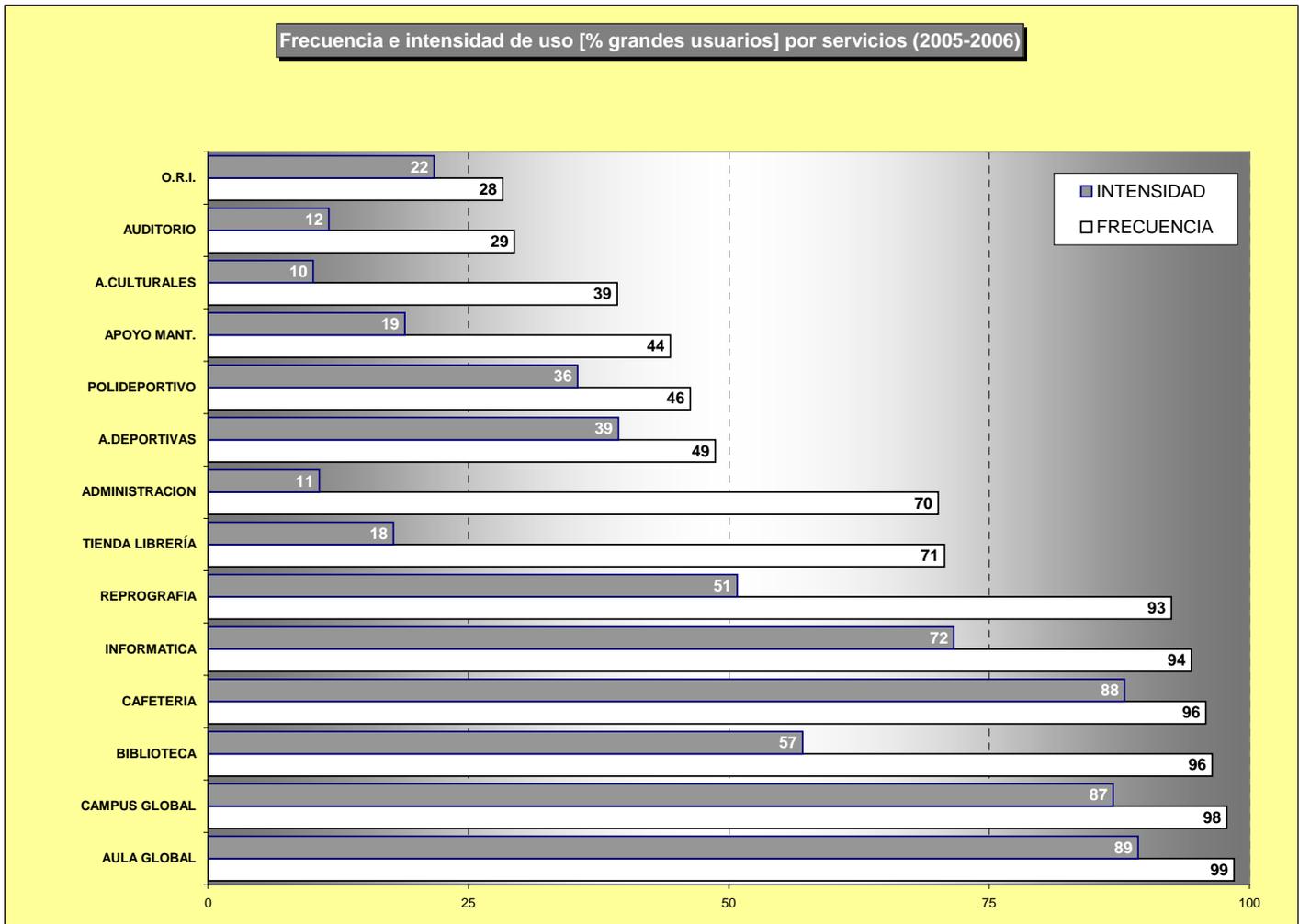


En cuanto a la intensidad de uso (porcentaje de usuarios diarios o semanales del total de usuarios declarados), sí se percibe que, en términos generales, se produce un cierto incremento que, en algunos casos como Aula Global o las Actividades Deportivas, llega a ser importante:



El balance queda de la siguiente manera:





En resumen, existen seis servicios (Aula Global, Campus Global, Biblioteca, Cafetería/Restaurante, Aulas y Servicios Informáticos y Reprografía) que son utilizados por la inmensa mayoría de los estudiantes, superando el 90% de frecuencia; de ellos, tres (Aula Global, Cafetería/Restaurante y Campus Global) muestran asimismo una intensidad de uso muy alta, por encima del 85%.

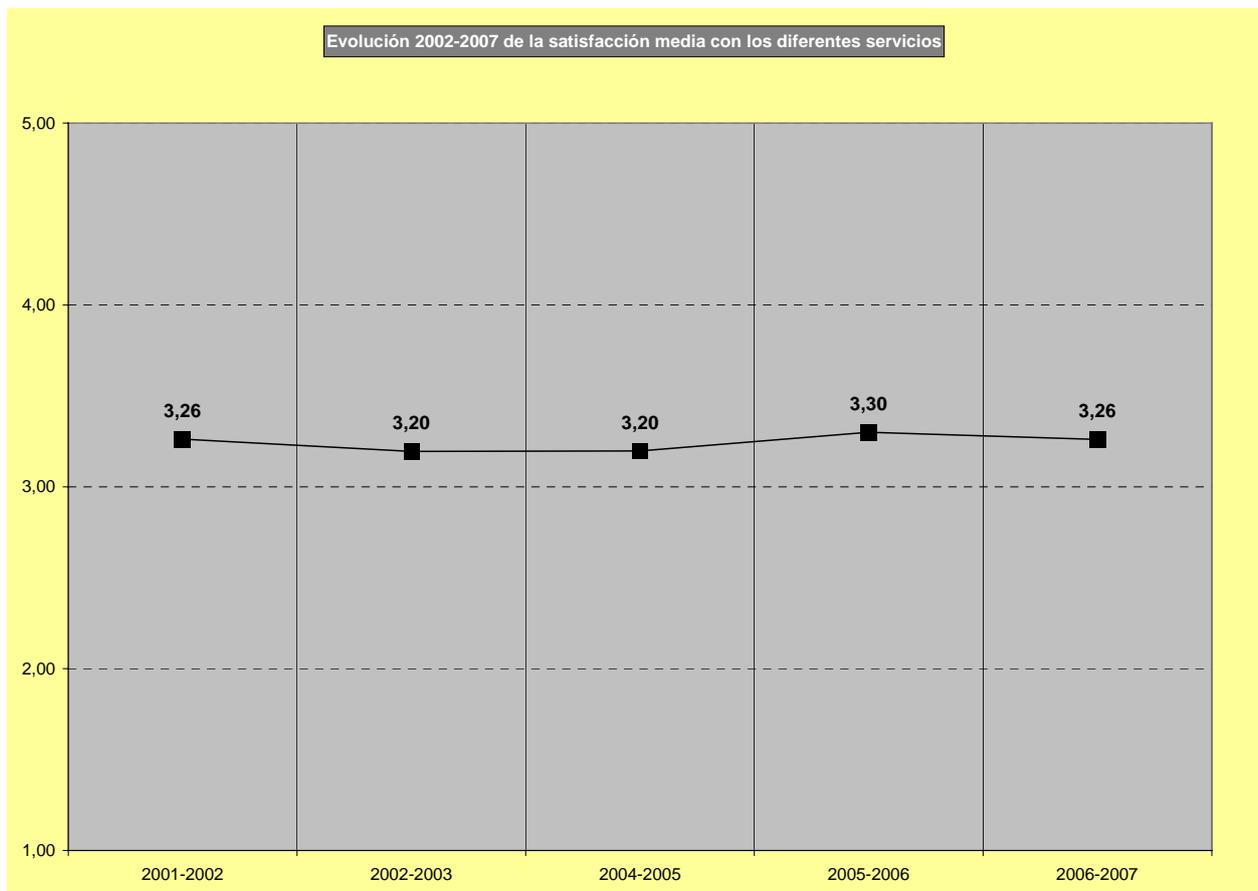
En el extremo contrario, la Oficina de Relaciones Internacionales-ORI y la programación cultural del Auditorio son sensiblemente minoritarios, con frecuencias de uso entre el 25% y el 30%, mostrando también - es lógico, por las características de ambos servicios- una intensidad de uso muy baja.

De entre los servicios que, siendo susceptibles de uso diario o semanal, muestran baja intensidad de uso, destaca la Tienda/Librería, mientras que, en sentido contrario, las actividades deportivas -que son utilizadas más o menos por la mitad de los estudiantes- muestran un importante incremento en su intensidad de uso (del 28% al 39%; tendencia totalmente contraria a la del pasado curso, por cierto) que les hace gozar de casi un 40% de clientes habituales.

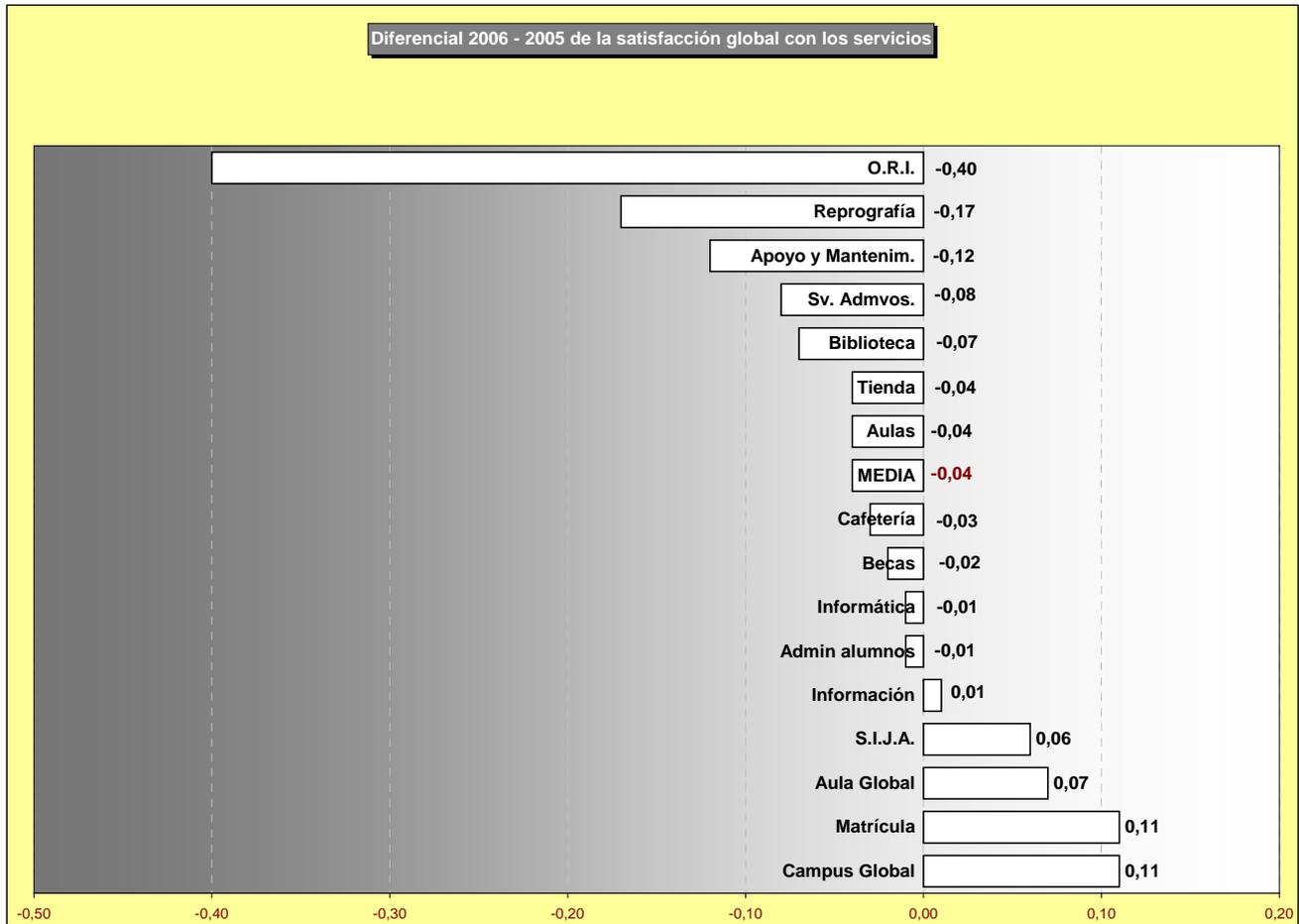
3. Resultados generales

3.1 Satisfacción global con los servicios

- En términos generales, la satisfacción con los servicios universitarios, calculada como la media simple de las puntuaciones de todos los servicios que contienen una valoración global autoexpresada (16 servicios), se mantiene muy estable en el tiempo. La diferencia entre el valor anual más alto (3,30; 2005-2006) y el más bajo (3,20; 2002-2003 y 2004-2005) es de apenas una décima en una escala de 40 décimas (de 1 a 5); es decir, un 2,5%. Teniendo en cuenta que se trata de un promedio de 16 puntuaciones, es realmente una variación muy limitada.
- La satisfacción global con los servicios se mantiene muy estable con una ligerísima pérdida de cuatro centésimas con respecto a 2005-2006 (3,26 vs 3,30).



- Sin embargo, de los 16 servicios analizados, son más los que retroceden con respecto al año anterior (siete), que los que avanzan (4), permaneciendo prácticamente estables los otros cinco²:

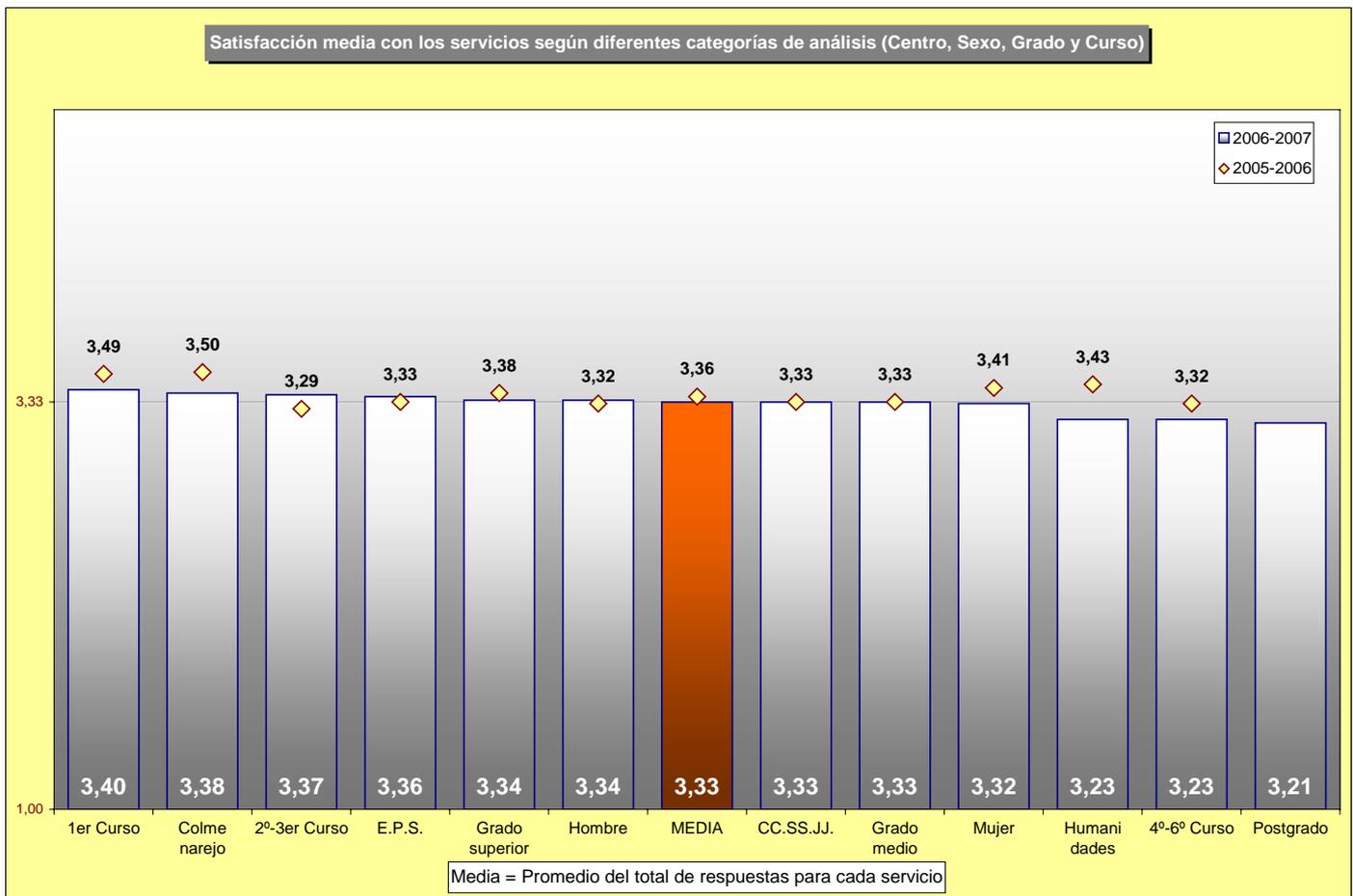


- La satisfacción, como fenómeno, surge de la interacción entre proveedor y cliente; en todos los servicios, diferentes tipologías o “segmentos” de clientes interactúan de diferente manera a causa de sus asimismo diferentes características (valores, actitudes, conductas, expectativas, exigencias...) y, por tanto, valoran de diferente manera un mismo servicio que “objetivamente” es siempre el mismo para todos los observadores. Se trata del componente “exógeno” de la satisfacción y ello ayuda a las empresas de servicios a diseñar sus productos de manera que puedan adaptarse a estos diferentes segmentos. En la UC3M también se produce esta segmentación y atendiendo a los resultados, nos encontramos con que...
 - Los entrevistados de Humanidades, que el pasado curso presentaban valores muy parecidos a los de CC.SS.JJ. y E.P.S., este año valoran, en general, mucho más a la baja al conjunto de los servicios (y, de hecho, a prácticamente todos ellos), de manera que son los menos

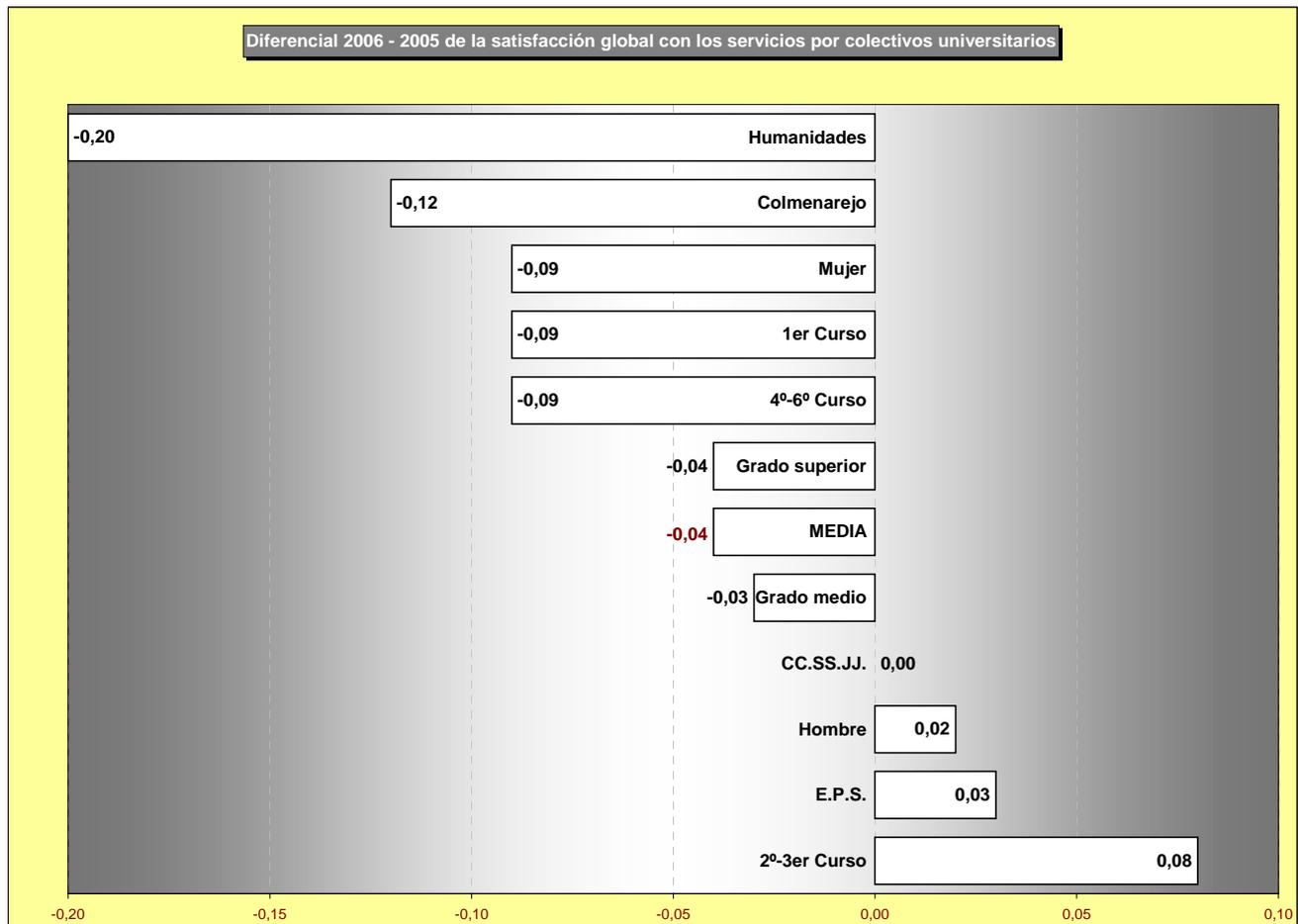
² Hemos adoptado, como en años anteriores, una “holgura” de más/menos tres centésimas para considerar que un servicio “se mantiene”, es decir, no mejora ni empeora.

satisfechos. Hemos notado, de hecho, un claro desvío de sus servicios propios, hacia los de la facultad de CC.SS.JJ.³ Colmenarejo vuelve a ser el Centro más satisfecho, si bien cede de manera relevante. Los entrevistados de CC.SS.JJ. y la E.P.S. se mantienen en valor medios.

- Los alumnos de cursos superiores (cuarto a sexto curso) también experimentan una notable bajada en sus valoraciones, mientras que los de primer curso, como viene siendo habitual, son los más satisfechos. La inclusión, este año, de los alumnos de postgrado nos depara la sorpresa de que se convierten en el colectivo más insatisfecho de todos.
- No hay diferencias entre los estudiantes que cursan titulaciones de primer ciclo y de segundo, ni tampoco entre hombre y mujeres
- Hay que tener en cuenta, no obstante, que estos colectivos están formados por poblaciones más pequeñas y, por tanto, que sus márgenes de error son más altos, por lo que estas valoraciones sociológicas deben ser tomadas como meras aproximaciones.
- Esta es la representación gráfica:

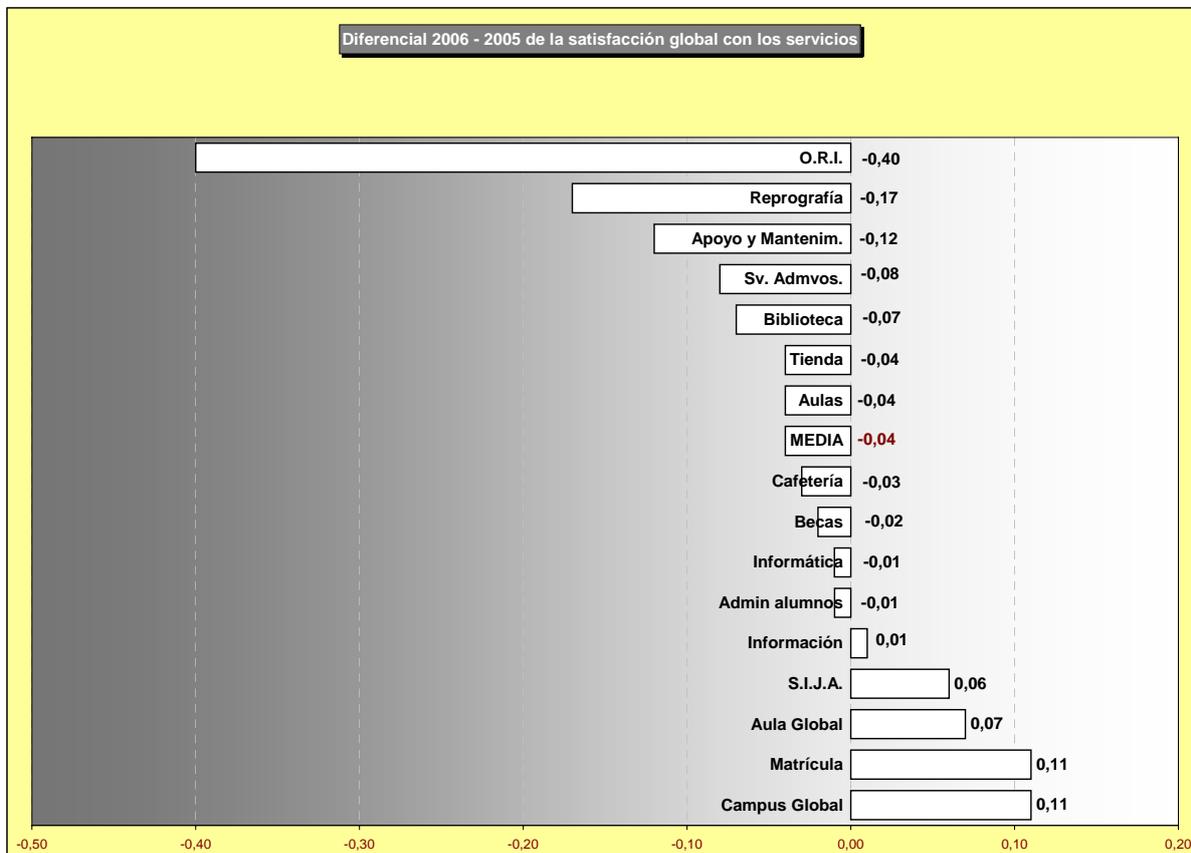
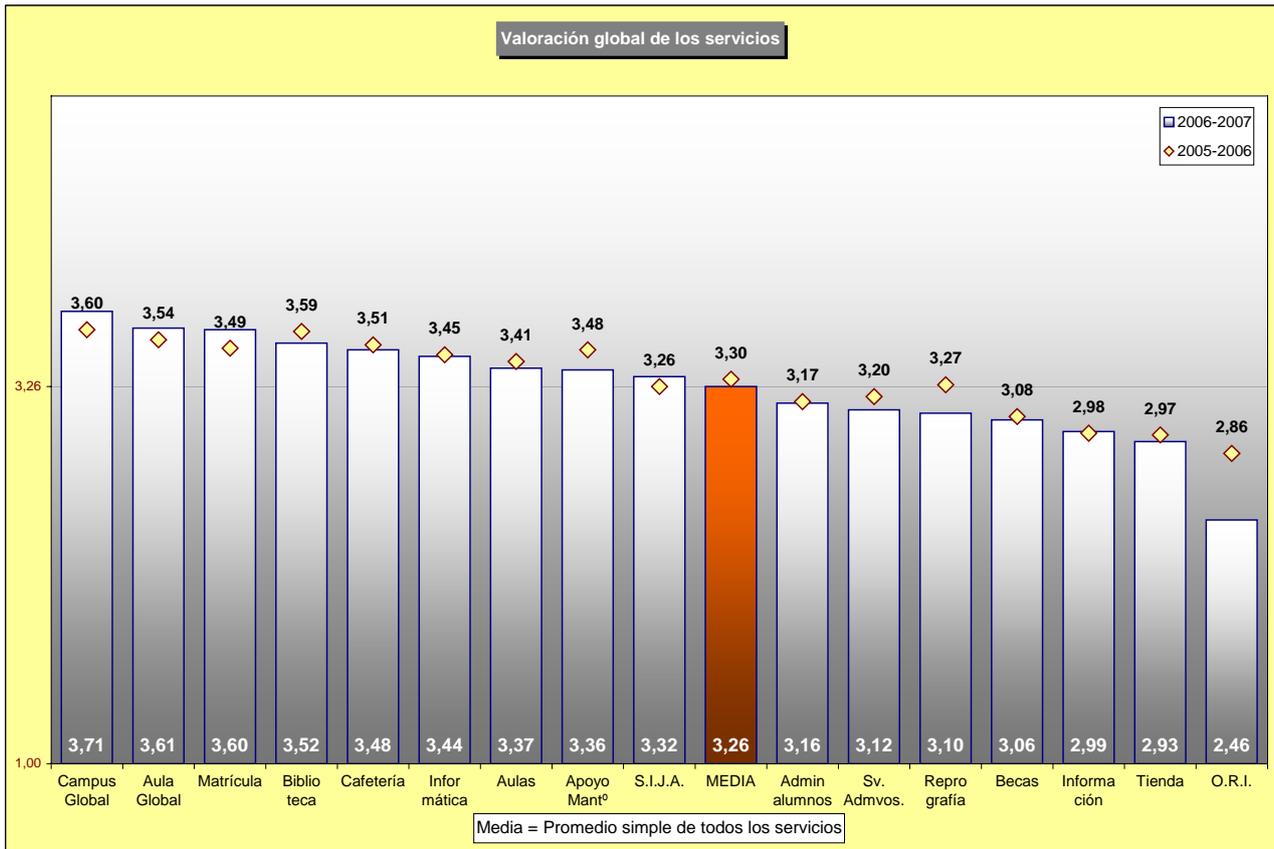


³ Un 80% de los alumnos de la Facultad de Humanidades declaran utilizar la biblioteca María Moliner; un 70%, las dos otras reprografías del Campus de Getafe; y un 56%, la Cafetería Central del campus, ubicada junto a CC.SS.JJ.



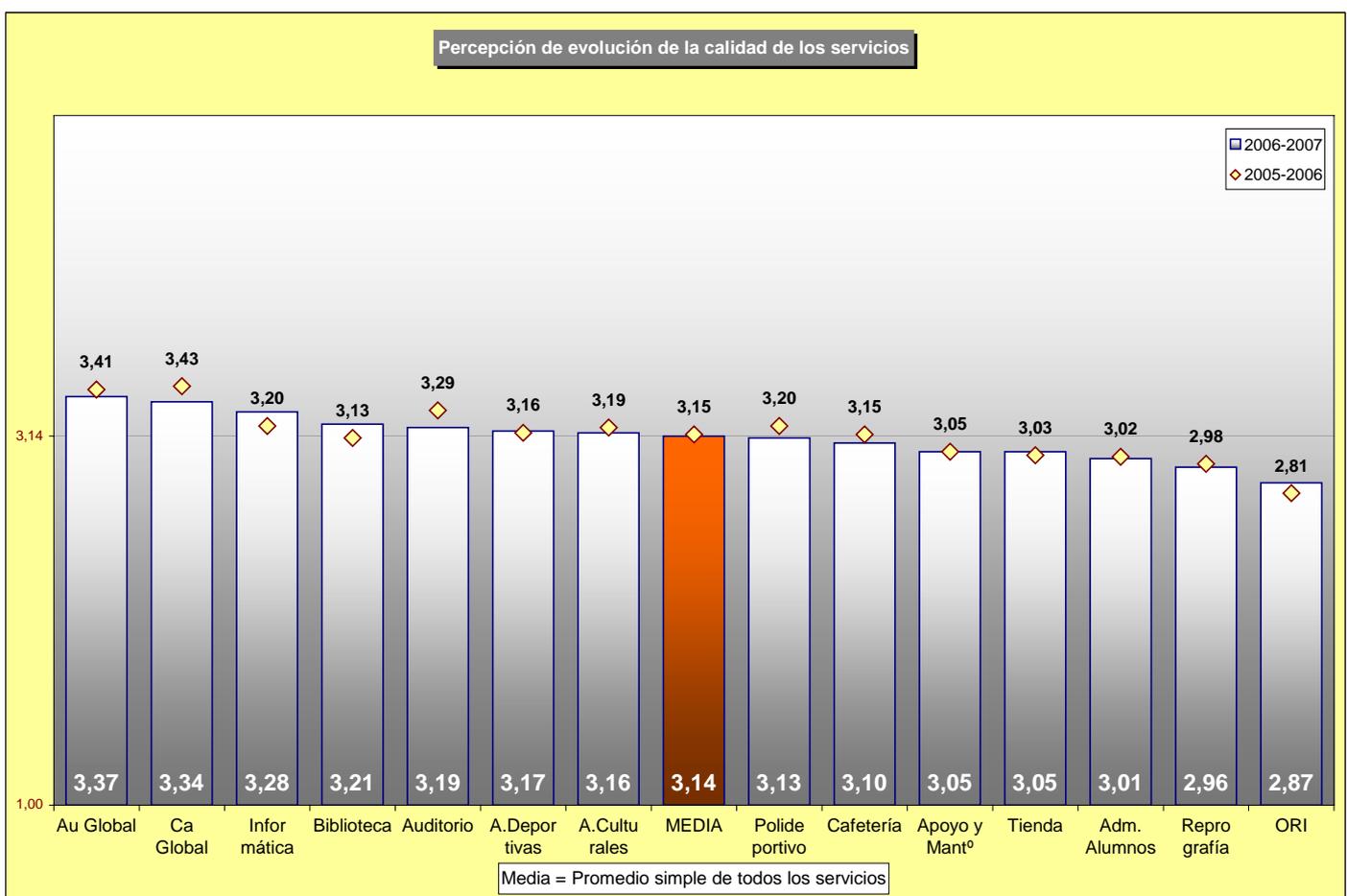
- Los tres servicios mejor valorados (Campus Global, Aula Global y Matriculación) mejoran sus posiciones en torno a una décima. Sin embargo, otros servicios muy bien valorados (Biblioteca y Servicios de Apoyo y Mantenimiento) pierden posiciones, aunque no alarmantes, con descensos de siete y 12 décimas, respectivamente.
- El caso de la Oficina de Relaciones Internacionales es preocupante, ya que, no sólo permanece en el último lugar del ranking, sino que pierde 4,2 décimas, con una valoración de 2,46, ocho décimas menos que la media de los servicios (la diferencia entre el servicio mejor valorado y la media es sólo de 4,5 décimas. Los otros servicios que ocupan la zona baja de la clasificación mantienen posiciones, con la excepción de Reprografía (pierde 1,7 décimas) y los Servicios Administrativos⁴ (8 décimas menos).
- Esta es la representación gráfica de todos los servicios chequeados y su posición con respecto a la media general, así como las diferencias con respecto al anterior curso:

⁴ No confundir este servicio con la Administración de Alumnos, del cual forma parte junto con otros cuatro servicios.

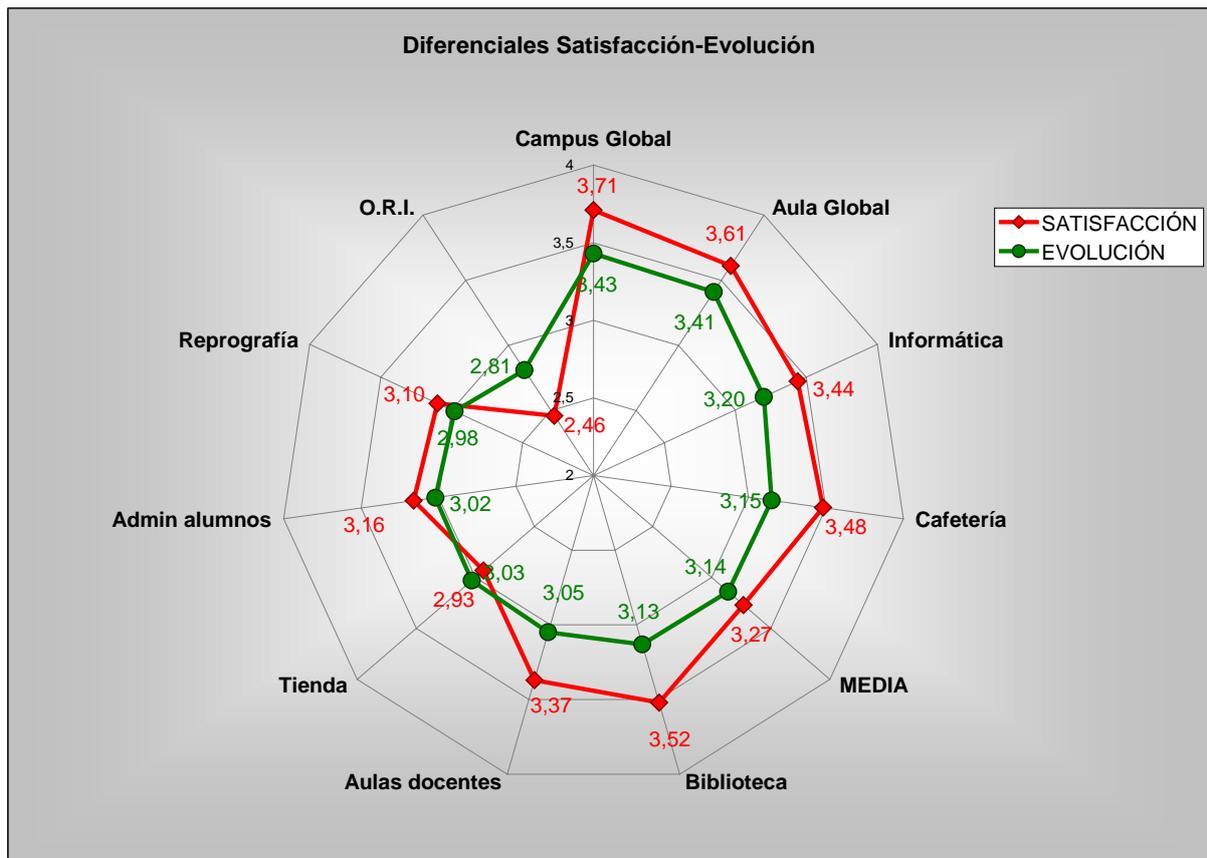


3.2 Percepción de evolución de la calidad de servicio

- El cuestionario también chequea la percepción de los estudiantes respecto a la evolución de la calidad de servicio. En términos generales, el promedio de estos indicadores no varía con respecto al curso anterior y tampoco lo hacen de manera importante ninguno de los servicios individualmente considerados. La mayor pérdida es de una décima (Auditorio) y la mayor ganancia, de 0,8 décimas (Aulas y Servicios Informáticos y Biblioteca):



- Suele suceder que el diferencial entre calidad percibida y evolución de la calidad aumente cuanto mejor valorados son los servicios y sea menor en los peor valorados. En esta ocasión, también es así, si bien ello no se debe a que se reconozca una mejora más importante de los peor valorados, sino porque las medias de satisfacción son sensiblemente mayores a las de evolución y estas últimas más homogéneas (0,5 puntos de diferencia entre peor y mejor evolución, mientras que la distancia es de 1,25 entre menor y mayor satisfacción):



4. Análisis de los resultados por Servicio

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

4.1 Campus Global

Siendo ya en 2005-2006 un servicio excelentemente valorado, durante el presente curso 2006-2007 aún mejora algo más de una décima y continúa por tanto encabezando el ranking de calidad de servicio, distanciándose sensiblemente del siguiente servicio mejor valorado (de una centésima, a una décima).

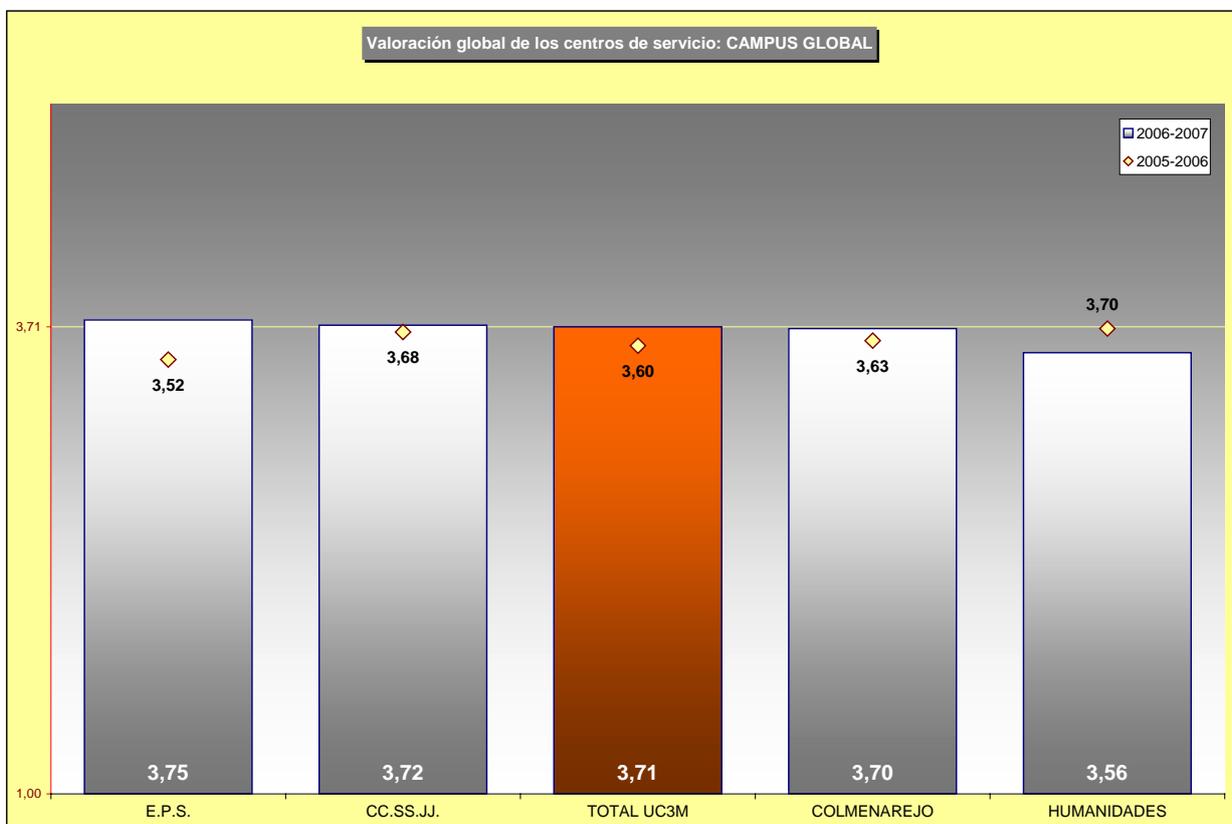
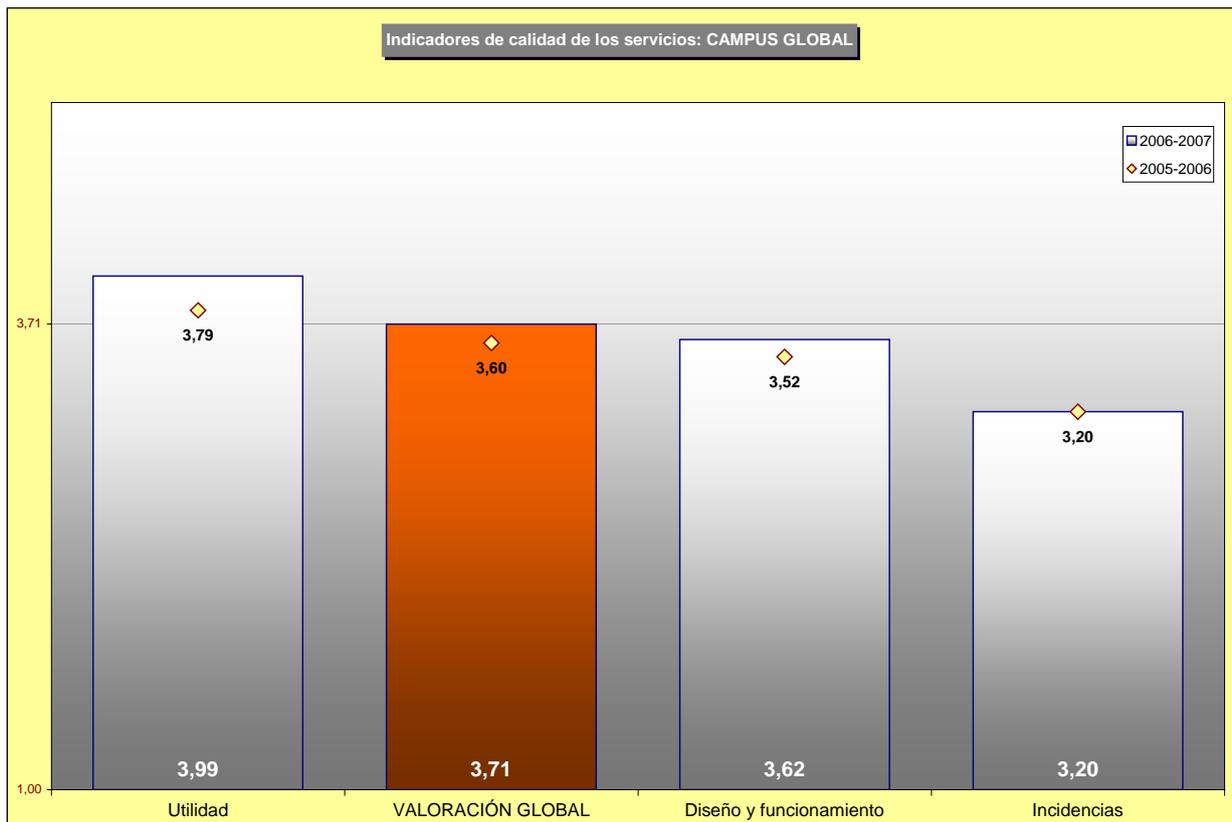
Su valoración mejora en todos los centros, excepto en la Facultad de Humanidades (Getafe), donde experimenta un cierto retroceso.

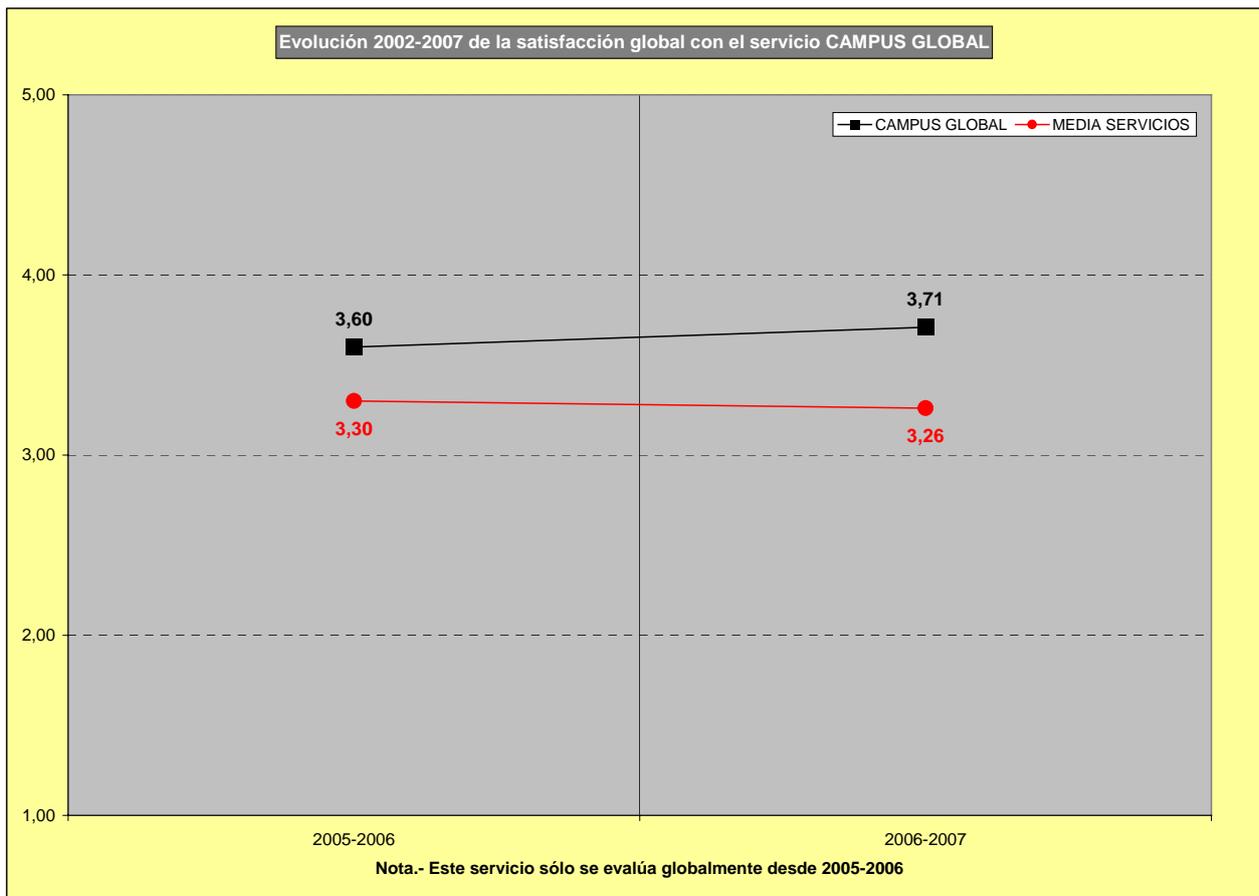
Manteniéndose estable en su frecuencia de utilización (98%), experimenta asimismo un notable crecimiento en la intensidad de uso: del 81% al 87% de usuarios diarios/semanales.

El perfil de sus atributos de calidad nos habla de un servicio extremadamente útil (3,99), bastante bien diseñado (3,62), pero con notables incidencias en el servicio (3,20).

No hay excesivas diferencias entre los diferentes colectivos usuarios; si acaso, una peor aceptación por los estudiantes de postgrado y algo mejor por los estudiantes de carreras superiores.

Este es su perfil gráfico:





4.2 Aula Global

Es el segundo servicio mejor valorado, a 1,1 décimas de Campus Global e, igual que éste, también mejora su valoración con respecto al curso anterior (de 3,54 a 3,61).

Su valoración sólo retrocede en la Facultad de Humanidades, mejorando en todos los demás segmentos de análisis (curso y sexo). Es en la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas donde alcanza una mejor valoración, así como entre los estudiantes de cursos medios (2º y 3º).

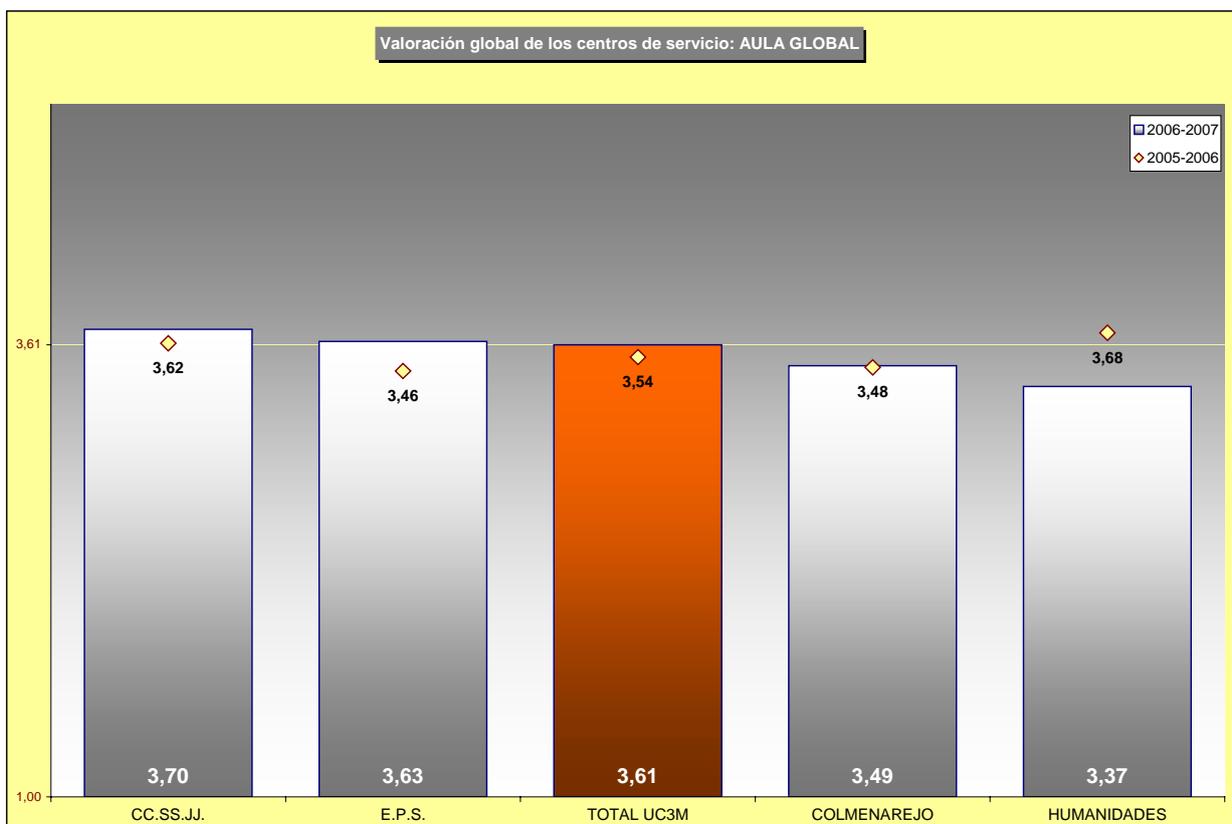
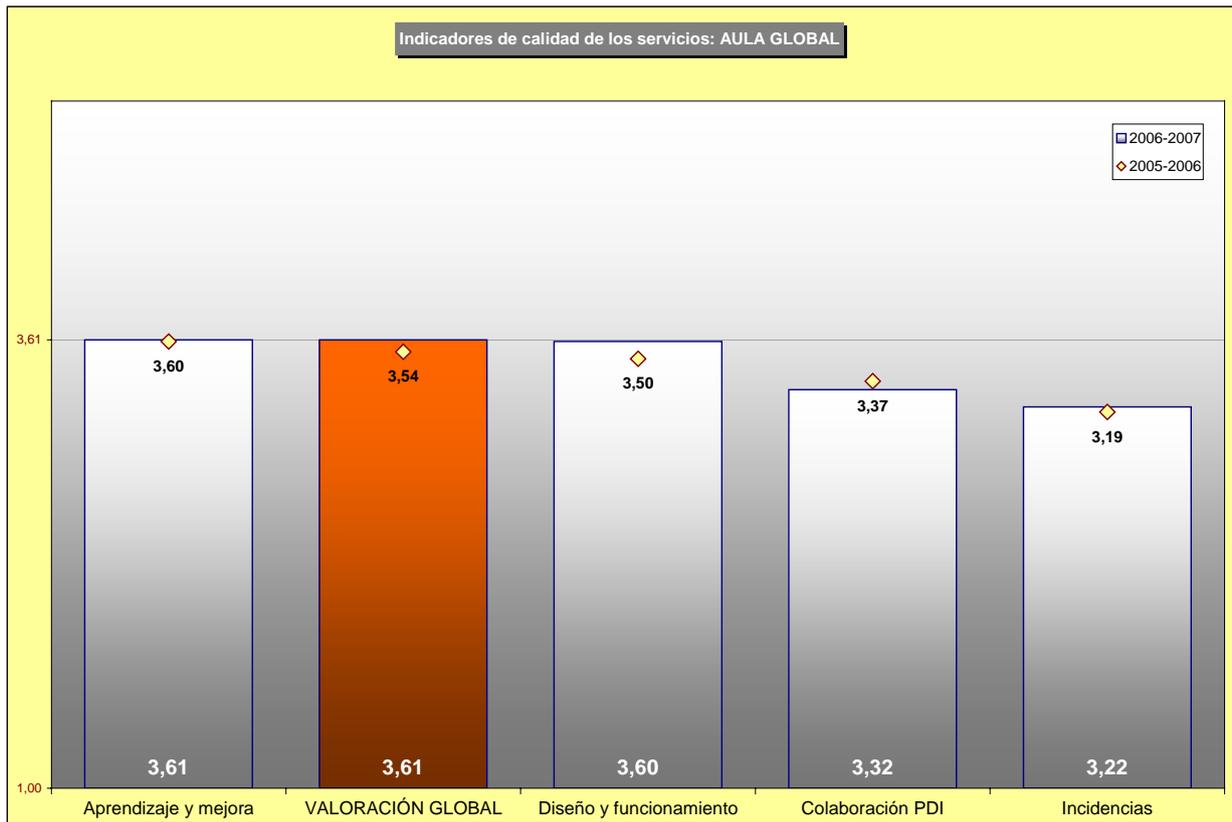
Este servicio ha llegado a ser universal, ya que se declaran usuarios el 99% de los entrevistados y mejora su porcentaje de grandes usuarios (intensidad de servicio) en 13 puntos, hasta llegar a un 89% de usuarios diarios/semanales.

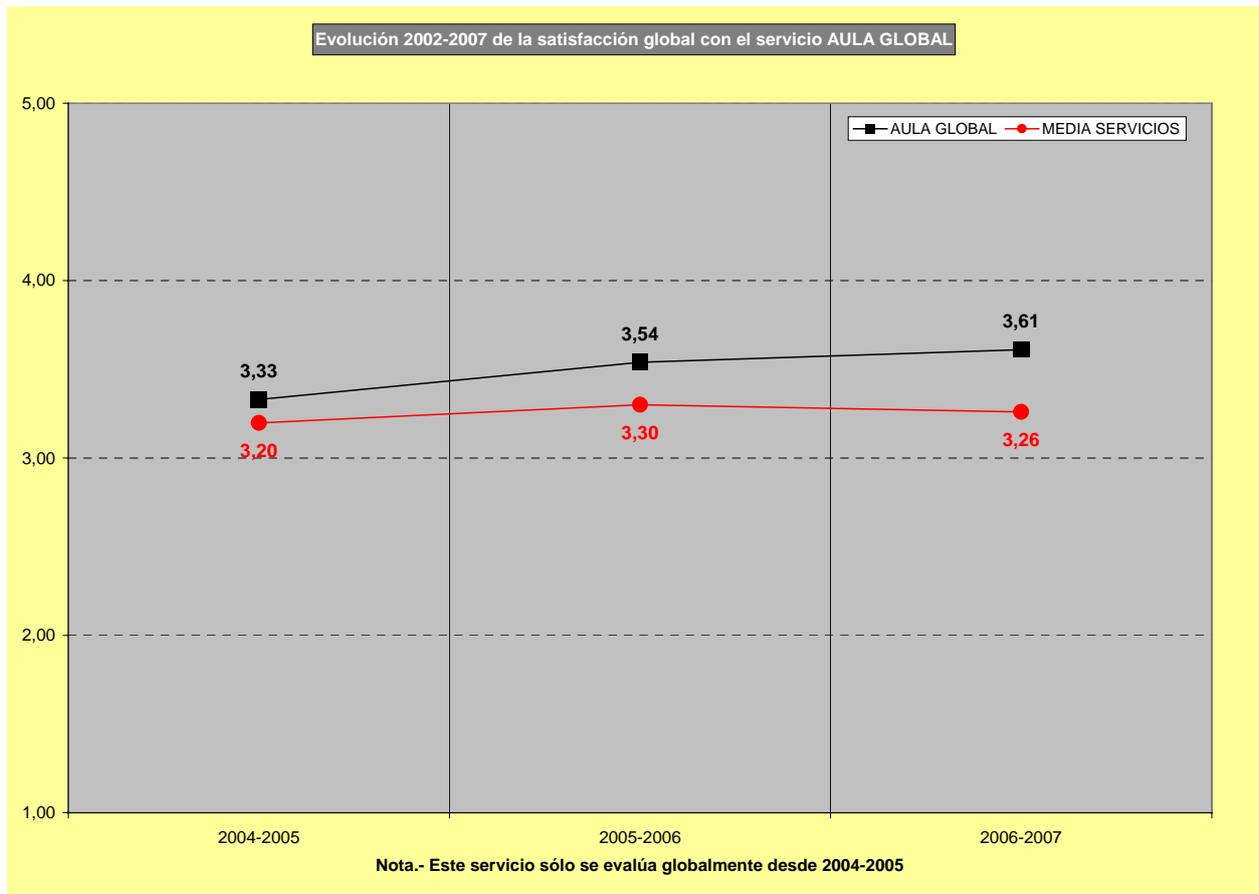
El perfil de sus atributos de calidad nos muestra un servicio con gran utilidad para las tareas discentes (3,61), con un buen diseño y funcionamiento general (3,60), en el que se demanda mayor cooperación por parte de los departamentos y el P.D.I. (3,32) y con una cierta frecuencia de incidencias en el servicio (3,22).

Es un servicio con una característica interesante, ya que es “premiado” por sus usuarios; si calculáramos la media de sus indicadores, sería de 3,44 mientras que la satisfacción autoexpresada es de 3,61; además, la satisfacción global obtiene la misma nota que el atributo mejor valorado y por encima de los otros tres atributos de calidad.

En definitiva, se trata de un servicio muy bien valorado y que no ha cesado de mejorar en los tres cursos en que ha sido chequeado.

Esta es la representación gráfica de sus resultados:





4.3 Administración de Alumnos

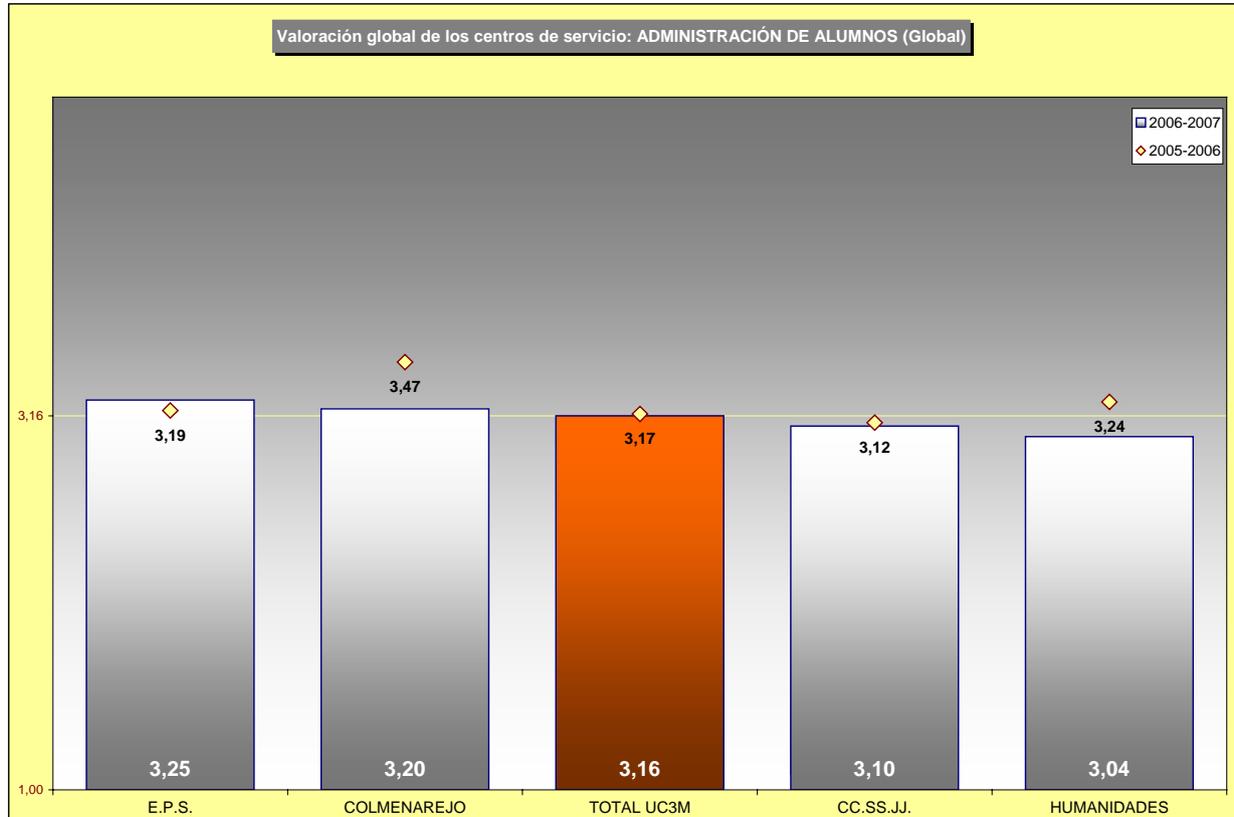
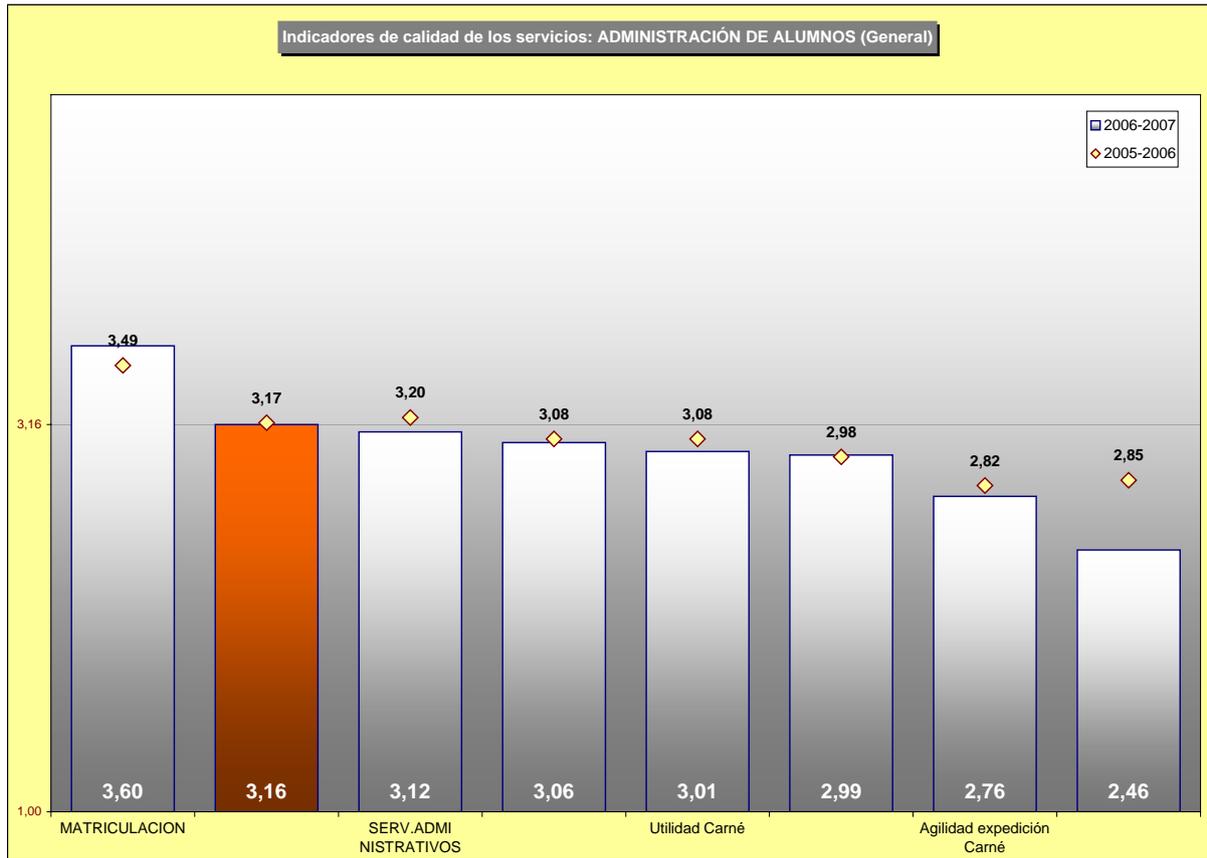
Se trata de un “pluriservicio” que analizaremos primero en términos generales y, seguidamente, cada uno de los cinco servicios que agrupa Información, Matriculación, Servicios Administrativos, Becas y O.R.I., además de dos indicadores específicos del Carné Universitario.

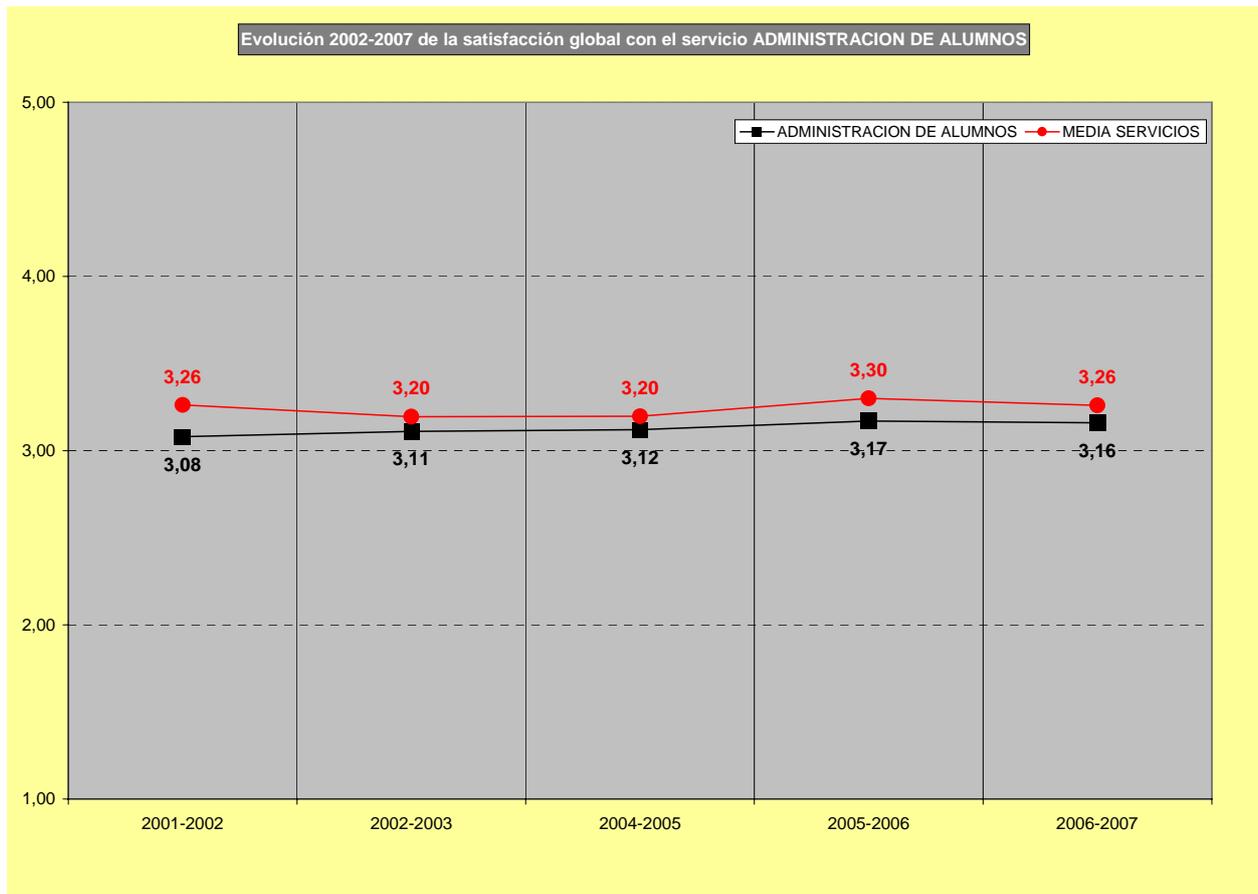
La Administración de Alumnos ha venido cosechando siempre valores por debajo de la media y este año se mantiene sin apenas variación. Mejora en la Escuela Politécnica Superior (Leganés), se mantiene en CC.SS.JJ. y pierde posiciones en Humanidades (Getafe) y Colmenarejo.

También es un servicio que es peor valorado conforme se va avanzando en antigüedad y cuyo colectivo más insatisfecho es el de los estudiantes de postgrado.

Su perfil de atributos de calidad nos presenta un buen servicio de Matriculación (3,60, tercero en el ranking), unos Servicios Administrativos (3,12) y sistema de Becas (3,06) no muy bien valorados y una clara insatisfacción con los servicios de Información (2,99) y del Carné universitario, especialmente en cuanto a la Agilidad en su expedición (2,76), pero también en cuanto a su utilidad (3,01). Caso aparte -ya lo abordaremos- es la O.R.I., con una valoración de 2,46 que la sitúa en último lugar entre los servicios chequeados.

En conjunto, esta es la representación gráfica de la Administración de Alumnos:



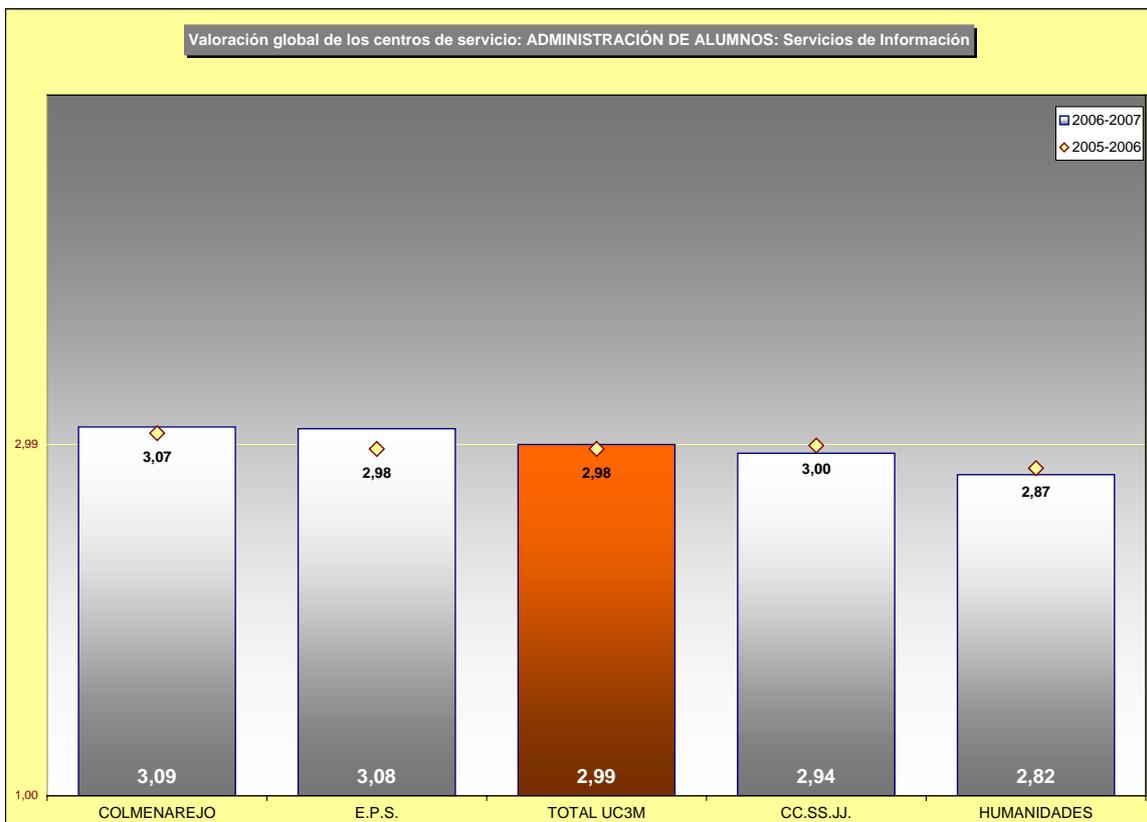
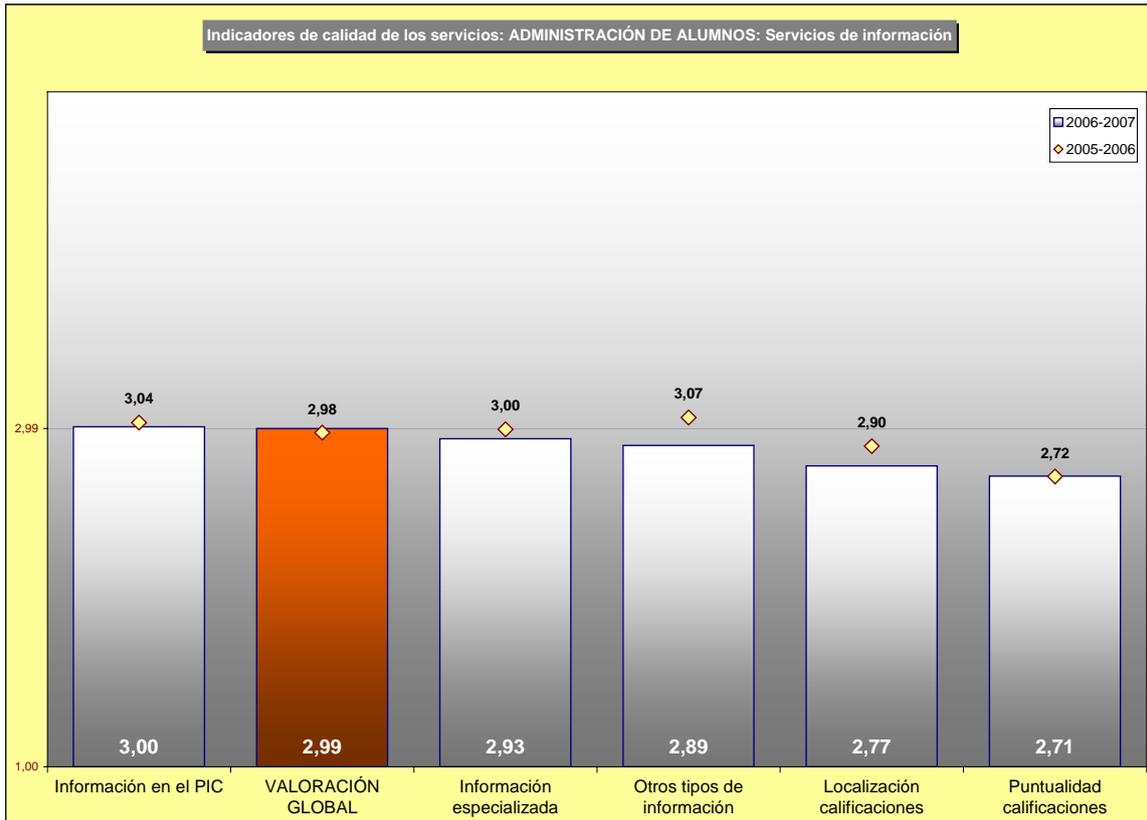


4.3.1 Servicios de Información

Su valoración global es bastante baja (2,99), que se mantiene estable con respecto al curso anterior; a pesar de ello, cuatro de sus cinco indicadores descienden y sólo uno se mantiene estable.

El aspecto mejor valorado es la información que se obtiene personalmente en los P.I.C. (3,00), pero empeora cuando se precisa información más especializada (2,93); la localización (2,77) y, sobre todo, la puntualidad en la publicación de las Calificaciones (2,71) son los aspectos peor valorados.

Esta modesta valoración es compartida por todos los segmentos y centros, si bien mejora algo en Colmenarejo y la E.P.S. de Leganés y entre los alumnos de primer curso.

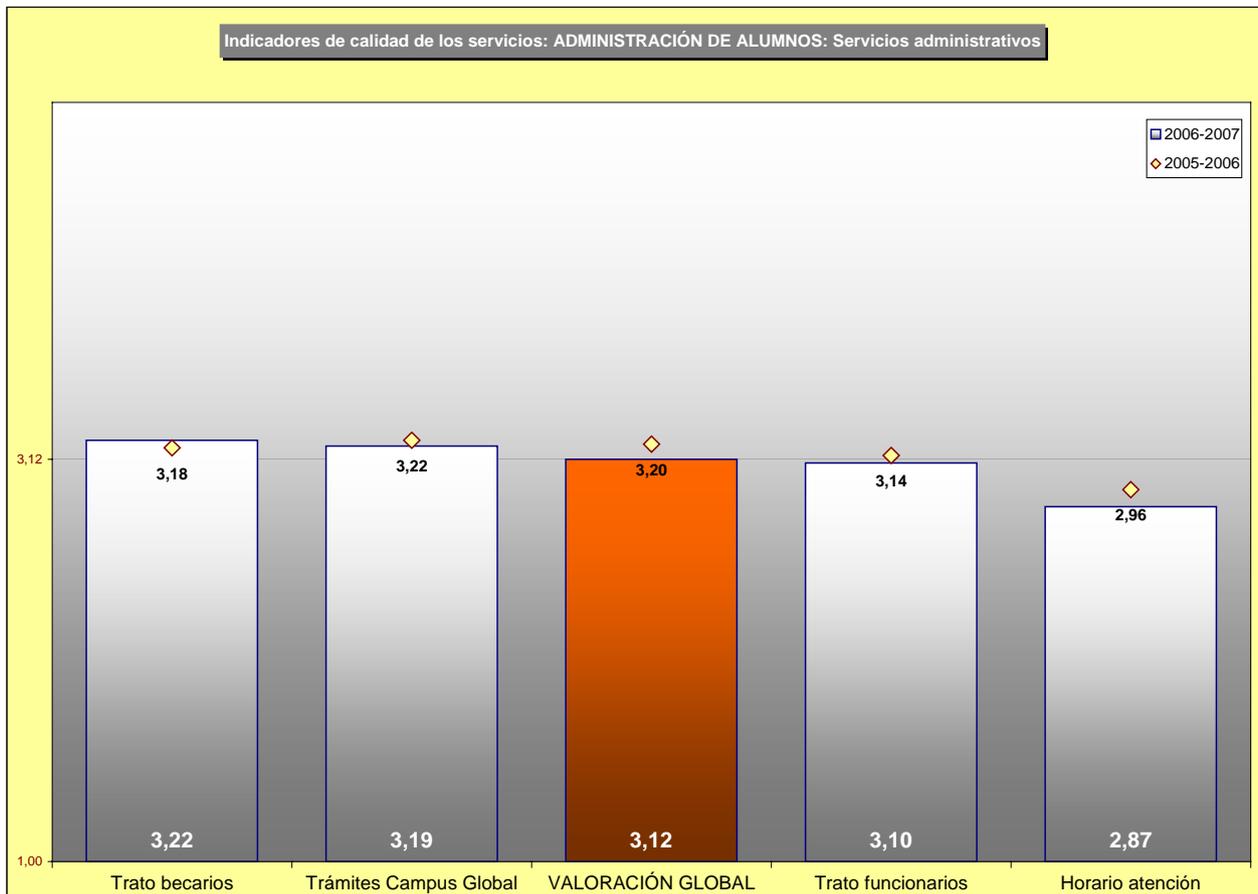


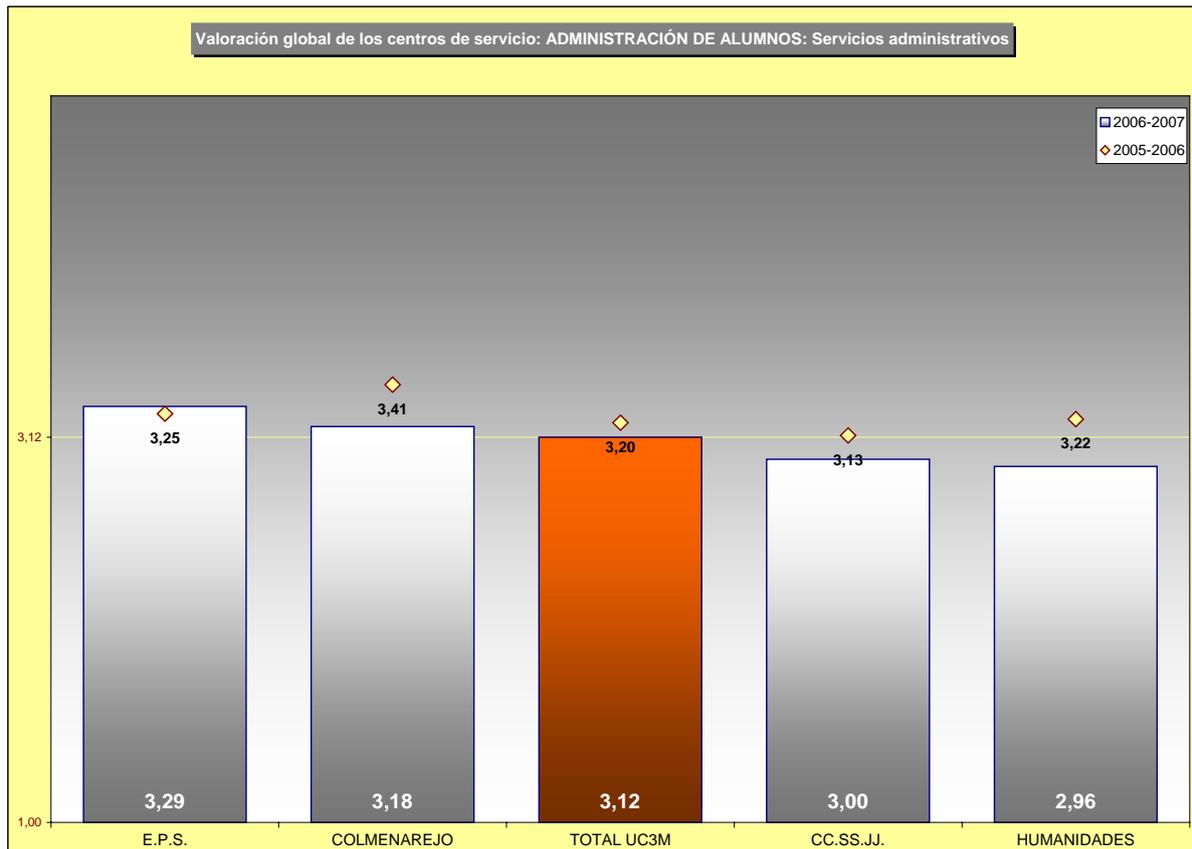
4.3.2 Servicios Administrativos

Obtienen una valoración discreta, con tendencia a la baja; de sus cuatro atributos de calidad, uno mejora, dos empeoran y uno se mantiene estable.

Los aspectos mejor valorados son la atención que prestan los becarios (3,22) y los trámites administrativos que pueden realizarse a través de Campus Global (3,19), pero existe una patente insatisfacción con respecto a los horarios de atención (2,87).

Son unos servicios mejor valorados por los estudiantes de la E.P.S., de primer curso y de titulaciones medias y peor valorados por los alumnos más antiguos, por los alumnos de postgrado y de Colmenarejo y CC.SS.JJ.

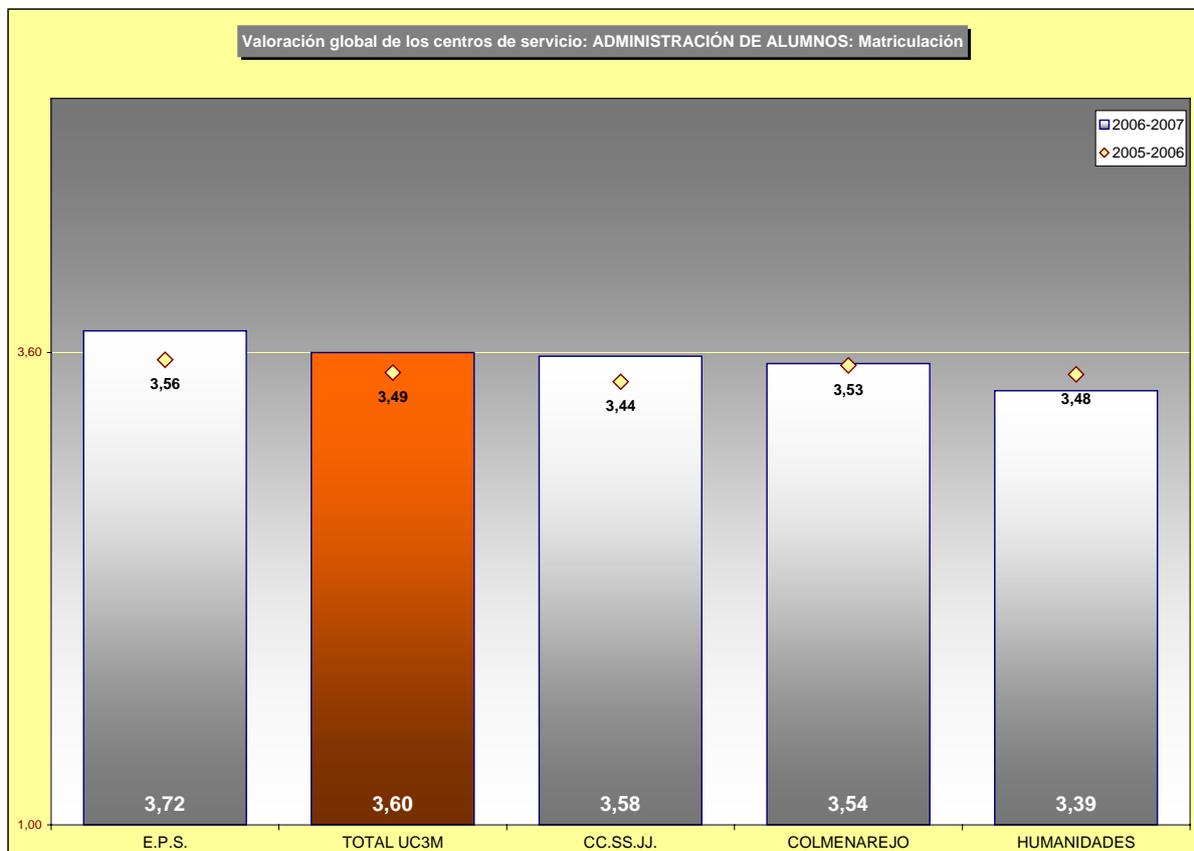
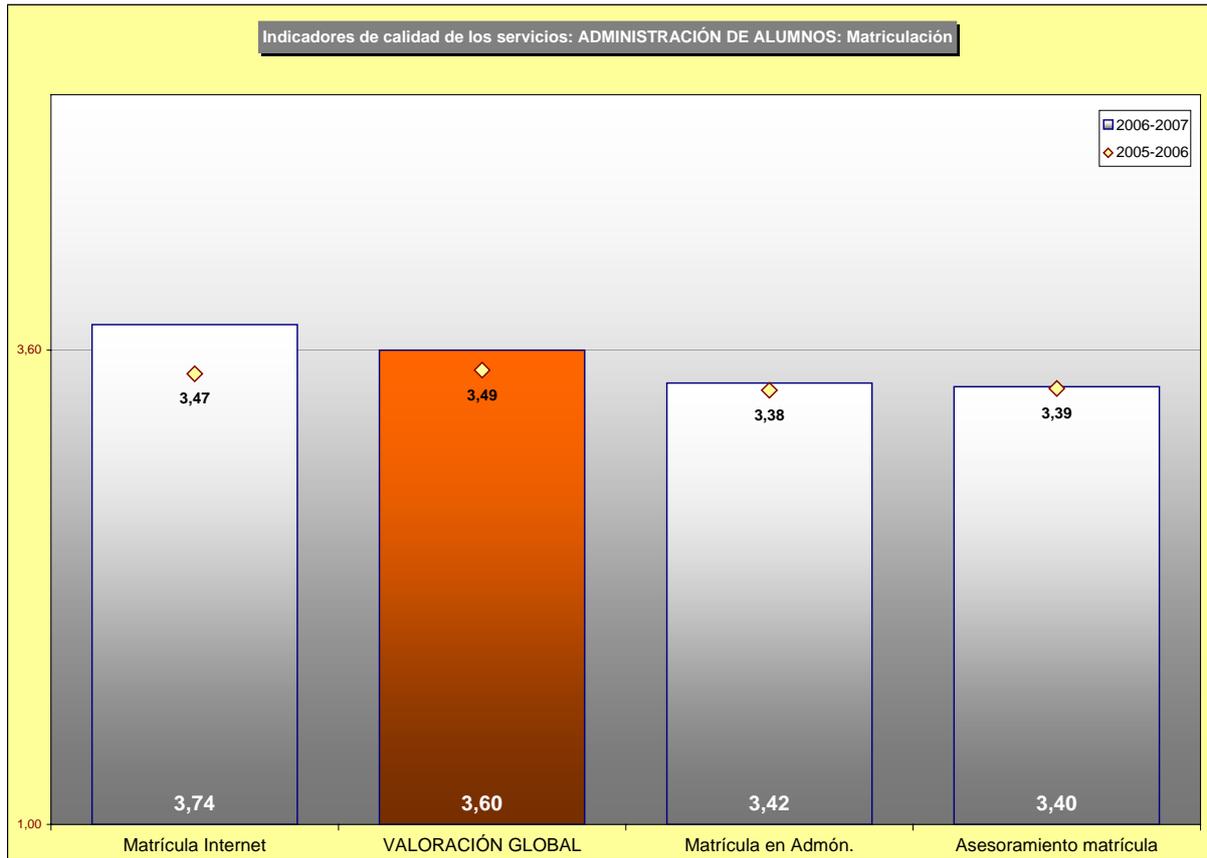




4.3.3 Matriculación

Se trata del servicio de la Administración de Alumnos mejor valorado, con una puntuación global de 3,60, que lo sitúa en el tercer puesto del ranking. Mejora, además 1,1 décimas y lo hace en todos los segmentos, aunque en mayor grado entre los alumnos de Leganés y los de cursos medios (2º y 3º).

La Matrícula por Internet es muy apreciada (3,74) y la matrícula personal en administración (3,42), incluido el asesoramiento recibido (3,40), también son valorados positivamente.

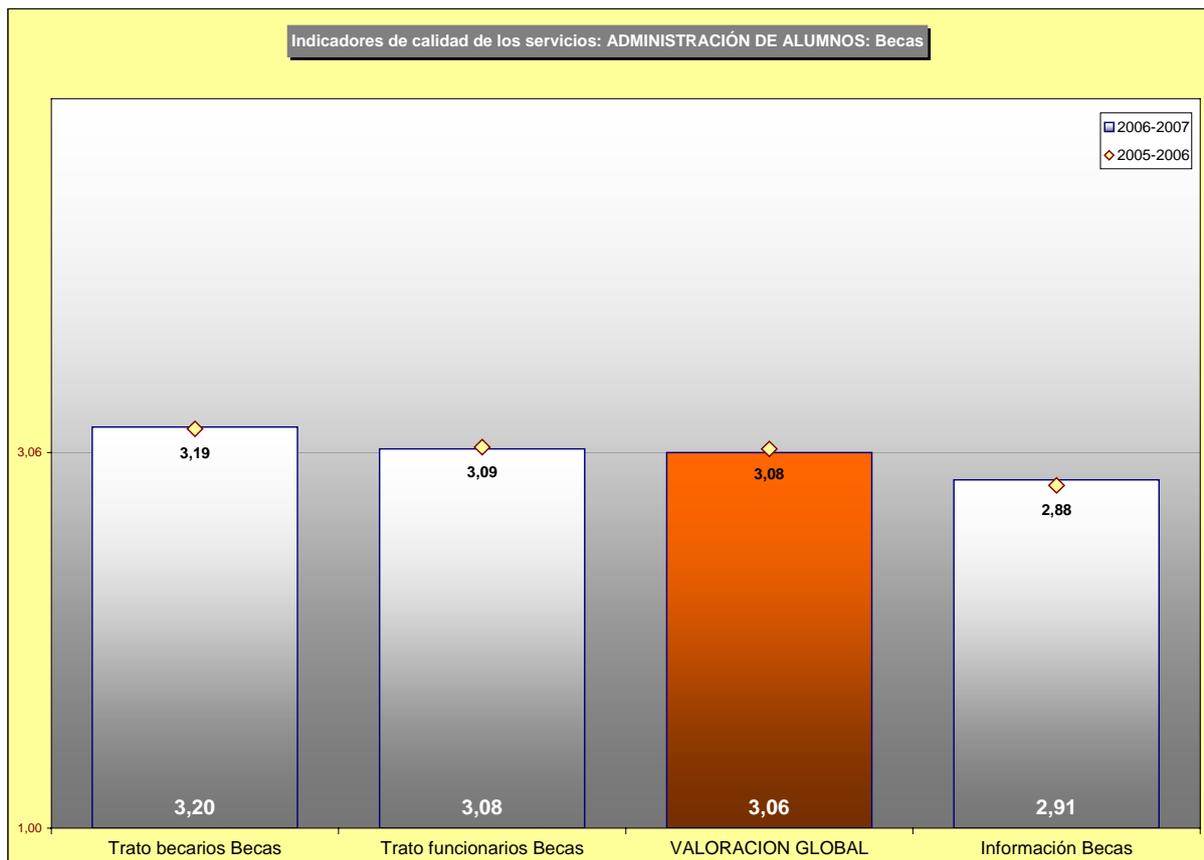


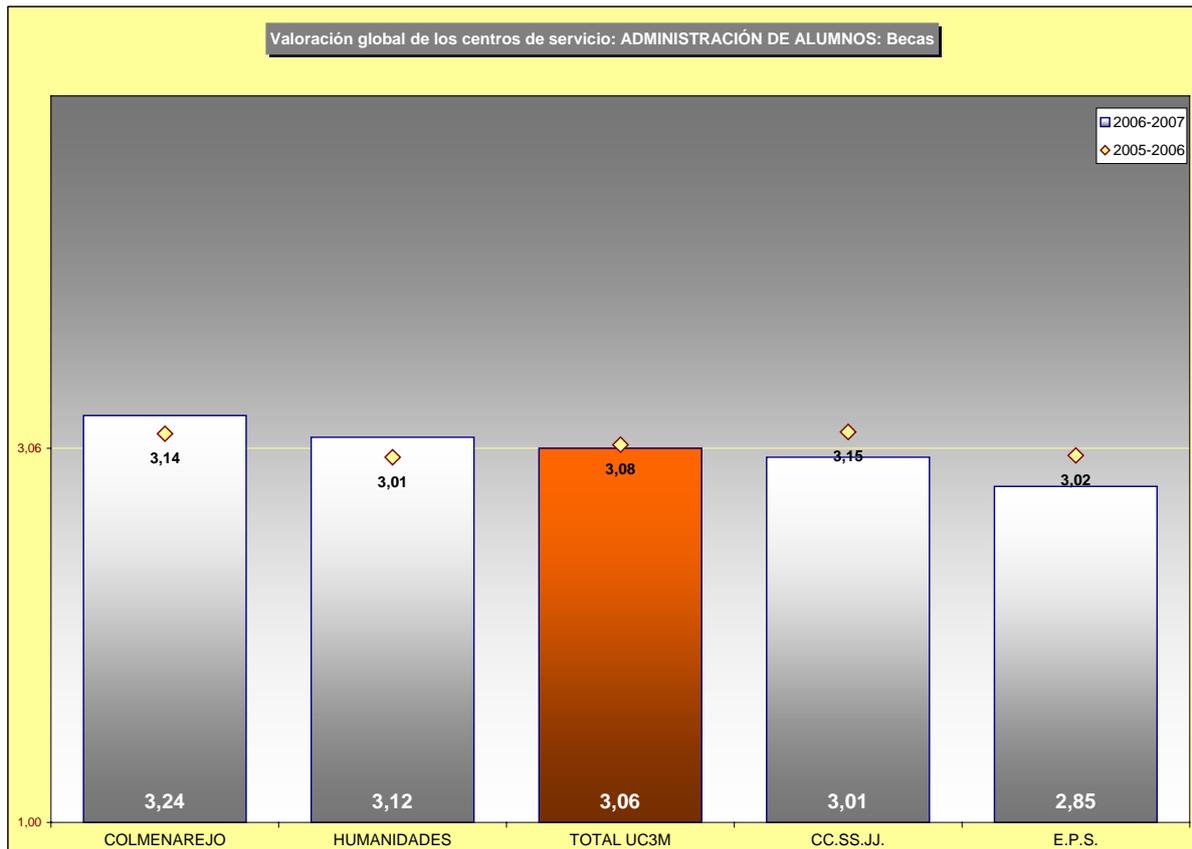
4.3.4 Becas

Se trata del servicio más estable de todos los analizados, ya que repite prácticamente puntuación en los últimos tres cursos (3,08; 3,08; 3,06). Asimismo, ninguno de sus tres atributos de calidad experimenta cambios. En conjunto, sus valoraciones son más bien moderadas, situándose como el cuarto peor valorado.

Como servicio, se le atribuye un trato adecuado por parte de los becarios del servicio (3,20) y algo menos, por el personal funcionario (3,08), siendo la información existente sobre el sistema de becas el aspecto claramente peor valorado (2,91).

Mejora la valoración, más o menos en los mismos diferenciales en torno a una décima, en Colmenarejo y CC.SS.JJ. de Getafe, empeorando más o menos por igual en los otros dos centros, en torno a 1,5 décimas. Resulta destacable el hecho de que se trata del único servicio que es mejor valorado por los estudiantes de postgrado que por el resto.



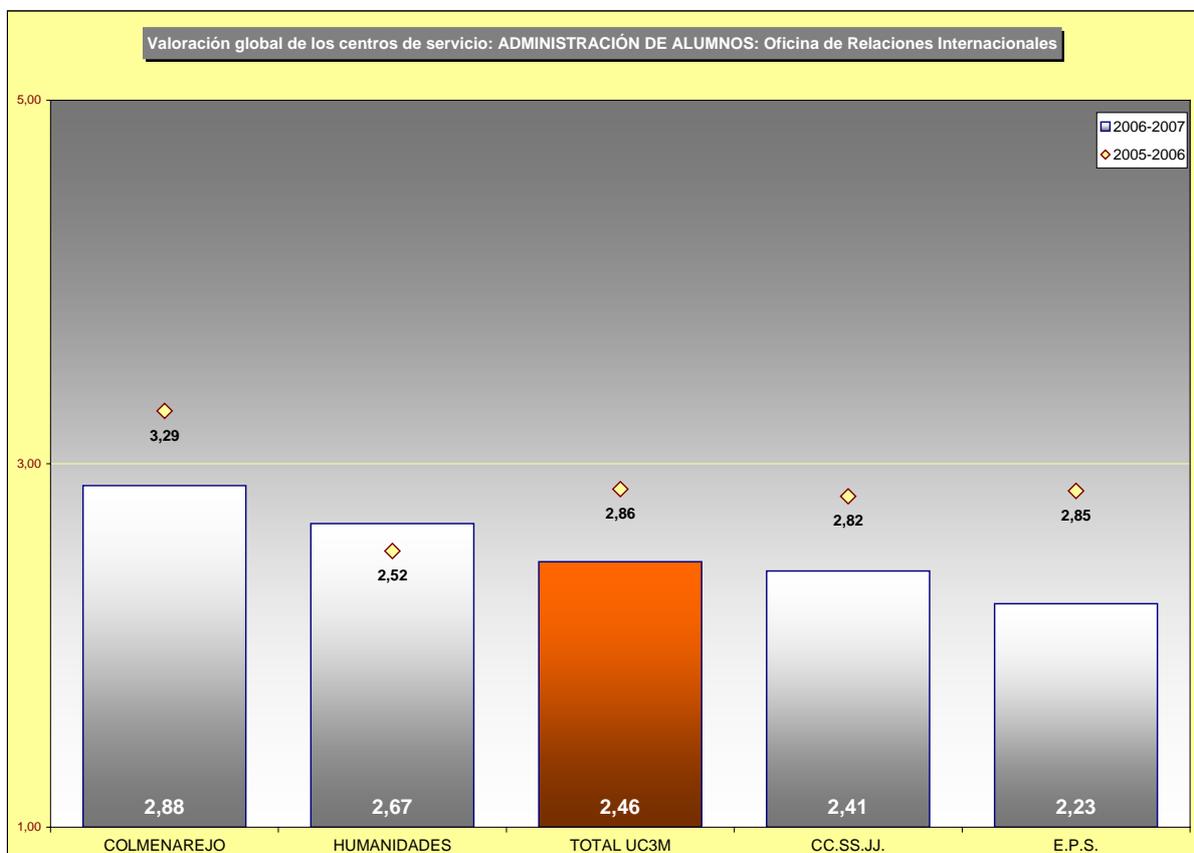
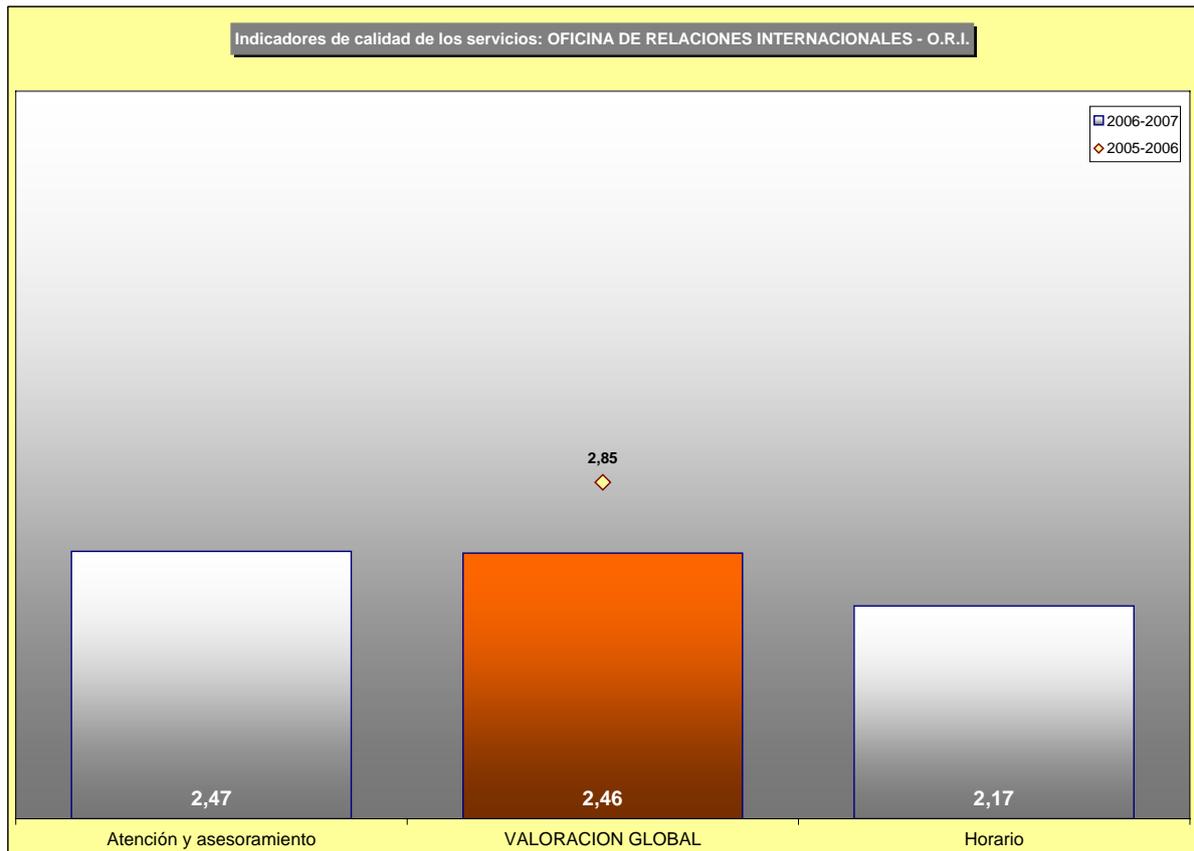


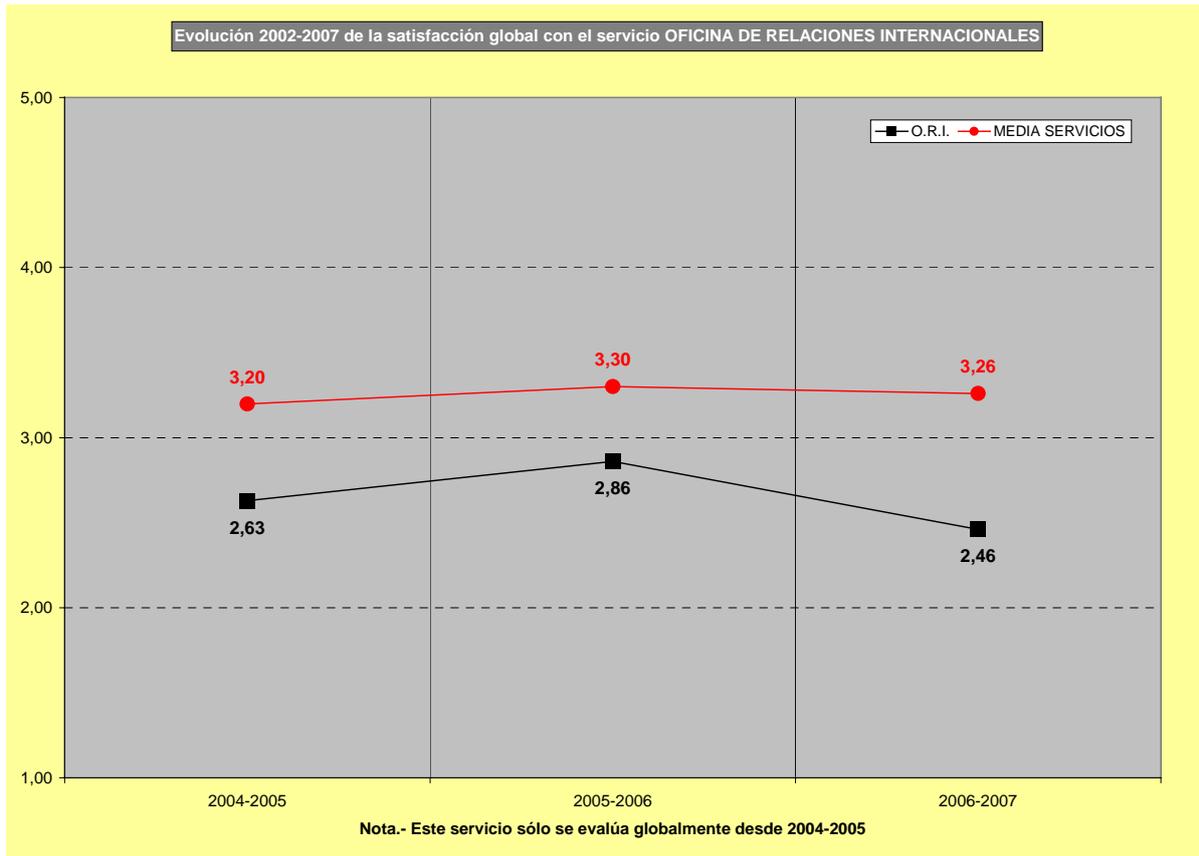
4.3.5 Oficina de Relaciones Internacionales - ORI

Como ya hemos señalado anteriormente, se trata del servicio peor valorado (2,46) y, además, experimenta un considerable retroceso de casi cuatro décimas (2,85, en 2005-2006). Hasta el presente curso, únicamente se chequeaba la satisfacción global, pero en esta oleada se introdujeron dos indicadores específicos, Atención y Asesoramiento (2,47) y Horario de Atención (2,17).

No obstante, ello podría deberse en parte a un incremento de 6 puntos porcentuales en su frecuencia de utilización, que pasa del 22% al 28% de los estudiantes; pudiera suceder que una mayor demanda haya producido un cierto desajuste con respecto a los recursos, especialmente por el hecho de que en el curso anterior había obtenido un buen comportamiento, mejorando un cuarto de punto (desconocemos la variación en la tasa de utilización en 2004-2005, ya que no se comenzó a chequear hasta el pasado curso 2005-2006).

Por centros, sólo mejora en Humanidades, experimentando la mayor bajada en la E.P.S. Los alumnos de primer curso (2,69), además de los de Colmenarejo (2,88) y Humanidades (2,67), son los que mejor valoran el servicio.





4.4 Biblioteca

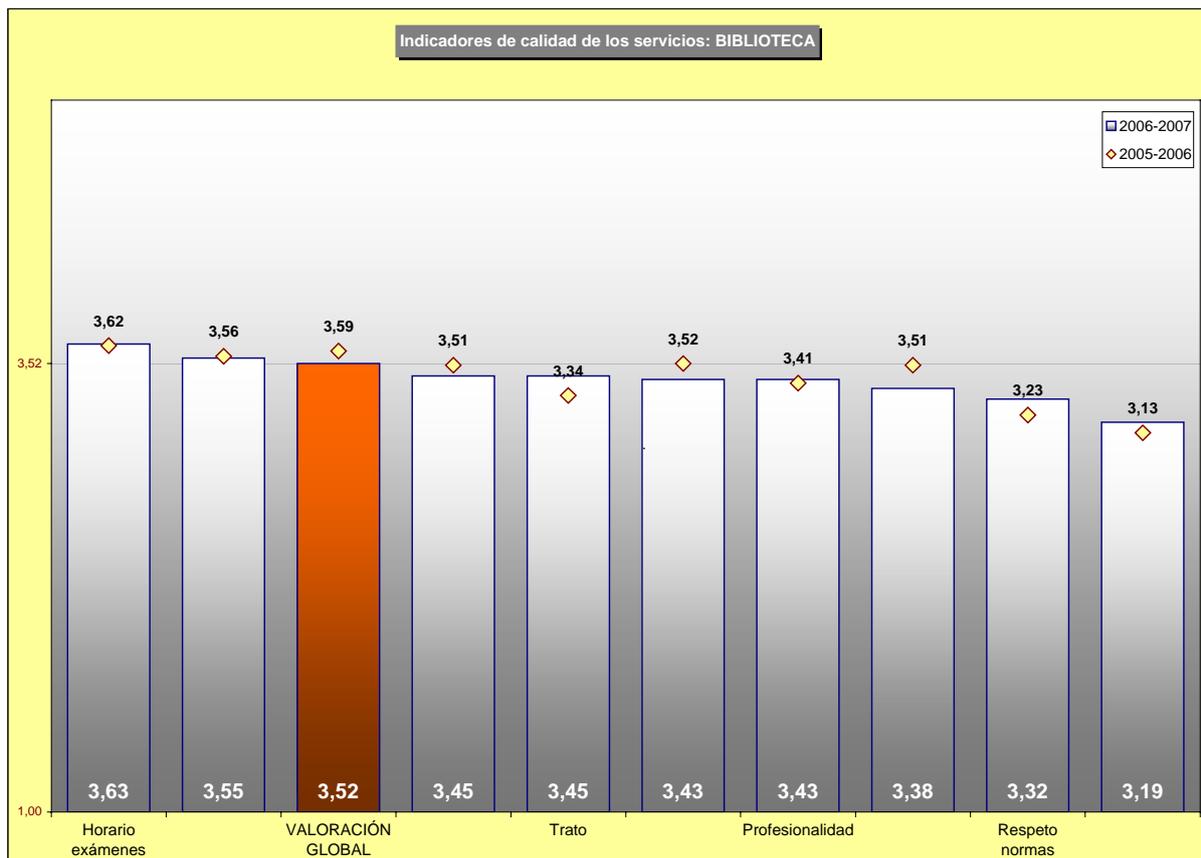
Se mantiene como uno de los servicios mejor valorados, si bien la ligera pérdida que experimenta este curso (de 3,59 a 3,52) le hace retroceder el tercero al quinto puesto en el ranking. Como podrá verse en el correspondiente gráfico más adelante, es un servicio que va experimentando una leve, pero sólida, tendencia a la baja, sólo quebrada en el curso anterior, que le ha hecho retroceder desde los 3,67 puntos de 2001-2002 a los 3,52 actuales. No obstante, estimamos que existe un cierto “hipercriticismo” con respecto al servicio (producto, sin duda, de las altas expectativas existentes), ya que si la media de todos sus indicadores sería de 3,43, pero a la hora de solicitar una valoración global, asciende hasta 3,52; de hecho, siete de los nueve atributos de calidad quedan por debajo de la satisfacción global autoexpresada y sólo dos (ambos referidos a los horarios), por encima. Ello indica que, a pesar del “hipercriticismo”, existe una sólida base de aprecio por el servicio.

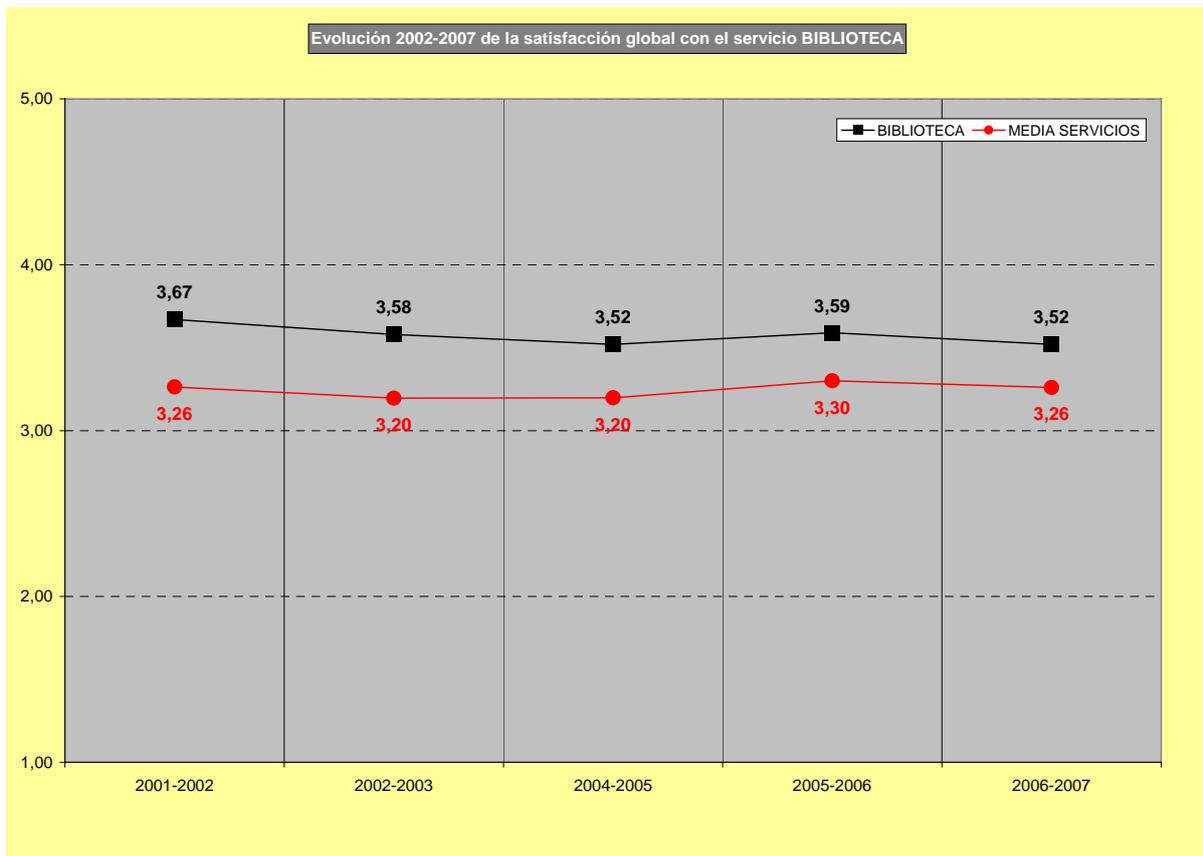
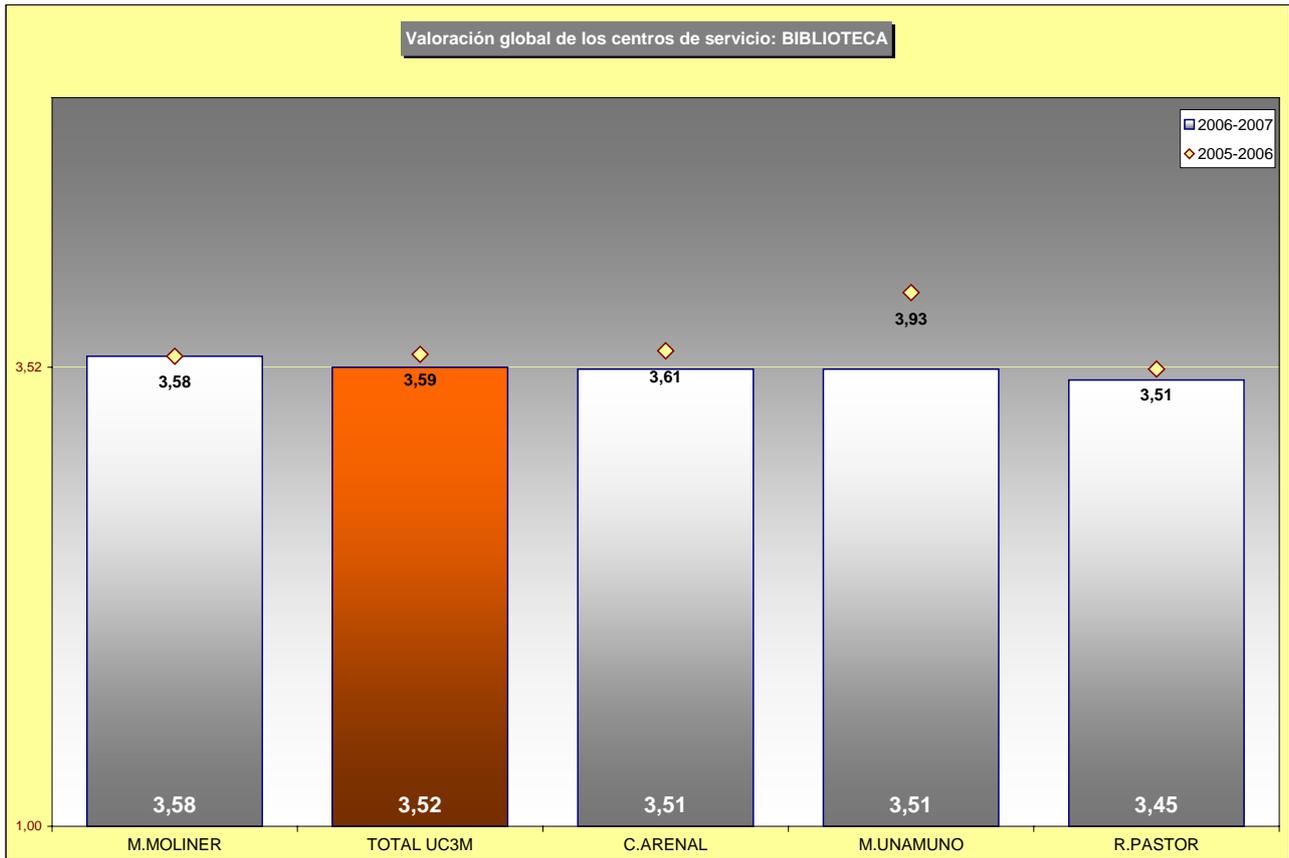
El servicio mejor valorado es la Biblioteca “María Moliner”, que es el único centro de servicio que no pierde posiciones; en el extremo contrario, se ha producido una alta caída en “Miguel de Unamuno”, de Colmenarejo, si bien la biblioteca peor valorada -como ya sucedía en anteriores ocasiones- es “Rey Pastor”.

La demanda de servicios, tanto en frecuencia como en intensidad, se mantiene prácticamente estable en el tiempo, con pequeñas oscilaciones entre el 96% y el 99%, si bien hay que tomar en cuenta el crecimiento vegetativo de alumnos que, lógicamente incide en una mayor demanda.

Pensamos que el ambiente de trabajo (3,19), que incluye el respeto a las normas por parte de los usuarios (3,32) lastran en buena medida la solidez de un servicio muy bien valorado por lo demás; ello es consistente con las conclusiones de los dos estudios cualitativos realizados.

De los nueve atributos de calidad chequeados, tres (Préstamos, Servicios de Administración Digital y Adecuación de los Fondos) experimentan un retroceso, lo cual también parece indicar algún tipo de problemas con el contenido material del servicio. En sentido contrario, tres indicadores mejoran: precisamente los dos peor valorados ya citados -lo cual resulta alentador- y el Trato personal, que es el que mayor crecimiento experimenta. El servicio es mejor valorado por las mujeres, que por los hombres, y por los alumnos de los últimos cursos de titulaciones superiores.





4.5 Aulas y Servicios Informáticos

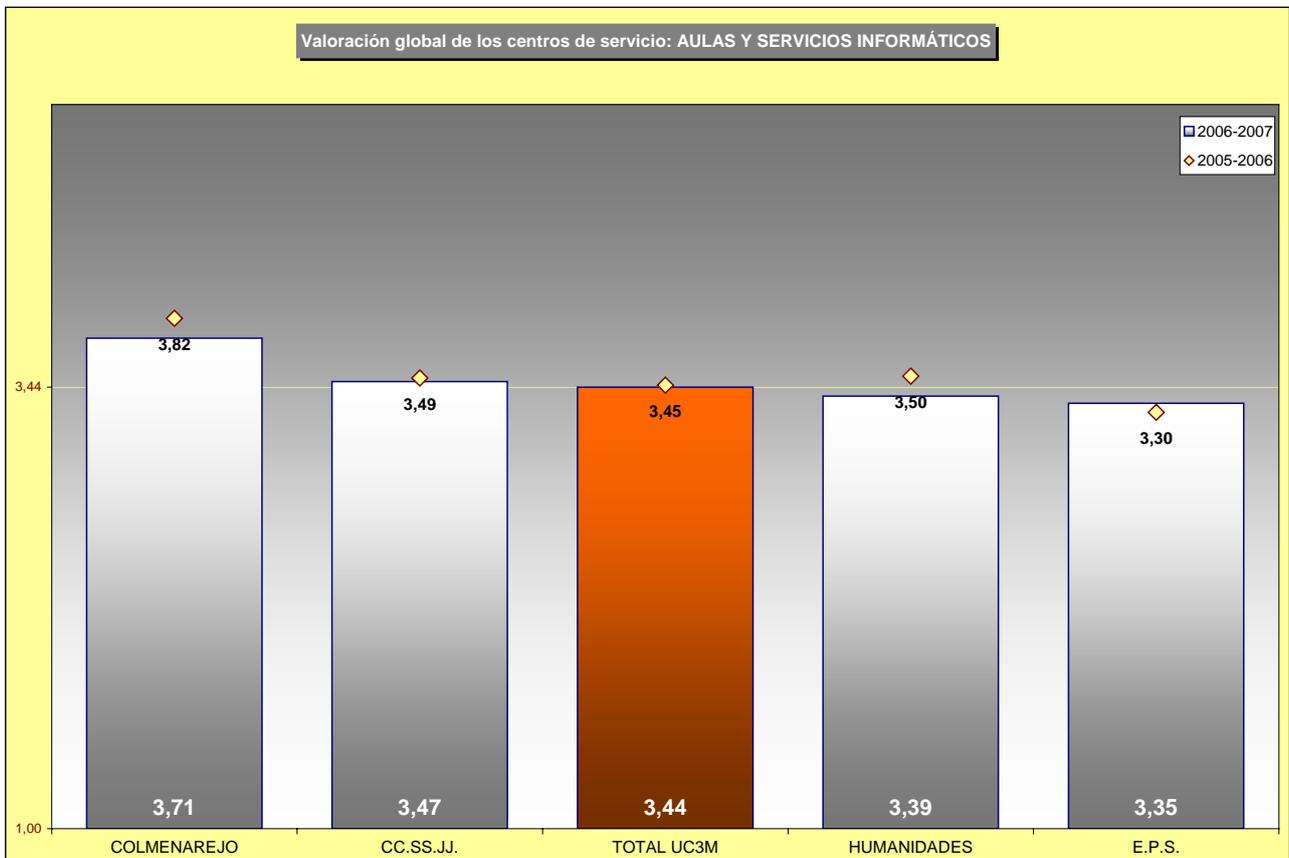
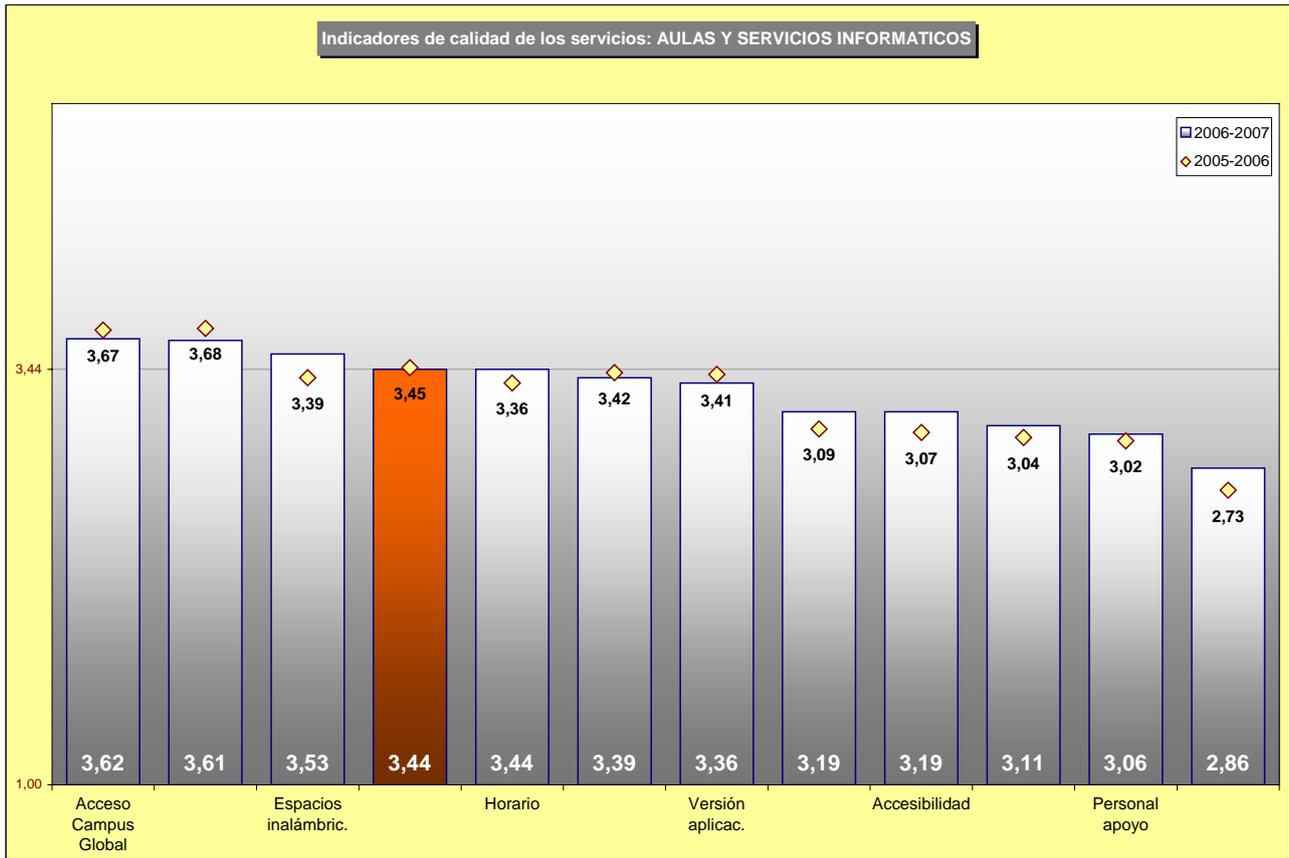
Consolida el buen comportamiento del curso anterior, donde recuperó los valores iniciales, tras la “crisis” de los cursos 2002-2003 y 2004-2005, ascendiendo un puesto en el ranking para convertirse en el sexto servicio mejor valorado. La satisfacción global autoexpresada se sitúa en 3,44.

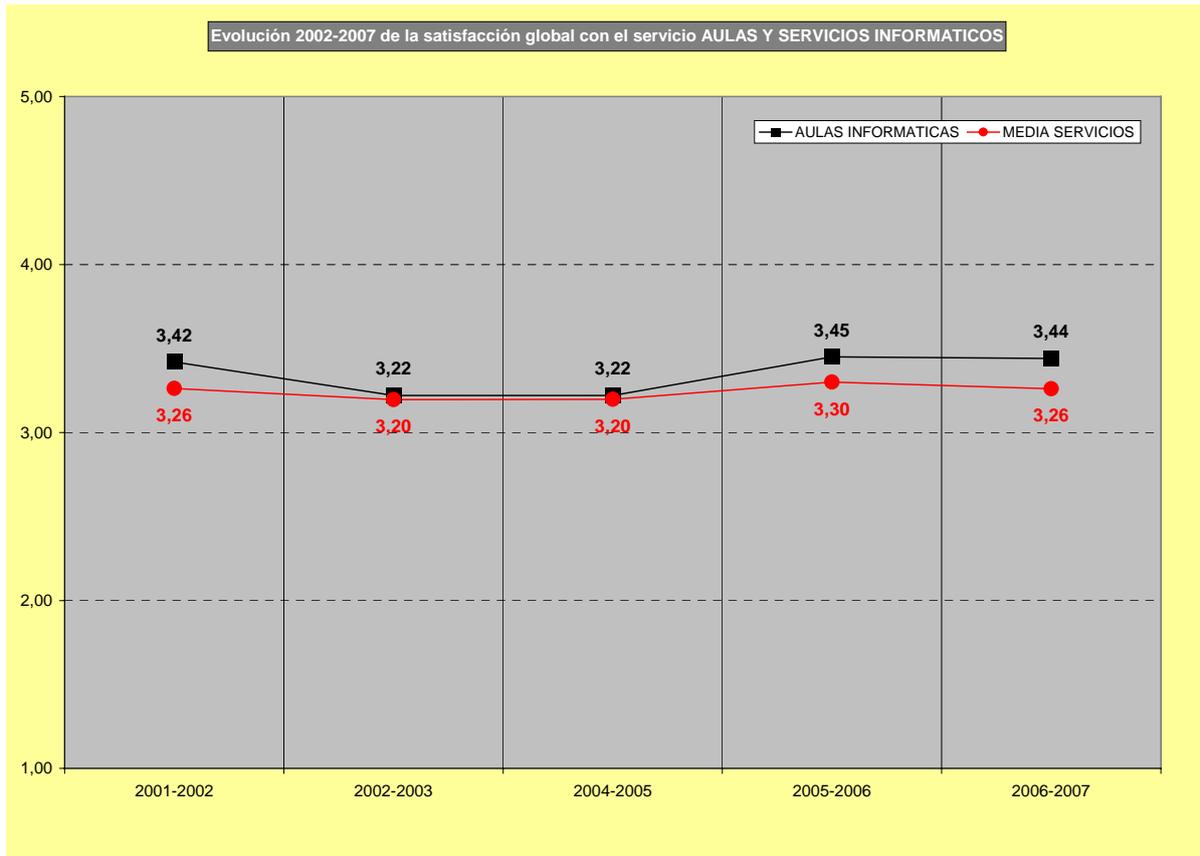
Este complejo servicio se encuentra claramente dividido (organizativamente, pero también en cuanto a valoraciones) en dos bloques: las Aulas Informáticas, cuyos atributos, excepto los horarios (3,44), obtienen puntuaciones comparativamente muy bajas (Facilidad para encontrar puesto: 2,86; Personal de Apoyo (3,06); Respeto a las normas: 3,11; Accesibilidad a las aulas: 3,10); y los contenidos técnicos, que son bastante mejor valorados; obtienen valores superiores a la satisfacción global su aportación a Campus Global (Accesibilidad; 3,62; Utilidad: 3,61) y los Espacios inalámbricos en red (3,53), mientras que las Aplicaciones Informáticas se sitúan sólo ligeramente por debajo de la media, excepto los Errores en las Aplicaciones (3,19).

De los 11 atributos de calidad chequeados, siete mejoran, tres empeoran y el restante se mantiene estable. Los hombres de primer curso de Colmenarejo son el arquetipo de colectivo más satisfecho, mientras que las mujeres de cuarto a sexto curso de la E.P.S. el del colectivo más insatisfecho, además de los estudiantes de postgrado.

La frecuencia de uso pierde cinco puntos, debido básicamente a la introducción de estudiantes de postgrado en el muestro, un personal que apenas las utiliza. La intensidad de uso no varía.

Ofrecemos a continuación la representación gráfica de los resultados:





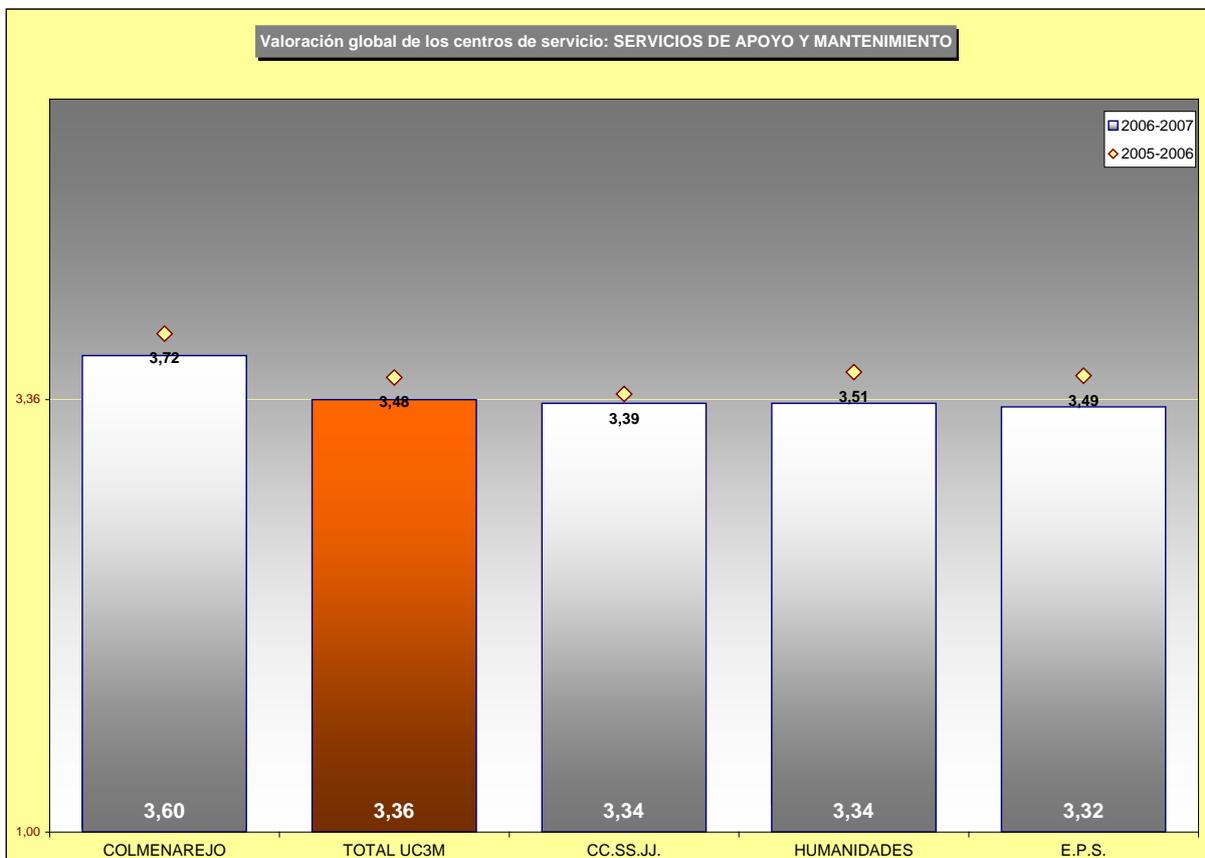
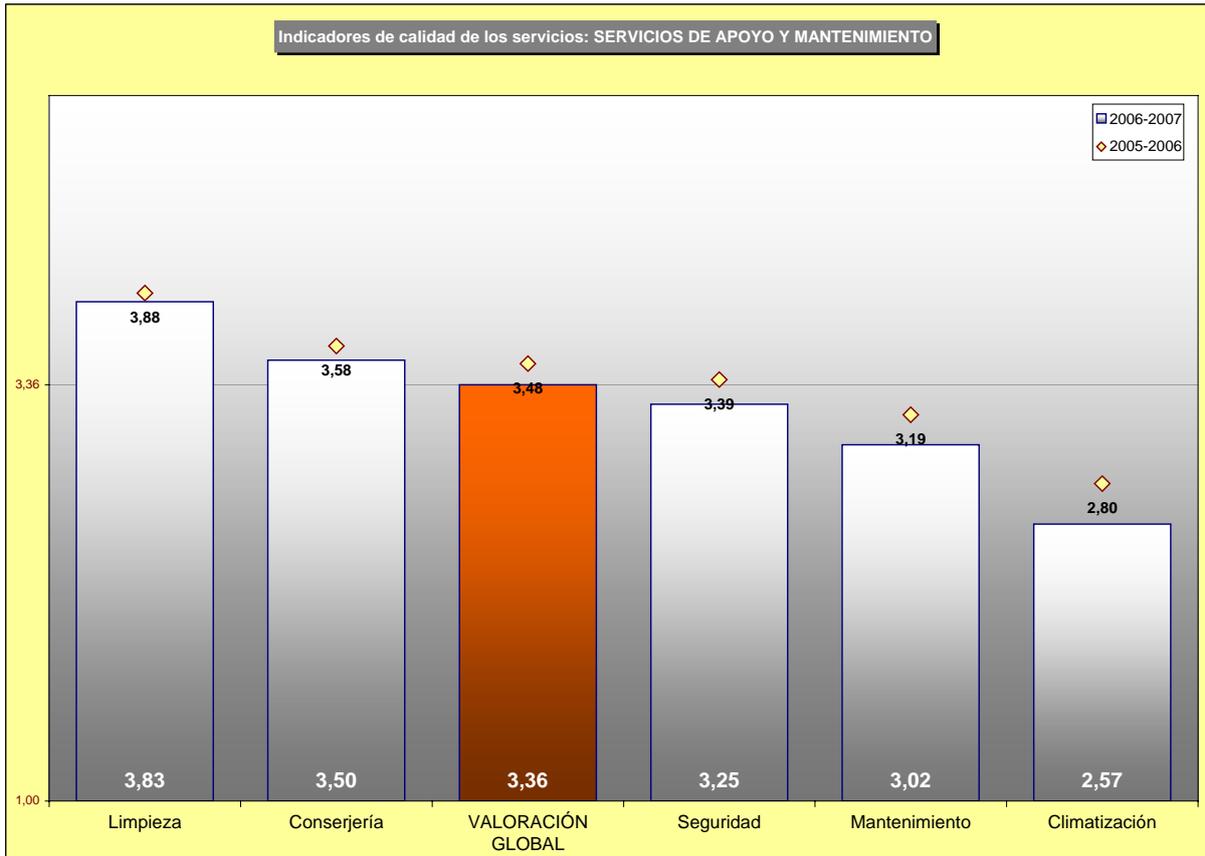
4.6 Servicios de Apoyo y Mantenimiento

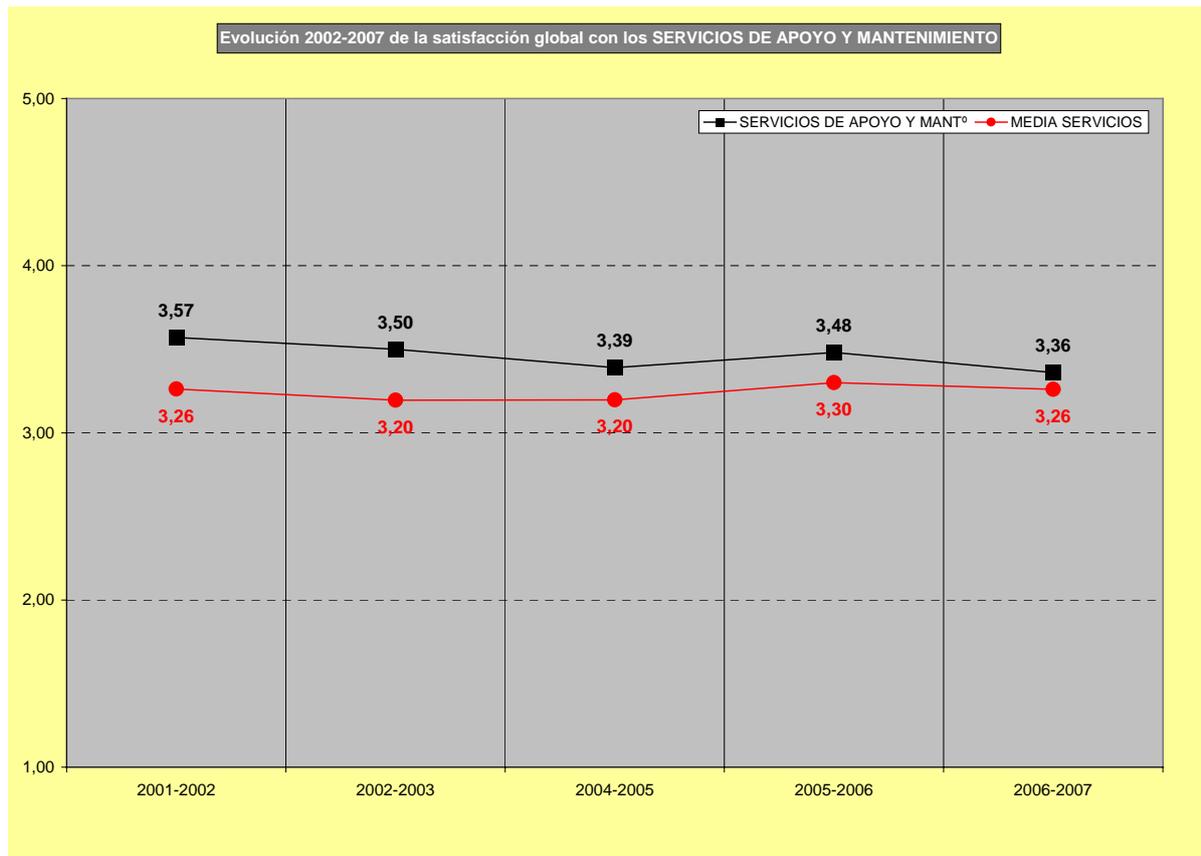
Los Servicios de Apoyo y Mantenimiento experimentan un retroceso de 1,2 décimas; sin embargo continúa con valores por encima de la media de los servicios: no obstante, retrocede del sexto al octavo puesto.

Este “servicio multi-servicio” aporta dos bloques claramente diferenciados, ya que sus valoraciones están separadas por 2,5 décimas: por un lado, Limpieza (3,83) y Conserjería (3,50); por otro, Climatización (2,57), Mantenimiento de Instalaciones (3,02) y Seguridad y Vigilancia (3,25). Todos estos servicios evolucionan a la baja, al igual que la valoración global.

Los centros que más retroceden son Humanidades y la E.P.S.; en ambos casos el retroceso es de 1,7 décimas. Además, el retroceso se produce en todos los centros y segmentos.

Esta es la representación gráfica de los resultados:





4.7 Aulas docentes y espacios compartidos

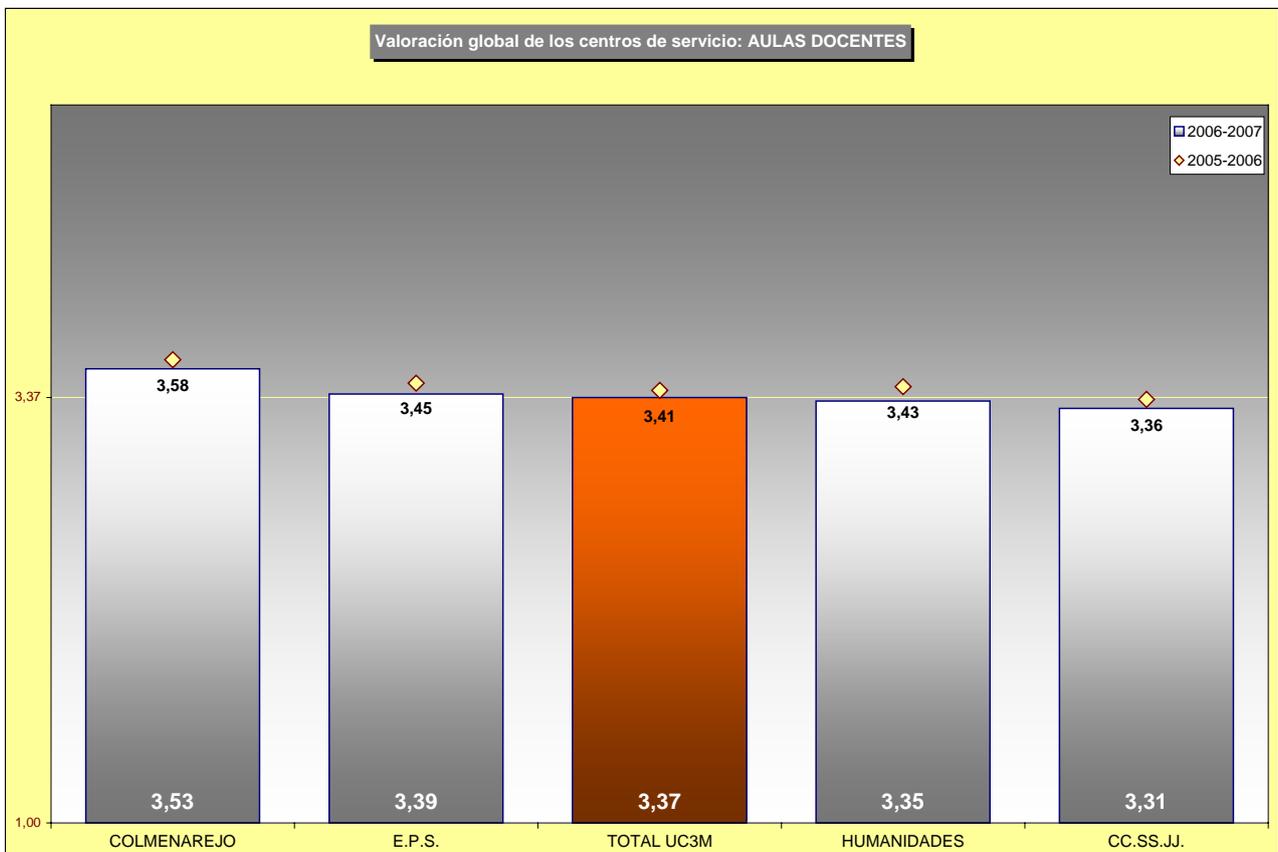
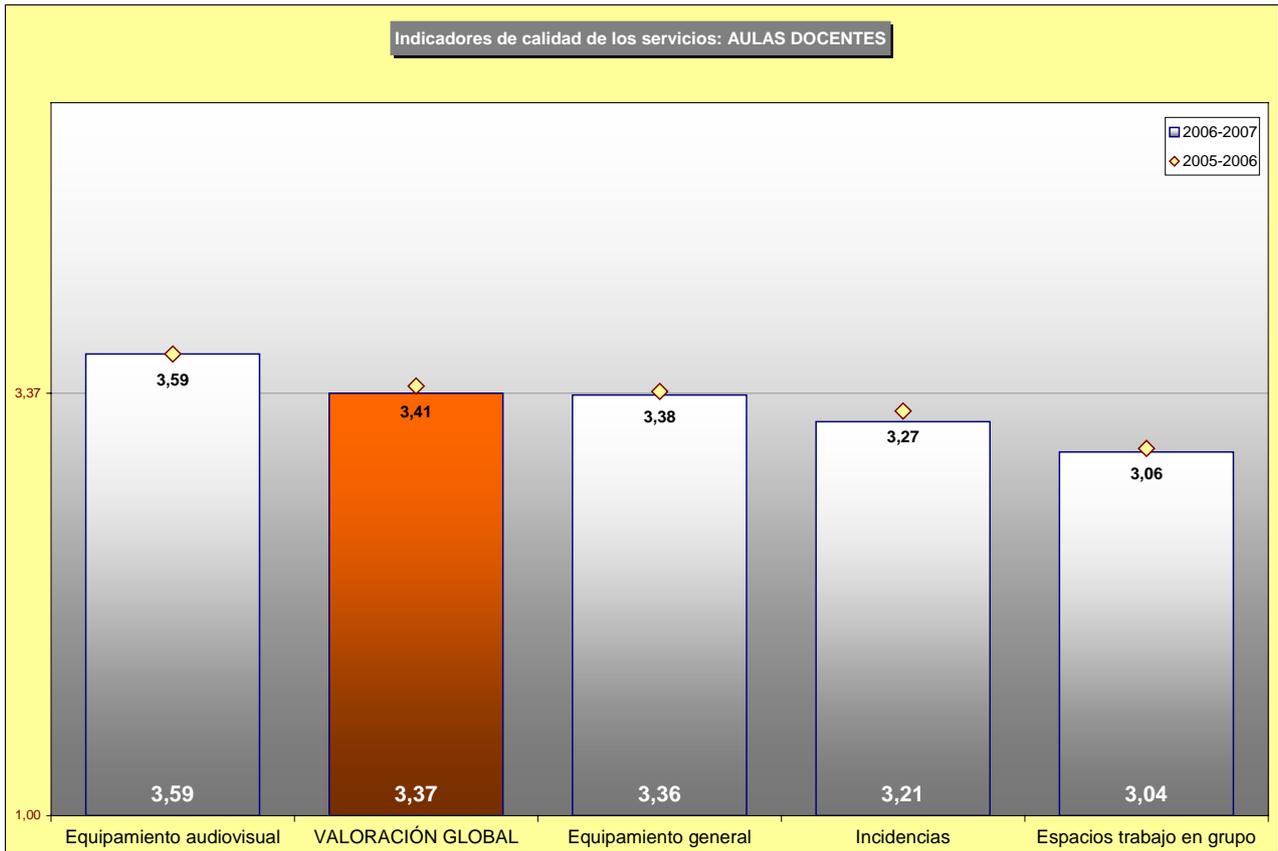
La valoración global se mantiene prácticamente estable, con un leve retroceso de 0,4 décimas. Sólo uno de sus cuatro atributos de calidad chequeados desciende (Incidencias en el uso), mientras los otros tres se mantienen estables.

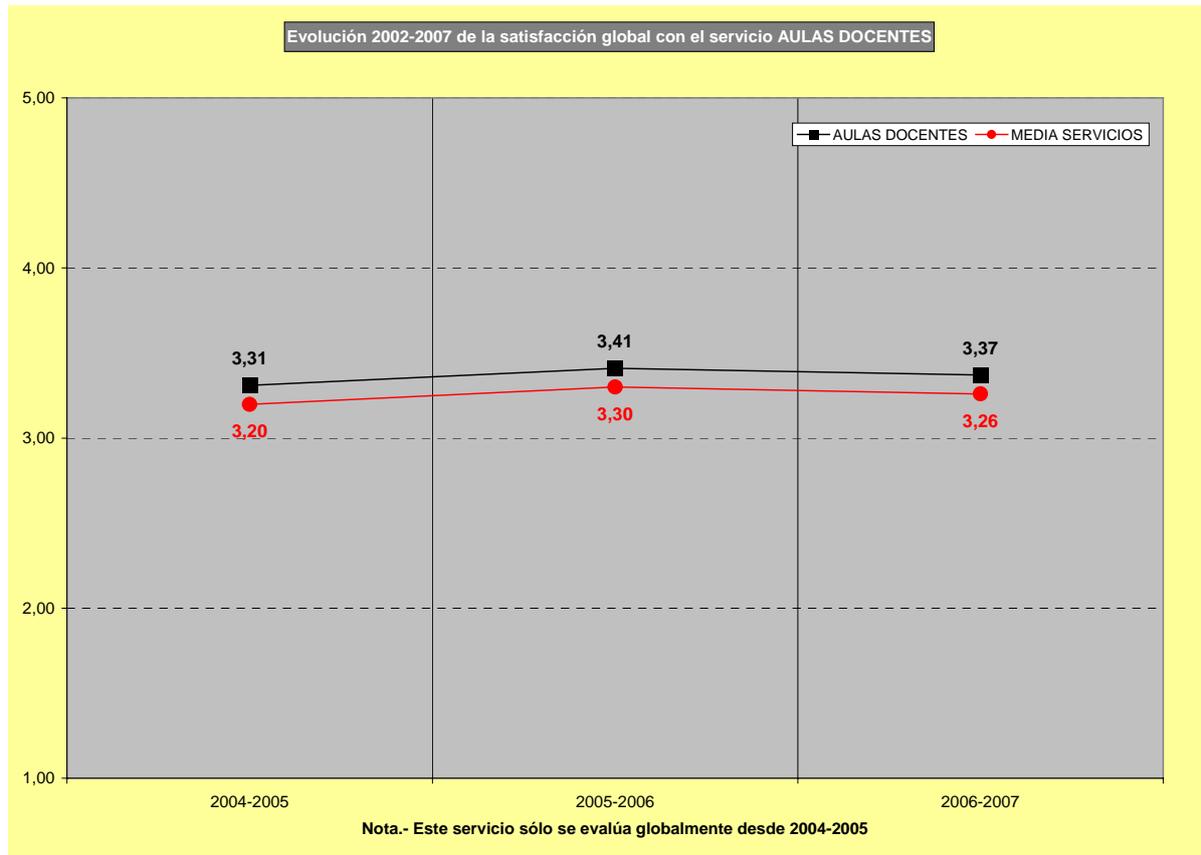
Como viene siendo habitual, el atributo de calidad peor valorado son los Espacios para trabajos en grupo (coincidiendo con la resultados cualitativos); obtiene una excelente valoración (3,59) el Equipamiento audiovisual de las aulas, mientras que el Equipamiento general mantiene posiciones medias (3,36). Las Incidencias (3,21) y especialmente los Espacios para trabajo en grupo (3,04) son los atributos peor valorados.

El leve retroceso producido es prácticamente idéntico en los cuatro centros. Colmenarejo obtiene la mejor valoración, mientras que la Facultad de CC.SS.JJ., a dos décimas de distancia, obtiene la peor.

Nuevamente, los hombres de primer curso de Colmenarejo constituyen el grupo satisfecho por excelencia, mientras que los estudiantes de cuarto a sexto curso son los más descontentos.

Resultados gráficos:



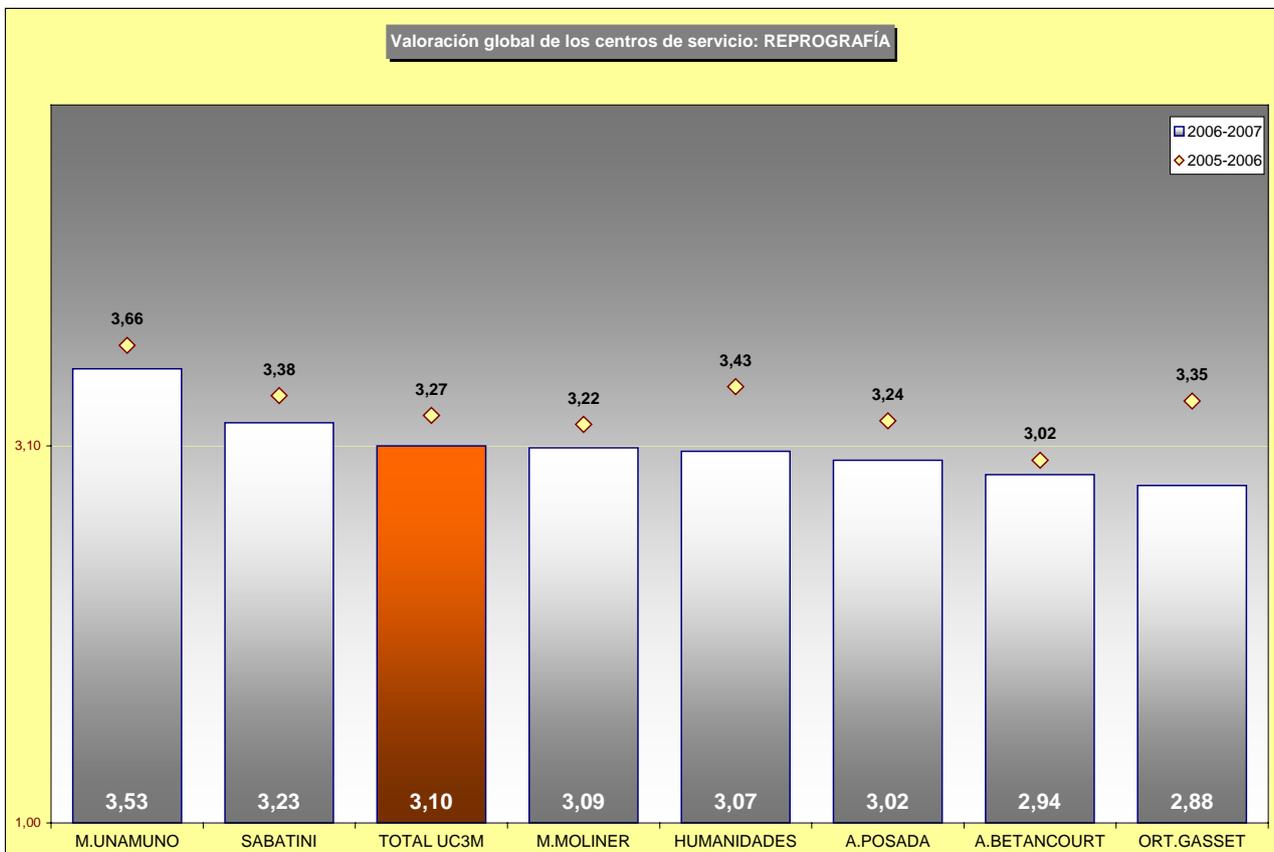
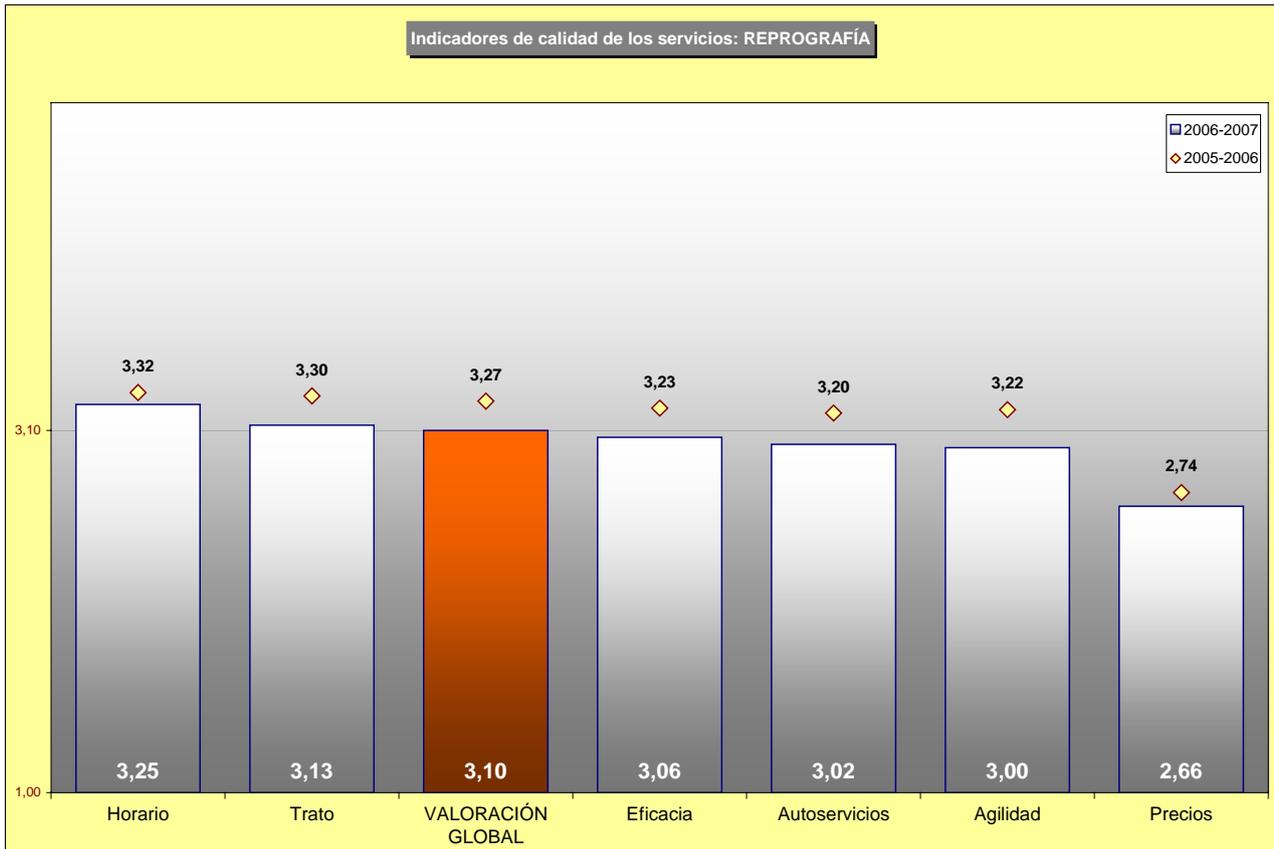


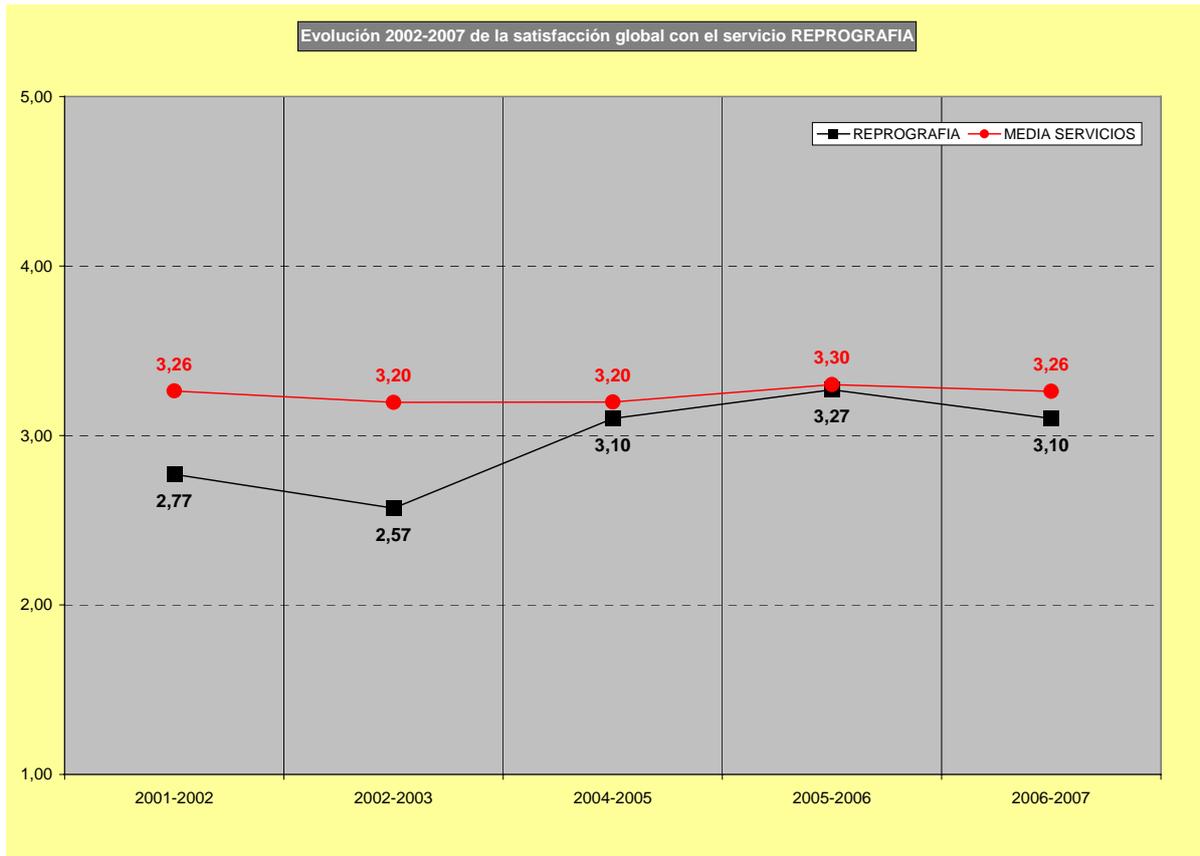
4.8 Reprografía

La impresionante mejora experimentada durante las dos oleadas anteriores se frena, volviéndose al mismo valor de hace dos cursos (3,10 en 2004-2005). El descenso, este curso, es de 1,7 décimas, de manera que retrocede tres puestos en el ranking de servicios.

El retroceso se produce en todos los centros de servicio, siendo mayor la bajada en “Ortega y Gasset” (-4,7 décimas) y menor en “A. Betancourt” (0,8 décimas). La Reprografía mejor valorada sigue siendo la de Colmenarejo (3,53) y “Sabatini” sigue estando por encima de la media general de los servicios; el resto, se sitúa por debajo de dicha media. También se produce el retroceso en los seis atributos de calidad chequeados, siendo mayor en Agilidad (-2,2 décimas) y menor en Horarios (-0,7 décimas) y Precios (-0,8).

La satisfacción disminuye claramente en los estudiantes con mayor antigüedad, no existiendo diferencias significativas en los demás segmentos.





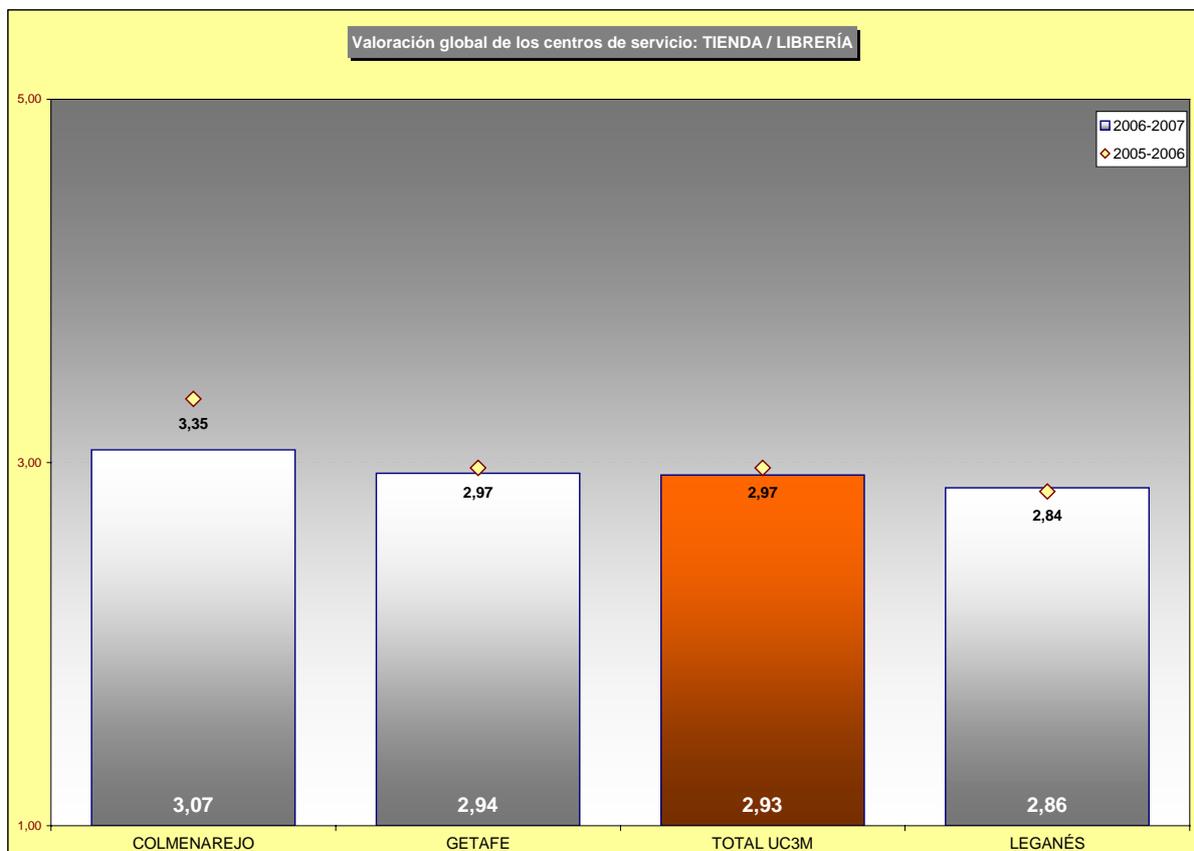
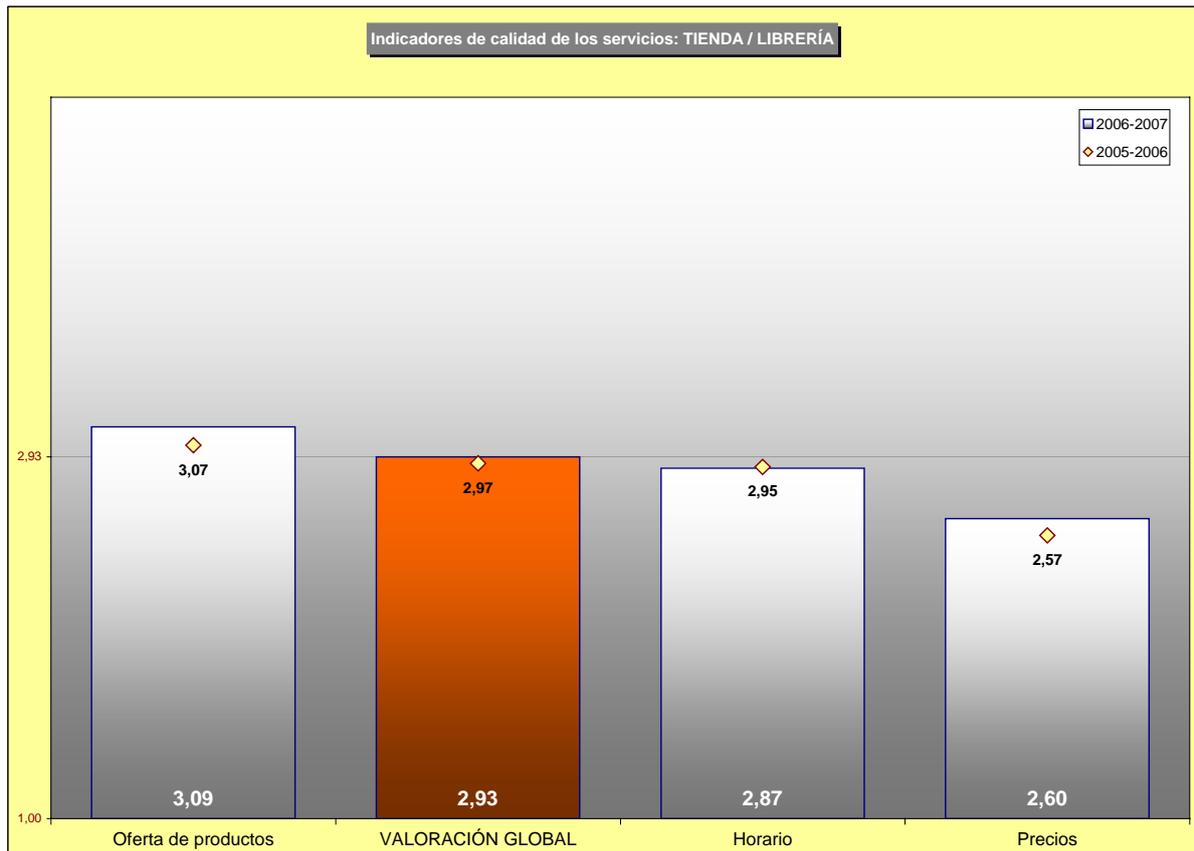
4.9 Tienda/Librería

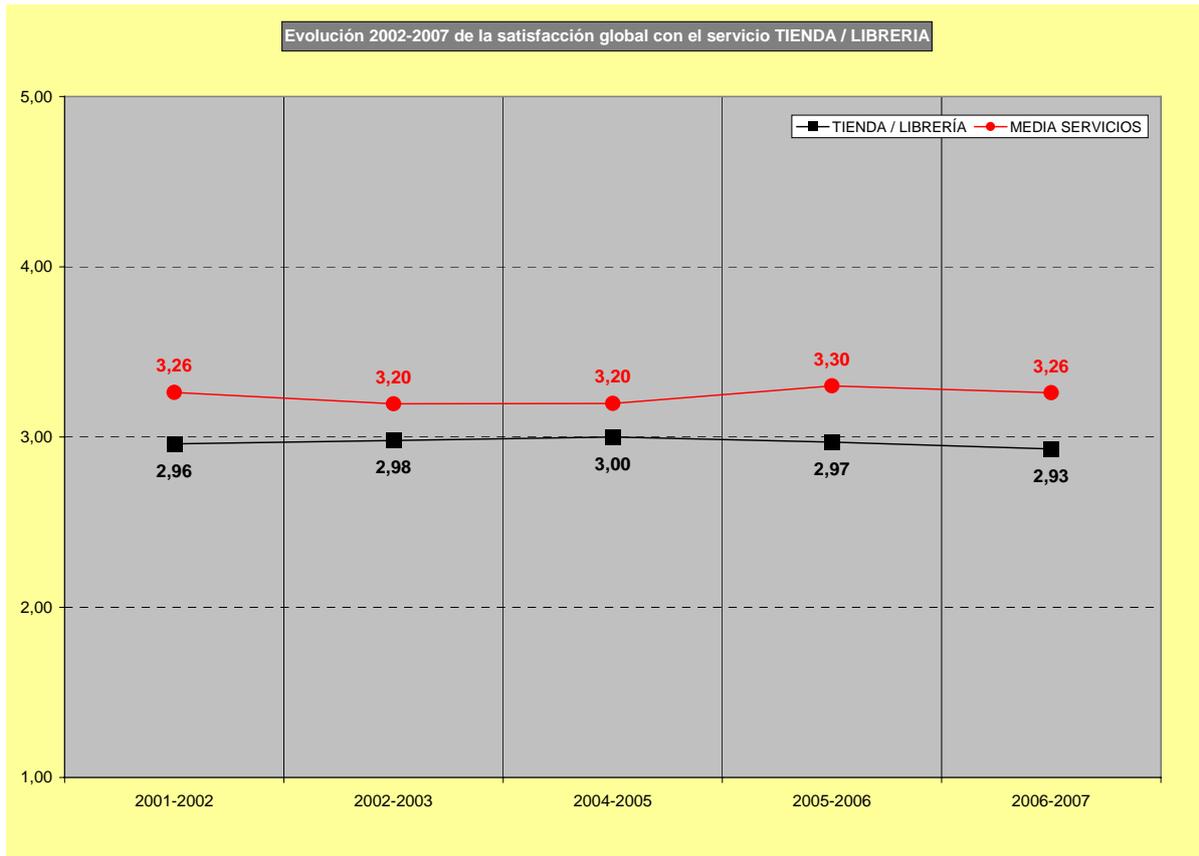
Se trata, sin duda, del servicio más estable, si bien siempre claramente por debajo de la media de los servicios. Obtiene una valoración de 2,93 y continúa siendo el segundo servicio peor valorado. De sus tres atributos de calidad chequeados, uno (Horarios) desciende ligeramente y los otros dos (Oferta de productos y Precios) se mantienen estables.

Colmenarejo sigue siendo el campus mejor valorado, mientras que Leganés (a 2,5 décimas) obtiene la peor valoración; no hay cambios en el ranking de centros.

Las mujeres de primer curso de Colmenarejo (de estudios superiores) son el colectivo más satisfecho, mientras que los alumnos de los últimos cursos de Leganés (estudios medios) componen el menos satisfecho junto con los estudiantes de postgrado.

He aquí los resultados gráficos:



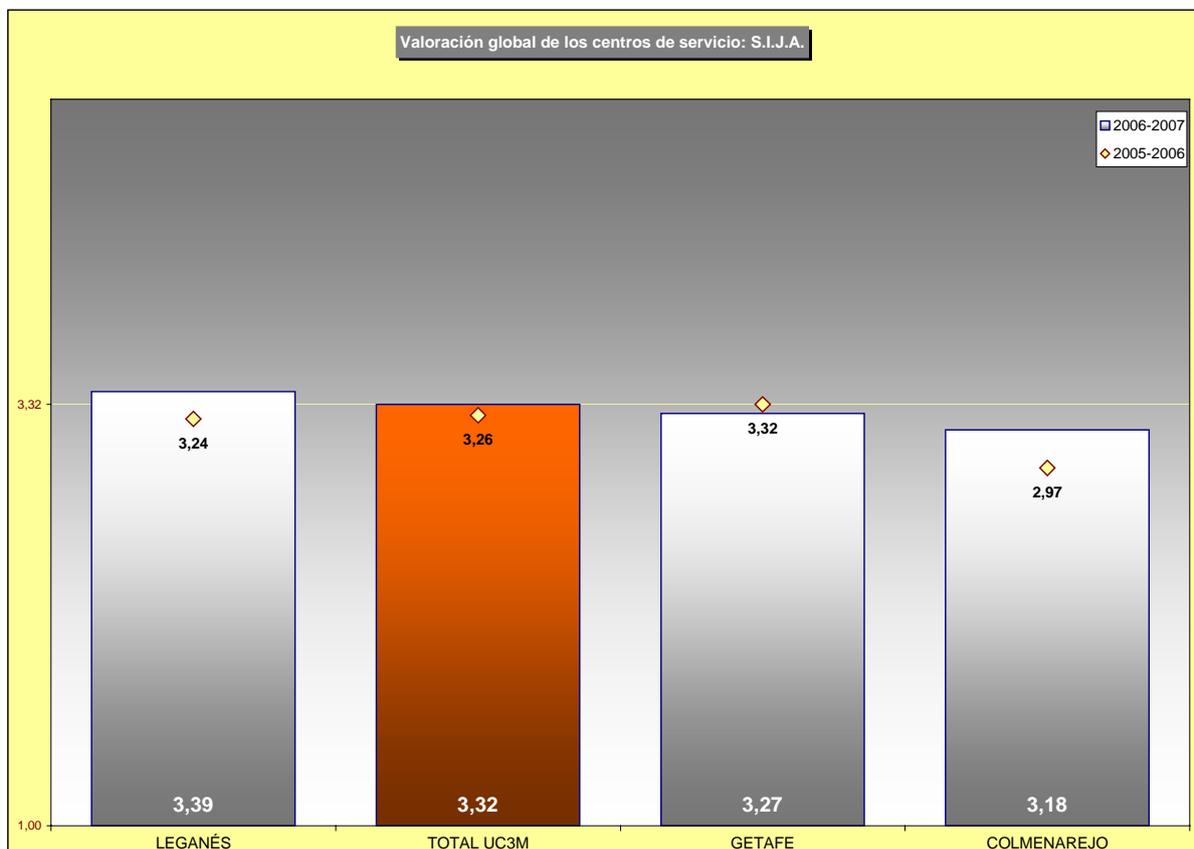
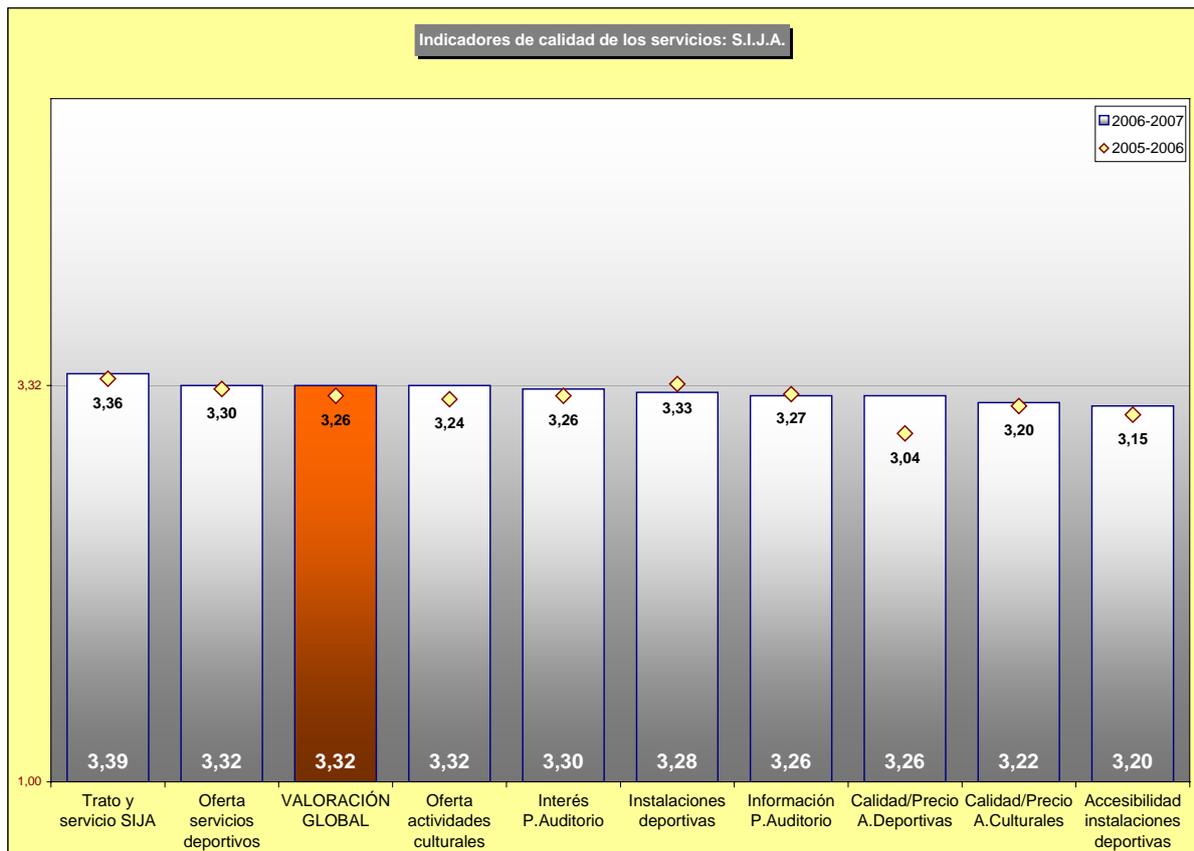


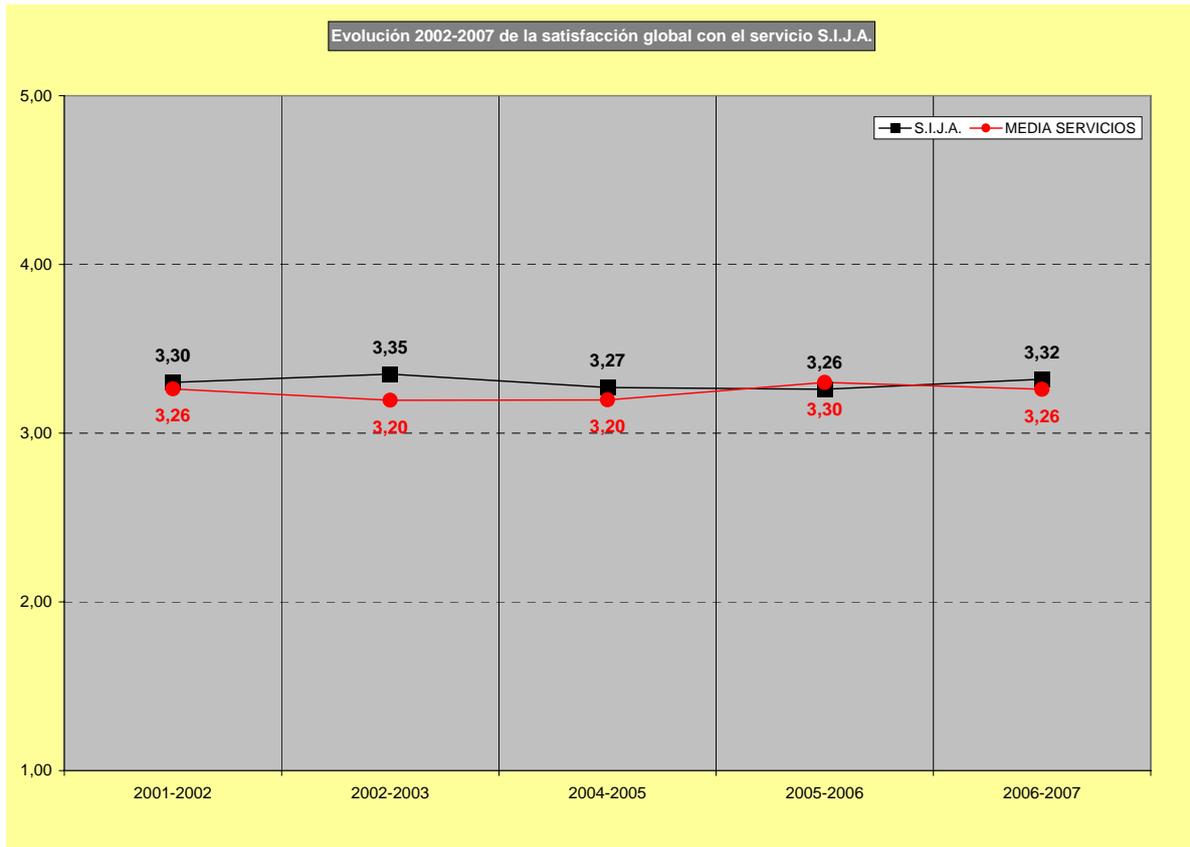
4.10 Servicio de Información Juvenil y Actividades - SIJA

Presenta una evolución positiva que vuelve a situar al servicio algo por encima de la media del conjunto de los servicios, posición que había perdido el pasado curso. Su valoración global es de 3,32, siendo Leganés (3,39) el campus mejor valorado y Colmenarejo (3,18), el que peor puntuación obtiene. En este caso, frente a la conducta habitual de este colectivo, los estudiantes de postgrado son el colectivo más satisfecho, mientras que los estudiantes de los últimos cursos de titulaciones superiores (cuarto a sexto) son los menos satisfechos.

Las Actividades Deportivas y las Actividades Culturales obtienen valores muy parejos; en los dos únicos indicadores plenamente comparables, la Oferta de servicios obtiene la misma valoración (3,32) en ambos ámbitos y la Relación calidad/precio es ligeramente mejor en las Actividades Deportivas (3,26), que en la Culturales y recreativas (3,22). La Accesibilidad a las Instalaciones Deportivas (3,20) y Calidad/precio de las Actividades Culturales son los indicadores peor valorados.

En cuanto al SIJA, en conjunto, el Trato del personal del servicio (3,39) es el único indicador que se sitúa por encima de la media, aunque la Oferta de actividades (deportivas y culturales) se sitúa exactamente en el valor medio, 3,32.



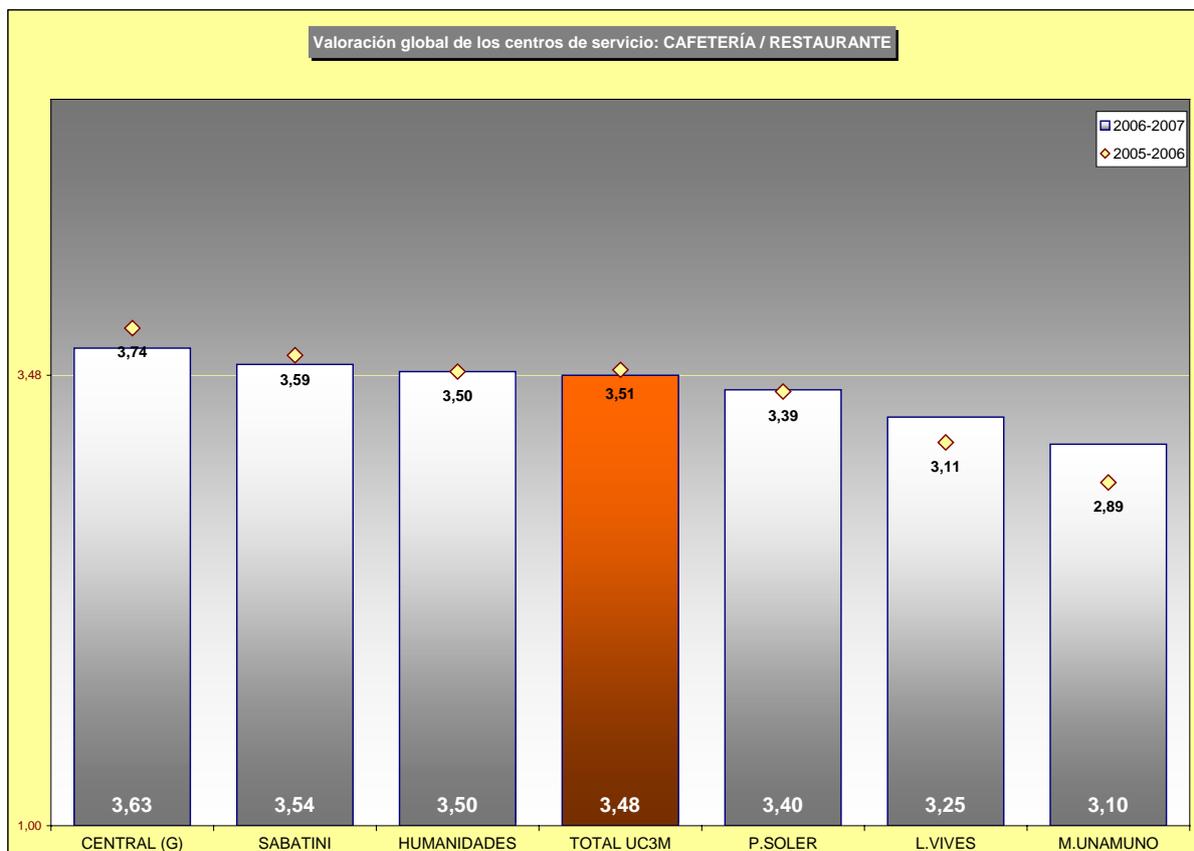
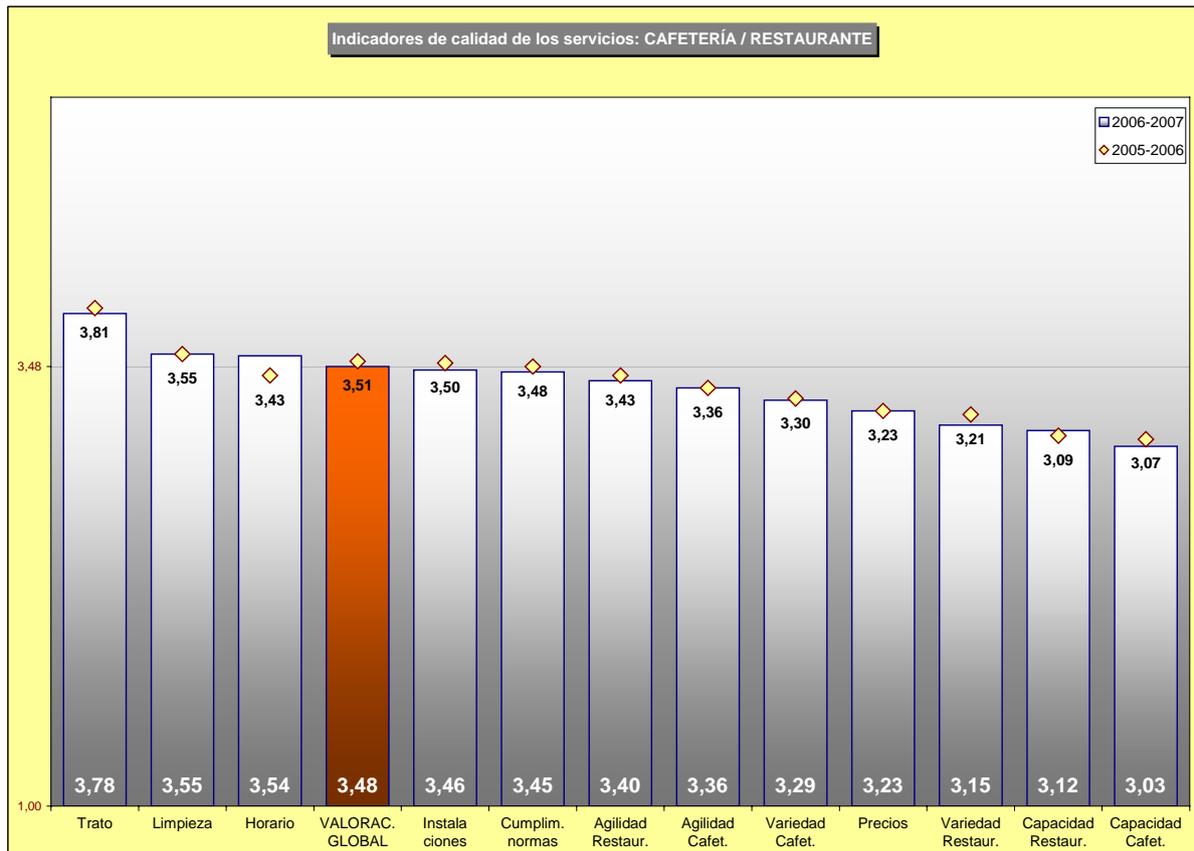


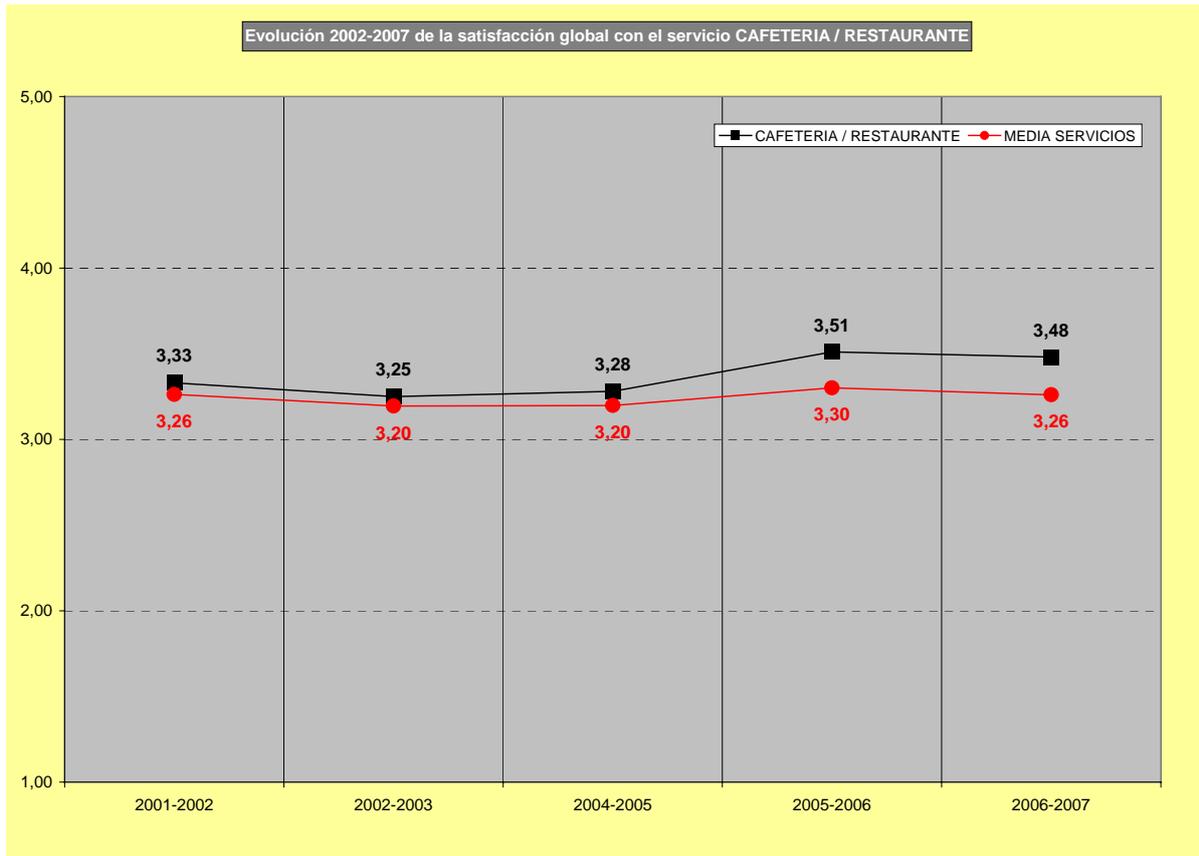
4.11 Cafetería/Restaurante

Se trata de un servicio tradicionalmente bien valorado; ocupa el quinto puesto en el ranking (si bien cede un puesto, en beneficio de Matriculación). Su valoración global es de 3,48, prácticamente igual que el del pasado año, 1,2 décimas por encima de la media de servicios. Esta estabilidad se reproduce en Humanidades y “Padre Soler”, mientras que Colmenarejo experimenta una sensible mejoría de dos décimas, lo cual no evita que siga situada en el último puesto del ranking de centros, en el cual, por cierto, no hay ninguna variación con respecto al curso anterior: sigue encabezado por la Cafetería Central de Getafe (3,63) y Sabatini (3,54).

La frecuencia e intensidad de uso se mantienen estables y de los 12 atributos de calidad, tres (Capacidad de Cafetería, Variedad en Restaurante e Instalaciones) descienden muy ligeramente, uno (Horario) mejora apreciablemente y los restantes ocho permanecen estables.

Trato, Limpieza y Horarios son los indicadores que se sitúan por encima de la media del servicio, mientras que la Capacidad y Variedad de Oferta (tanto de Cafetería, como de Restaurante, en ambos casos) y los Precios obtienen valores bastante descolgados del resto. Como viene sucediendo, los estudiantes más antiguos y los de postgrado son los más insatisfechos y los de primer curso, los más satisfechos.





ANEXO 1. FICHAS DE SERVICIO

2006-2007 (2005-2006)

■ Utilización

- Frecuencia: 98% (97%)
- Intensidad: 87% (81%)

■ Indicadores generales

- Satisfacción: 3,71 (3,60)
- Evolución: 3,34 (3,43)

■ Destaca(n) positivamente

- Utilidad

■ Destaca(n) negativamente

- Incidencias

Indicadores por Centro de Servicio

2006-2007 (2005-2006)

■ Satisfacción:

- Colmenarejo: 3,75 (3,63)
- CC.SS.JJ.: 3,72 (3,68)
- E.P.S.: 3,70 (3,52)
- Humanidades: 3,56 (3,70)

■ Evolución

- E.P.S.: 3,37 (3,47)
- Colmenarejo: 3,36 (3,25)
- CC.SS.JJ.: 3,32 (3,47)
- Humanidades: 3,31 (3,41)

Colectivos MÁS satisfechos

■ Centro

- No signific.

■ Nivel

- Superior

■ Curso

- No sign.

■ Sexo

- No sign.

Colectivos MENOS satisfechos

■ Centro

- Humanidades

■ Nivel

- Postgrado

■ Curso

- No signif.

■ Sexo

- No sign.



2006-2007 (2005-2006)

- **Utilización**
 - Frecuencia: 99% (97%)
 - Intensidad: 89% (76%)
- **Destaca(n) positivamente**
 - Utilidad aprendizaje y mejora de relaciones

- **Indicadores generales**
 - Satisfacción: 3,61 (3,54)
 - Evolución: 3,37 (3,41)
- **Destaca(n) negativamente**
 - Incidencias
 - Participación de departamentos y PDI

Indicadores por Centro de Servicio

2006-2007 (2005-2006)

- **Satisfacción:**
 - CC.SS.JJ.: 3,70 (3,62)
 - E.P.S.: 3,63 (3,46)
 - Colmenarejo: 3,49 (3,48)
 - Humanidades: 3,37 (3,68)

- **Evolución**
 - CC.SS.JJ.: 3,36 (3,47)
 - E.P.S.: 3,39 (3,39)
 - Humanidades: 3,34 (3,33)
 - Colmenarejo: 3,41 (3,26)

Colectivos MÁS satisfechos

- **Centro**
 - CC.SS.JJ.
- **Nivel**
 - No signif.
- **Curso**
 - 2º - 3º
- **Sexo**
 - No sign.

Colectivos MENOS satisfechos

- **Centro**
 - Colmenarejo
 - Humanidades
- **Nivel**
 - Postgrado
- **Curso**
 - 4º - 6º
- **Sexo**
 - No sign.



2006-2007 (2005-2006)

■ Indicadores generales

- Satisfacción: 3,16 (3,17)
- Evolución: 3,01 (3,02)

■ Destaca(n) positivamente

- **Matriculación**

■ Destaca(n) negativamente

- **Carné universitario**
- **Información**
- **Becas**

Indicadores por Centro de Servicio

2006-2007 (2005-2006)

■ Satisfacción:

- E.P.S.: 3,25 (3,19)
- Colmenarejo: 3,20 (3,47)
- CC.SS.JJ.: 3,10 (3,12)
- Humanidades: 3,04 (3,24)

■ Evolución

- E.P.S.: 3,11 (3,05)
- Humanidades: 3,06 (3,08)
- Colmenarejo: 3,05 (3,05)
- CC.SS.JJ.: 2,92 (2,98)

Colectivos MÁS satisfechos

■ Centro

- **E.P.S.**

■ Nivel

- **No signif.**

■ Curso

- **1º**

■ Sexo

- **No sign.**

Colectivos MENOS satisfechos

■ Centro

- **Humanidades**

■ Nivel

- **Postgrado**

■ Curso

- **4º - 6º**

■ Sexo

- **No sign.**

	SAT.GLOBAL	Matriculación	Servicios Administrativos	Becas	Carné Universitario: Utilidad	Servicios de Información	Carné Universitario: Agilidad
2006-2007	3,16	3,60	3,12	3,06	3,01	2,99	2,76
2005-2006	3,17	3,49	3,20	3,08	3,08	2,98	2,82
Tendencia							

2006-2007 (2005-2006)

■ Indicadores generales

- Satisfacción: 2,99 (2,98)

■ Destaca(n) positivamente

- Información

■ Destaca(n) negativamente

- Calificaciones

Indicadores por Centro de Servicio

2006-2007 (2005-2006)

■ Satisfacción:

- Colmenarejo: 3,09 (3,07)
- E.P.S.: 3,08 (2,98)
- CC.SS.JJ.: 2,94 (3,00)
- Humanidades: 2,82 (2,87)

Colectivos MÁS satisfechos

■ Centro

- Colmenarejo
- E.P.S.

■ Nivel

- No signif.

■ Curso

- 1º

■ Sexo

- No signif.

Colectivos MENOS satisfechos

■ Centro

- Humanidades

■ Nivel

- No signif.

■ Curso

- No signif.

■ Sexo

- No signif.

	SAT.GLOBAL	Información Verbal (P.I.C.)	Información especializada	Información otras vías	Localización calificaciones	Puntualidad calificaciones
2006-2007	2,99	3,00	2,93	2,89	2,77	2,71
2005-2006	2,98	3,04	3,00	3,07	2,90	2,72
Tendencia						

2006-2007 (2005-2006)

■ Indicadores generales

- Satisfacción: 3,12 (3,20)

■ Destaca(n) positivamente

- Atención becarios
- Trámites Campus Global

■ Destaca(n) negativamente

- Horarios

Indicadores por Centro de Servicio

2006-2007 (2005-2006)

■ Satisfacción:

- E.P.S.: 3,29 (3,25)
- Colmenarejo: 3,18 (3,41)
- CC.SS.JJ.: 3,00 (3,13)
- Humanidades: 2,96 (3,22)

Colectivos MÁS satisfechos

- Centro
- E.P.S.

- Nivel
- Medio

- Curso
- 1º

- Sexo
- No sign.

Colectivos MENOS satisfechos

- Centro
- Humanidades
 - CC.SS.JJ.

- Nivel
- Postgrado

- Curso
- 4º a 6º

- Sexo
- No sign.

	SAT.GLOBAL	Atención Becarios	Trámites en Campus Global	Atención Funcionarios	Horarios
2006-2007	3,12	3,22	3,19	3,10	2,87
2005-2006	3,20	3,18	3,22	3,14	2,96
Tendencia					

2006-2007 (2005-2006)

■ Indicadores generales

- Satisfacción: 3,60 (3,49)

■ Destaca(n) positivamente

- Matrícula por internet

■ Destaca(n) negativamente

- Asesoramiento
- Matrícula en Administración

Indicadores por Centro de Servicio

2006-2007 (2005-2006)

■ Satisfacción:

- E.P.S.: 3,72 (3,56)
- CC.SS.JJ.: 3,58 (3,44)
- Humanidades: 3,54 (3,48)
- Colmenarejo: 3,53 (3,53)

Colectivos MÁS satisfechos

■ Centro

- E.P.S.

■ Nivel

- No sign.

■ Curso

- 2º - 3º

■ Sexo

- Hombre

Colectivos MENOS satisfechos

■ Centro

- No signif.

■ Nivel

- Postgrado

■ Curso

- 1º

■ Sexo

- Mujer



2006-2007 (2005-2006)

■ Utilización

- Frecuencia: 36% (35%)

■ Indicadores generales

- Satisfacción: 3,06 (3,08)

■ Destaca(n) positivamente

- Atención por los Becarios

■ Destaca(n) negativamente

- Información existente

Indicadores por Centro de Servicio

2006-2007 (2005-2006)

■ Satisfacción:

- Colmenarejo: 3,24 (3,14)
- CC.SS.JJ.: 3,12 (3,01)
- E.P.S.: 3,01 (3,15)
- Humanidades: 2,85 (3,02)

Colectivos MÁS satisfechos

■ Centro

- Colmenarejo

■ Nivel

- Postgrado

■ Curso

- No sign.

■ Sexo

- No sign.

Colectivos MENOS satisfechos

■ Centro

- Humanidades

■ Nivel

- No signif.

■ Curso

- No sign.

■ Sexo

- No sign.

	SAT.GLOBAL	Atención por Becarios	Atención por Funcionarios	Información existente sobre becas
2006-2007	3,06	3,20	3,08	2,91
2005-2006	3,08	3,19	3,09	2,88
Tendencia				

2006-2007 (2005-2006)

■ Utilización

- Frecuencia: 28% (22%)

■ Indicadores generales

- Satisfacción: 2,46 (2,85)

■ Destaca(n) positivamente

- ---

■ Destaca(n) negativamente

- Horario

Indicadores por Centro de Servicio

2006-2007 (2005-2006)

■ Satisfacción:

- Colmenarejo: 2,88 (3,29)
- Humanidades: 2,67 (2,52)
- CC.SS.JJ.: 2,41 (2,82)
- E.P.S.: 2,23 (2,85)

Colectivos MÁS satisfechos

■ Centro

- Colmenarejo
- Humanidades

■ Nivel

- Medio

■ Curso

- 1º

■ Sexo

- No sign.

Colectivos MENOS satisfechos

■ Centro

- E.P.S.

■ Nivel

- Postgrado

■ Curso

- No sign.

■ Sexo

- No sign.

	SAT.GLOBAL	Atención y asesoramiento	Horario
2006-2007	2,46	2,47	2,17
2005-2006	2,85	n/d	n/d
Tendencia			

2006-2007 (2005-2006)

Utilización

- Frecuencia: 96% (99%)
- Intensidad: 57% (59%)

Indicadores generales

- Satisfacción: 3,52 (3,59)
- Evolución: 3,21 (3,13)

Destaca(n) positivamente

- Horarios

Destaca(n) negativamente

- Ambiente de trabajo
- Respeto a las normas
- Adecuación de fondos

Indicadores por Centro de Servicio

2006-2007 (2005-2006)

Satisfacción:

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

Evolución

- Miguel de Unamuno: 3,41 (3,25)
- Rey Pastor: 3,19 (3,05)
- María Moliner: 3,19 (3,12)
- Concepción Arenal: 3,13 (3,31)

Colectivos MÁS satisfechos

Centro

- María Moliner

Nivel

- No signif.

Curso

- 4º a 6º

Sexo

- Mujer

Colectivos MENOS satisfechos

Centro

- Rey Pastor

Nivel

- Medio

Curso

- No sign.

Sexo

- Hombre

	SAT.GLOBAL	Horario exámenes	Horario general	Préstamos	Trato	Profesionalidad	Servicios de Admón. Digital	Adecuación fondos	Respeto a las normas	Ambiente de trabajo
2006-2007	3,52	3,63	3,55	3,45	3,45	3,43	3,43	3,38	3,32	3,19
2005-2006	3,59	3,62	3,56	3,51	3,34	3,41	3,52	3,51	3,23	3,13
Tendencia										

2006-2007 (2005-2006)

Utilización

- Frecuencia: 94% (99%)
- Intensidad: 72% (71%)

Indicadores generales

- Satisfacción: 3,44 (3,45)
- Evolución: 3,28 (3,20)

Destaca(n) positivamente

- Campus Global
- Espacios inalámbricos

Destaca(n) negativamente

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

Indicadores por Centro de Servicio

2006-2007 (2005-2006)

Satisfacción:

- Colmenarejo: 3,71 (3,82)
- CC.SS.JJ.: 3,47 (3,49)
- Humanidades: 3,39 (3,50)
- E.P.S.: 3,35 (3,30)

Evolución

- Colmenarejo: 3,51 (3,18)
- E.P.S.: 3,28 (3,03)
- CC.SS.JJ.: 3,22 (3,30)
- Humanidades: 3,22 (3,37)

Colectivos MÁS satisfechos

Centro

- Colmenarejo

Nivel

- No signif.

Curso

- 1º

Sexo

- Hombre

Colectivos MENOS satisfechos

Centro

- E.P.S.

Nivel

- Postgrado

Curso

- 4º a 6º

Sexo

- Mujer

	SAT.GLOBAL	Acceso a Campus Global	Utilidad Campus Global	Espacios Inalámbricos en red	Horario Aulas (Disponibilidad)	Aplicaciones (Versión)	Aplicaciones (Errores)	Acceso a las Aulas	Respeto a las normas	Personal de Apoyo	Facilidad encontrar puestos	
2006-2007	3,44	3,62	3,61	3,53	3,44	3,39	3,36	3,19	3,19	3,11	3,06	2,86
2005-2006	3,45	3,67	3,68	3,39	3,36	3,42	3,41	3,09	3,07	3,04	3,02	2,73
Tendencia	▲	▼	▼	▲	▲	▲	▼	▲	▲	▲	▲	▲

2006-2007 (2005-2006)

■ Indicadores generales

- Satisfacción: 3,36 (3,48)
- Evolución: 3,05 (3,05)

■ Destaca(n) positivamente

- Limpieza
- Conserjería

■ Destaca(n) negativamente

- Climatización
- Mantenimiento

Indicadores por Centro de Servicio

2006-2007 (2005-2006)

■ Satisfacción:

- Colmenarejo: 3,60 (3,72)
- Humanidades: 3,34 (3,51)
- CC.SS.JJ.: 3,34 (3,39)
- E.P.S.: 3,32 (3,49)

■ Evolución

- Colmenarejo: 3,14 (3,11)
- Humanidades: 3,02 (3,09)
- E.P.S.: 3,05 (3,05)
- CC.SS.JJ.: 3,05 (3,01)

Colectivos MÁS satisfechos

■ Centro

- Colmenarejo

■ Nivel

- No signif.

■ Curso

- No sign.

■ Sexo

- No sign.

Colectivos MENOS satisfechos

■ Centro

- No signif.

■ Nivel

- Postgrado

■ Curso

- No sign.

■ Sexo

- No sign.

	SAT.GLOBAL	Limpieza	Conserjería	Seguridad	Mantenimiento	Climatización
2006-2007	3,36	3,83	3,50	3,25	3,02	2,57
2005-2006	3,48	3,88	3,58	3,39	3,19	2,80
Tendencia						

2006-2007 (2005-2006)

■ Indicadores generales

- Satisfacción: 3,37 (3,41)

■ Destaca(n) positivamente

- Equipamiento audiovisual

■ Destaca(n) negativamente

- Espacios para trabajo en grupo
- Incidencias

Indicadores por Centro de Servicio

2006-2007 (2005-2006)

■ Satisfacción:

- Colmenarejo: 3,53 (3,58)
- E.P.S.: 3,39 (3,45)
- Humanidades: 3,35 (3,43)
- CC.SS.JJ.: 3,31 (3,36)

Colectivos MÁS satisfechos

■ Centro

- Colmenarejo

■ Nivel

- No signif.

■ Curso

- 1º

■ Sexo

- Hombre

Colectivos MENOS satisfechos

■ Centro

- No signif.

■ Nivel

- No signif.

■ Curso

- 4º a 6º

■ Sexo

- Mujer

	SAT.GLOBAL	Equipamiento Audiovisual	Equipamiento general	Incidencias	Espacios para trabajo en grupo
2006-2007	3,37	3,59	3,36	3,21	3,04
2005-2006	3,41	3,59	3,38	3,27	3,06
Tendencia					

2006-2007 (2005-2006)

- Utilización
 - Frecuencia: 93% (98%)
 - Intensidad: 51% (48%)
- Destaca(n) positivamente
 - Horario

- Indicadores generales
 - Satisfacción: 3,10 (3,27)
 - Evolución: 2,96 (2,98)
- Destaca(n) negativamente
 - Precio/Coste
 - Agilidad
 - Autoservicio

Indicadores por Centro de Servicio

2006-2007 (2005-2006)

- Satisfacción:
 - Colmenarejo: 3,53 (3,66)
 - Sabatini: 3,23 (3,38)
 - María Moliner: 3,09 (3,22)
 - Humanidades: 3,07 (3,43)
 - Adolfo Posada: 3,02 (3,24)
 - A.Betancourt: 2,94 (3,02)
 - Ortega y Gasset: 2,88 (3,35)

- Evolución
 - Colmenarejo: 3,16 (3,43)
 - Humanidades: 3,03 (3,08)
 - María Moliner: 2,99 (2,92)
 - Sabatini: 2,94 (3,00)
 - A.Betancourt: 2,92 (2,89)
 - Adolfo Posada: 2,88 (2,89)
 - Ortega y Gasset: 2,75 (3,06)

Colectivos MÁS satisfechos

- Centro
 - Colmenarejo
 - Sabatini
- Nivel
 - No signif.
- Curso
 - 1º
- Sexo
 - No signif.

Colectivos MENOS satisfechos

- Centro
 - O. y Gasset
 - A. Betancourt
 - Adolfo Posada
- Nivel
 - No signif.
- Curso
 - 4º a 6º
- Sexo
 - No signif.

	SAT.GLOBAL	Horario	Trato personal	Eficacia	Autoservicio	Agilidad	Precio/Coste
2006-2007	3,10	3,25	3,13	3,06	3,02	3,00	2,66
2005-2006	3,27	3,32	3,30	3,23	3,20	3,22	2,74
Tendencia							

2006-2007 (2005-2006)

Utilización

- Frecuencia: 71% (74%)
- Intensidad: 18% (12%)

Indicadores generales

- Satisfacción: 2,93 (2,97)
- Evolución: 3,05 (3,03)

Indicadores por Centro de Servicio

2006-2007 (2005-2006)

Satisfacción:

- C.Colmenarejo: 3,07 (3,17)
- C.Getafe: 2,94 (2,98)
- C.Leganés: 2,86 (2,92)

Evolución

- C.Colmenarejo: 3,19 (3,37)
- C.Leganés: 3,08 (2,99)
- C.Getafe: 2,98 (3,01)

Destaca(n) positivamente

- Oferta de productos

Destaca(n) negativamente

- Precios

Colectivos MÁS satisfechos

Centro

- Colmenarejo

Nivel

- Superior

Curso

- 1º

Sexo

- Mujer

Colectivos MENOS satisfechos

Centro

- Leganés

Nivel

- Postgrado
- Medio

Curso

- 4º a 6º

Sexo

- Hombre

	SAT.GLOBAL	Amplitud/Variedad Oferta	Horario	Precios
2006-2007	2,93	3,09	2,87	2,60
2005-2006	2,97	3,07	2,95	2,57
Tendencia				

2006-2007 (2005-2006)

Utilización

- Frecuencia: 49% (46%)
- Intensidad: 39% (28%)

Indicadores generales

- Satisfacción (SIJA): 3,32 (3,26)
- Evolución: 3,17 (3,16)

Indicadores por Centro de Servicio

2006-2007 (2005-2006)

Satisfacción (SIJA):

- C.Leganés: 3,39 (3,21)
- C.Getafe: 3,27 (3,28)
- C.Colmenarejo: 3,18 (3,03)

Evolución

- C.Leganés: 3,27 (3,18)
- C.Colmenarejo: 3,10 (3,05)
- C.Getafe: 3,08 (3,13)

Destaca(n) positivamente

- Trato, información y agilidad

Destaca(n) negativamente

- Accesibilidad

Colectivos MÁS satisfechos

Centro

- Leganés

Nivel

- Postgrado

Curso

- No sign.

Sexo

- Mujer

Colectivos MENOS satisfechos

Centro

- Colmenarejo

Nivel

- Superior

Curso

- 4º a 6º

Sexo

- Hombre

	SAT.GLOBAL (SIJA)	Trato personal, Información y Agilidad (SIJA)	Oferta	Instalaciones	Calidad / Precio	Accesibilidad
2006-2007	3,32	3,39	3,32	3,28	3,26	3,20
2005-2006	3,26	3,36	3,30	3,33	3,04	3,15
Tendencia						

2006-2007 (2005-2006)

Utilización

- Frecuencia: 39% (41%)
- Intensidad: 10% (11%)

Indicadores generales

- Satisfacción (SIJA): 3,32 (3,26)
- Evolución: 3,16 (3,19)

Indicadores por Centro de Servicio

2006-2007 (2005-2006)

Satisfacción (SIJA):

- C.Leganés: 3,39 (3,21)
- C.Getafe: 3,27 (3,28)
- C.Colmenarejo: 3,18 (3,03)

Evolución

- C.Leganés: 3,19 (3,17)
- C.Getafe: 3,16 (3,25)
- C.Colmenarejo: 3,00 (3,20)

Destaca(n) positivamente

- Trato, información y agilidad

Destaca(n) negativamente

- Calidad / Precio

Colectivos MÁS satisfechos

Centro

- Leganés

Nivel

- Postgrado

Curso

- No sign.

Sexo

- Mujer

Colectivos MENOS satisfechos

Centro

- Colmenarejo

Nivel

- Superior

Curso

- 4º a 6º

Sexo

- Hombre

	SAT.GLOBAL	Trato personal, Información y Agilidad (SIJA)	Oferta de actividades	Interés programación cultural del Auditorio	Información programación cultural del Auditorio	Calidad / Precio
2006-2007	3,32	3,39	3,32	3,30	3,26	3,22
2005-2006	3,26	3,36	3,24	3,26	3,27	3,20
Tendencia						

ANEXO 2. CUESTIONARIO

Evaluación de la Calidad de los Servicios Universitarios(2006-2007)

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 precisas.

BLOQUE A.- ASPECTOS GENERALES

A.1. Sexo

1 **HOMBRE**

2 **MUJER**

A.2. Estudios que realizas actualmente.

CAMPUS DE GETAFE		
Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas		✓
LICENCIATURAS	Administración y Dirección de Empresas	10
	Ciencias Actuariales y Financieras	11
	Ciencias del Trabajo	12
	Ciencias Políticas y de la Administración	13
	Ciencias y Técnicas Estadísticas	14
	Derecho	15
	Economía	16
	Sociología	17
ESTUDIOS CONJUNTOS	Derecho - Administración Dir. Empresas	18
	Derecho-Economía	19
DIPLOMATURAS	Ciencias Empresariales	20
	Estadística	21
	Gestión y Administración Pública	22
	Relaciones Laborales	23
DOCTORADO		24
MASTER		25
Facultad de Humanidades		✓
LICENCIATURAS	Comunicación Audiovisual	30
	Documentación	31
	Humanidades	32
	Periodismo	33
ESTUDIOS CONJUNTOS	Periodismo - Comunicación Audiovisual	34
DIPLOMATURAS	Biblioteconomía y Documentación	35
Estudios Combinados		✓
DOCTORADO		36
MASTER		37
Estudios Combinados		✓
Ciencias y Técnicas Estadísticas - Ciencias Actuariales y Financieras		40
Derecho - Ciencias Actuariales y Financieras		41
Derecho - Ciencias del Trabajo		42
Derecho - Ciencias Políticas y de la Administración		43
Derecho - Documentación		44
Derecho - Humanidades		45
Derecho - Periodismo		46
Economía - Periodismo		47
Informática - Documentación		48

CAMPUS DE LEGANÉS		
Escuela Politécnica Superior		✓
INGENIERÍAS SUPERIORES	Industrial	50
	Informática	51
	Telecomunicación	52
INGENIERÍAS TÉCNICAS	Informática de Gestión	53
	Industrial: Electricidad	54
	Industrial: Electrónica Industrial	55
	Industrial: Mecánica	56
	Telecomunicación: Sistemas	57
	Telecomunicación: Sonido e Imagen	58
	Telecomunicación: Telemática	59
DOCTORADO		60
MASTER		61
CAMPUS DE COLMENAREJO		
Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas		✓
LICENCIATURAS	Administración y Dirección de Empresas	70
	Ciencias Actuariales y Financieras	71
	Derecho	72
ESTUDIOS CONJUNTOS	Derecho - Administración Dir. Empresas	73
Facultad de Humanidades		✓
LICENCIATURA	Documentación	74
DIPLOMATURAS	Biblioteconomía y Documentación	75
	Turismo	76
Escuela Politécnica Superior		✓
INGENIERÍA SUPERIOR	Informática	77
INGENIERÍA TÉCNICA	Informática de Gestión	78
Estudios Combinados		✓
Administración y Dirección de Empresas - Comunicación Audiovisual		79

A.3. Curso:

1	Primero	2	Segundo	3	Tercero	4	Cuarto	5	Quinto	6	Sexto	7	Máster / Doctorado
---	---------	---	---------	---	---------	---	--------	---	--------	---	-------	---	--------------------

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

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

BLOQUE B.- UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

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

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

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

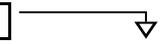
B15 <u>BIBLIOTECA</u>							
1	María Moliner (Getafe)	2	Concepción Arenal	3	Rey Pastor (Leganés)	4	Miguel de Unamuno (Colmenarejo)

B16 <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	

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

3.- ADMINISTRACIÓN DE ALUMNOS

Satisfacción					?
1	2	3	4	5	

<u>A.- SERVICIOS DE INFORMACIÓN</u>					
3.1 Información en el Punto de Información del Campus					
3.2 Facilidad y orientación recibida cuando se necesita acceder a información más especializada ..					
3.3 Por otras vías: impresos, sobres, folletos, guías de titulación, tabloneros de anuncios, etc.					
3.4 Satisfacción con la puntualidad con la que se publican las calificaciones de exámenes					
3.5 Satisfacción con la facilidad con la que se localizan las calificaciones en los Tabloneros					
3.6 VALORACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN					
<u>B.- SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</u>					
3.7 El horario de atención					
3.8 La atención recibida por parte del personal funcionario					
3.9 La atención recibida por parte de los becarios					
3.10 Facilidad y utilidad de los procesos y trámites de alumnos en 'Campus Global'					
3.11 VALORACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS					
<u>C.- MATRICULACIÓN</u>					
3.12 a) Procesos de matriculación a través de Internet					
3.12 b) Matriculación de forma personal en la Administración de Alumnos					
3.13 Utilidad e idoneidad del asesoramiento recibido en el proceso de Matriculación					
3.14 VALORACIÓN GENERAL DE LOS PROCESOS DE MATRÍCULA					
<u>D.- CARNÉ UNIVERSITARIO</u>					
3.15 Utilidad y ventajas del actual Carné Universitario					
3.16 Agilidad en su expedición y entrega					
<u>E.- BECAS</u>					
3.17 ¿En alguna ocasión a lo largo del curso has solicitado información o has tenido que realizar alguna gestión relacionada con las Becas?					
SÍ <input type="checkbox"/>  NO <input type="checkbox"/> <u>> PASA A PREGUNTA 3.22</u>					
3.18 (Valora) La información existente sobre el sistema de Becas					
3.19 La atención recibida por parte del personal funcionario					
3.20 La atención recibida por parte de los becarios					
3.21 VALORACIÓN GENERAL DEL SERVICIO/SISTEMA DE BECAS					
<u>F. OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES (O.R.I.)</u>					
3.22 Horarios de funcionamiento					
3.23 Atención recibida y utilidad del asesoramiento recibido					
3.24 VALORACIÓN GENERAL DE LA OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES					
3.25 VALORACIÓN GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE ALUMNOS					

4.- BIBLIOTECA

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

5.- AULAS Y SERVICIOS INFORMÁTICOS

	Satisfacción					?
	1	2	3	4	5	
5.1 El horario de funcionamiento						
5.2 La accesibilidad a las Aulas durante el horario de funcionamiento						
5.3 La facilidad para encontrar un puesto libre en las aulas						
5.4 La disponibilidad y preparación del personal de apoyo						
5.5 La preocupación demostrada por el personal a cargo del servicio por hacer que todos los usuarios respeten las normas de uso de las instalaciones						
5.6 La disponibilidad de las aplicaciones informáticas necesarias para realizar las prácticas						
5.7 La disponibilidad de la versión correcta de las aplicaciones informáticas						
5.8 La existencia de errores en las aplicaciones al ejecutarlas						
5.9 La utilidad de los espacios inalámbricos en red						
5.10 Facilidad de acceso, localización y uso de la información en 'Campus Global'						
5.11 La utilidad y calidad de la información de 'Campus Global'						
5.12 VALORACIÓN GLOBAL DE LAS AULAS Y SERVICIOS INFORMÁTICOS						

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.- AULAS Y ESPACIOS DOCENTES

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

8.- REPROGRAFÍA

	Satisfacción					?
	1	2	3	4	5	
8.1 La agilidad/diligencia con la que se presta el servicio						
8.2 La eficacia y competencia (calidad de las copias, pérdidas, errores)						
8.3 El horario de funcionamiento establecido						
8.4 El precio/coste del servicio						
8.5 El trato del personal que atiende						
8.6 Los medios existentes y el funcionamiento del autoservicio de fotocopias y autoimpresión						
8.7 VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE REPROGRAFÍA						

9.- TIENDA / LIBRERÍA

	Satisfacción					?
	1	2	3	4	5	
9.1 La amplitud/variedad de su oferta de productos						
9.2 El horario de funcionamiento establecido						
9.3 Los precios						
9.4 VALORACIÓN GLOBAL DE LA TIENDA/LIBRERÍA						

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

	Satisfacción					?
	1	2	3	4	5	
10.1 Las características (calidad, dotación...) de las instalaciones deportivas						
10.2 La variedad, amplitud y calidad de las actividades deportivas						
10.3 La accesibilidad a las instalaciones deportivas cuando se necesita/desea						
10.4 La relación calidad-precio de las actividades deportivas ofrecidas						
10.5 La variedad, amplitud y calidad de las actividades culturales						
10.6 La relación calidad - precio de las actividades culturales						
10.7 Programas culturales del Auditorio: interés y calidad de las actividades programadas						
10.8 Programas culturales del Auditorio: información recibida sobre la programación						
10.9 El trato personal, información y agilidad en la gestión en los centros de S.I.J.A.						
10.10 VALORACIÓN GLOBAL DEL S.I.J.A.						

11.- CAFETERÍA / RESTAURANTE

	Satisfacción					?
	1	2	3	4	5	
11.1 La confortabilidad y calidad de las instalaciones						
11.2 La capacidad de las instalaciones para absorber la demanda en la CAFETERÍA						
11.3 La capacidad de las instalaciones para absorber la demanda en el RESTAURANTE						
11.4 La limpieza e higiene						
11.5 El trato general del personal						
11.6 La agilidad/rapidez con la que se presta el servicio en la CAFETERÍA						
11.7 La agilidad/rapidez con la que se presta el servicio en el RESTAURANTE						
11.8 El horario de funcionamiento						
11.9 Los precios						
11.10 La preocupación demostrada por el personal del servicio por hacer cumplir las normas						
11.11 La variedad y calidad de la oferta en el servicio de CAFETERÍA						
11.12 La variedad y calidad de la oferta en el servicio de RESTAURANTE						
11.13 VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE CAFETERÍA/RESTAURANTE						

BLOQUE D.- EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS

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

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

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

	<u>Bastante a peor</u>	<u>Algo a peor</u>	<u>Más o menos igual</u>	<u>Algo a mejor</u>	<u>Bastante a mejor</u>
D1 Campus Global	1	2	3	4	5
D2 Aula Global	1	2	3	4	5
D3 Administración de alumnos	1	2	3	4	5
D4 Oficina de Relaciones Internacionales (O.R.I.)	1	2	3	4	5
D5 Biblioteca	1	2	3	4	5
D6 Aulas Informáticas	1	2	3	4	5
D7 Servicios de Apoyo y Mantenimiento	1	2	3	4	5
D8 Reprografía	1	2	3	4	5
D9 Tienda/Librería	1	2	3	4	5
D10 Actividades Deportivas	1	2	3	4	5
D11 Instalaciones Polideportivo	1	2	3	4	5
D12 Actividades Culturales / Recreativas	1	2	3	4	5
D13 Actividades del Auditorio	1	2	3	4	5
D14 Cafetería / Restaurante	1	2	3	4	5

UNA CUESTIÓN ADICIONAL

E1 ¿Hasta qué punto crees que las opiniones y sugerencias sobre aspectos a mejorar en la calidad de los servicios universitarios que se realizan por los canales existentes (buzones o este propio cuestionario) son tenidas en cuenta por parte de los responsables de los servicios?

1	Nada	2	Muy poco	3	Algo	4	Bastante	5	Mucho
---	------	---	----------	---	------	---	----------	---	-------

Muchas gracias por tu colaboración