



“GALLUP partner in Spain”

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

Informe de la investigación cuantitativa (Estudiantes curso 2012-2013).

**EXPEDIENTE N°: 2009/0000670
Ref. Int. 1SE09PA**



Universidad
Carlos III de Madrid

Universidad

Para: Carlos III de Madrid

Ref.: 12124-09037

Madrid, Diciembre 2012

Índice

1. Introducción	4
2. Objetivos	5
3. Metodología	6
3.1. Características técnicas.....	6
3.2. Muestra teórica – realizada	7
4. Conclusiones	9
5. Utilización de los servicios.....	11
5.1. Utilización de los servicios.....	11
5.2. Intensidad en el uso de los servicios	13
5.3. Frecuencia e intensidad del uso de los servicios	16
6. Valoración general de los servicios de la UC3M	18
6.1. Satisfacción general con los servicios	18
6.2. Percepción de la evolución de la calidad de los servicios	20
6.3. Contribución de los servicios a la satisfacción general.....	22
7. Análisis por servicio	24
7.1. Aula Global 2	24
7.2. Campus Global.....	27
7.3. Cafetería / Restaurante	31
7.4. Biblioteca	34
7.5. Aulas y servicios informáticos.....	38
7.6. Reprografía	42
7.7. Administración de alumnos	46
A) Punto de información del campus (PIC)	49
B) Otros servicios de información.....	53
C) Servicios de gestión académica	56
D) Matriculación	58
E) Carné universitario	62
F) Becas.....	62
G) Servicio de relaciones internacionales (SERINT)	65
7.8. Espacio estudiantes.....	69
7.9. Auditorio-Aula de las artes	73
7.10. Servicios de Apoyo y Mantenimiento	76
7.11. Gestión de aulas y espacios docentes	79
7.12. Comunicación institucional	82

8. Incidencias en el servicio	84
A) Caída de Campus Global en fin de semana	85
B) Dificultades para la localización de contenidos en Campus Global	86
C) Incompatibilidad de horarios de clase con los de actividades deportivas o culturales.....	87
D) Biblioteca cerrada.....	88
E) Retrasos en las convalidaciones.....	89
9. Opin@ y otros canales de comunicación virtual	91
9.1. Utilización de los canales virtuales	91
9.2. Finalidad para la que se utilizan los canales virtuales.....	92
9.3. Satisfacción con respecto a los canales virtuales	93
10. Cuestionario	94

1. Introducción

La Universidad Carlos III de Madrid (en adelante UC3M), dentro del Plan de Mejora de la Calidad de la Universidad en la docencia, investigación y servicios, ha encargado a Simple Lógica Investigación S.A. la realización de la novena investigación cuantitativa entre el colectivo de estudiantes, para conocer la opinión de éstos sobre el funcionamiento de la Administración Universitaria y sus servicios.

Esta investigación comenzó a realizarse en el curso 2000-2001, tras un estudio cualitativo exploratorio previo que, en aquel momento, sirvió entre otras cosas, para el diseño inicial del cuestionario. Posteriormente, en el curso 2011-2012 Simple Lógica realizó un último estudio cualitativo que permitió enriquecer y actualizar el cuestionario existente, de manera que se recogieran los nuevos servicios prestados por la Universidad Carlos III de Madrid y se incluyeran algunos *sucesos críticos*, ejemplos concretos de aspectos a mejorar cuya incidencia merece la pena medir.

Cambios en la composición de los servicios

En este último curso se han producido algunos cambios que conviene tener en mente al comparar los resultados de esta oleada con la precedente. Se trata de la ampliación de los aspectos que se pide a los alumnos que valoren a propósito del Servicio de Comunicación Institucional. En este capítulo se miden por primera vez la satisfacción de los usuarios con respecto a cinco de sus canales concretos: Boletín oficial 3, Revista Digital 3, Pantalla tv, Agenda Web y Avisos.

Nuevos aspectos a valorar

En esta edición, se incluye también un nuevo bloque relativo a los canales de comunicación virtual, para conocer su frecuencia de uso, la finalidad y la satisfacción con respecto a su eficacia como canal de comunicación sobre la UC3M.

2. Objetivos

El objetivo principal del estudio es medir la satisfacción del alumnado con los servicios de la Universidad y su evolución a lo largo del tiempo.

Dicho objetivo se articula a través de los siguientes puntos:

- Grado de utilización de los distintos servicios
- Medición de la satisfacción a propósito de cada uno de los aspectos relevantes en la prestación de cada servicio
- Valoración global de la satisfacción con los servicios de la universidad en su conjunto y con cada uno de ellos en particular
- Medición de la importancia de los distintos servicios a la hora de explicar la satisfacción global con el conjunto de servicios de la Universidad y del peso de los aspectos relevantes de cada servicio sobre la satisfacción general con el mismo.
- Detección de los aspectos a mejorar en cada servicio
- Identificación de quejas o problemas concretos (“sucesos críticos”) y medición de su incidencia

Todos estos objetivos han de cubrirse a través de muestras estadísticamente significativas tanto para el conjunto de los estudiantes universitarios, como por campus y facultad.

3. Metodología

Dichos objetivos se han cubierto mediante la realización de entrevistas personales autoadministradas. Los cuestionarios¹ con todo su contenido estructurado en una serie de bloques temáticos y preguntas con opciones de respuesta predeterminadas, fueron entregados y recogidos personalmente por el equipo de entrevistadores, según la planificación de las cuotas de entrevistas a realizar por campus, centro, ciclo formativo, curso y sexo.

3.1. Características técnicas

Las principales características técnicas, con arreglo a las cuales se ha realizado la encuesta son las siguientes:

- **Universo:** La totalidad de los estudiantes de la Universidad en el curso 2012-2013 (salvo los de Doctorado y los de los máster CEAES en el nuevo campus de Puerta de Toledo).
- **Ámbito:** Los tres campus de la Universidad Carlos III: Getafe, Leganés y Colmenarejo.
- **Fechas de campo:** Del 11 al 26 de Octubre de 2012.
- **Muestra:** 1.133 entrevistas.
- **Muestreo:** Estratificado proporcional por campus y centro, ciclo y curso. Y selección aleatoria de individuos en función del perfil descrito. Se localizó a los alumnos a la salida de clase, pasillos y espacios comunes.
- **Entrevistas:** Personales autoadministradas, con una duración de 6-7 minutos.

Para ello, los entrevistadores fueron distribuyendo los cuestionarios a los alumnos a la salida de aulas, pasillos u otros espacios del campus solicitando su cumplimentación en el momento y solucionando posibles dudas.

¹ Puede consultarse el cuestionario utilizado en el anexo I.

- **Supervisión/control de calidad:** 11% del total de las entrevistas y alcanzando al 100% de los entrevistadores participantes, realizada in-situ y mediante rellamada telefónica por parte de Simple Lógica.
- **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: $\pm 2,84\%$.
- **Ponderación:** los datos obtenidos han sido ponderados para ajustarlos a la distribución real del alumnado en base a: campus, facultad-centro, curso, ciclo 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.

3.2. Muestra teórica – realizada

Muestra teórica - realizada										
		ALUMNADO MATRICULADO		MUESTRA TEÓRICA		MUESTRA REALIZADA			Desviaciones	
		Nº alumnos*	%	n	%	n	%	+ - % error muestral	(% muestra - % alumnado)	
CAMPUS	Getafe	6.894	50,7	556	50,5	572	50,5	4,00	-	0,2
	Leganés	5.048	37,1	409	37,2	416	36,7	4,70	-	0,4
	Colmenarejo	1.669	12,3	135	12,3	145	12,8	7,94	-	0,5
FACULTAD-CENTRO	FCSyJ	4.982	36,6	404	36,7	416	36,7	4,69	-	0,1
	Humanidades	1.533	11,3	124	11,3	129	12,7	8,60	-	1,5
	EPS	4.484	32,9	363	33,0	369	32,6	4,99	-	0,4
	CEAES	1.147	8,4	90	8,2	91	8,0	10,06	-	0,4
	Colmenarejo ⁽¹⁾	1.465	10,8	119	10,8	128	12,7	8,60	-	2,0
CURSO	1º	3.179	23,4	258	23,4	271	23,9	5,81	-	0,6
	2º	2.863	21,0	232	21,1	233	20,6	6,28	-	0,5
	3º	2.605	19,1	211	19,2	220	19,4	6,45	-	0,3
	4º	3.142	23,1	255	23,1	270	23,8	5,82	-	0,7
	5º	575	4,2	47	4,2	40	3,5	15,26	-	0,7
	6º	100	0,7	8	0,7	8	0,7	34,08	-	0,0
	Máster CEAES	1.147	8,4	90	8,2	91	8,0	10,06	-	0,4
CICLO	1er. y 2º Ciclo	149	1,1	12	1,1	20	1,8	20,88	-	0,7
	Grado	12.315	90,5	998	90,7	1.022	90,2	3,00	-	0,3
	Máster CEAES	1.147	8,4	90	8,2	91	8,0	10,06	-	0,4
SEXO	Hombre	7.677	56,4	621	56,5	642	56,7	3,78	-	0,3
	Mujer	5.934	43,6	479	43,5	491	43,3	4,32	-	0,3
TOTAL		13.611		1.100		1.133		2,84		

* Los alumnos de los Másteres CEAES se asignan al campus propio de su titulación (Ejemplo: Máster en Robótica -> a Leganés)

No se incluye a los alumnos CEAES del nuevo campus Puerta de Toledo

⁽¹⁾ Los 204 alumnos CEAES que estudian en Colmenarejo se adscriben a la Facultad-Centro CEAES.



Pese a que la muestra teórica era de 1.000 estudiantes, se recogieron también aquellas entrevistas que se nos entregaron cumplimentadas incluso cuando ya se había cubierto la cuota, con el fin de no desdeñar la colaboración de los participantes.

4. Conclusiones

- En el presente curso 2012-2013 los estudiantes han utilizado un promedio de 8,8 servicios distintos. Los usuarios más extensivos son los estudiantes de: Colmenarejo Humanidades y quienes cursan de 4º a 6º. En cambio, los estudiantes de CEAES son los que hacen uso de una menor variedad de servicios.
- Los servicios que utiliza una mayor cantidad de estudiantes son los de: Aula Global 2, Campus Global, Cafetería y Biblioteca, (utilizados por más del 92% de los estudiantes). Y los más minoritarios son los de: Auditorio y SERINT (utilizados por menos de un 30%).
- Por segundo año consecutivo, aumenta significativamente el volumen de usuarios del servicio Espacio Estudiantes; mientras que desciende el de las Aulas Informáticas y la Reprografía.
- Pero por lo general, los servicios se utilizan con una intensidad similar a la del pasado curso. Las únicas excepciones: la Biblioteca se utiliza con más frecuencia y las Aulas y servicios informáticos, cuyo volumen de usuarios intensivos desciende.
- Continúa mejorando la satisfacción general con los servicios (3,71) registrándose la valoración más alta desde 2001-2002.
- Los servicios mejor valorados siguen siendo los de: Biblioteca, Aula Global 2, Aulas y servicios informáticos y Campus Global (todos ellos por encima de los 3,6 puntos). En cambio, la gestión de becas del Ministerio, el SERINT y el PIC son los peor valorados (con entre 2,9 y 3,01 puntos), pese a que los dos últimos han mejorado una décima en este último curso.
- La contribución de los servicios considerados a la satisfacción global directa es escasa, teniendo mayor relevancia aquellos más vinculados a la dimensión académica: Aulas y espacios docentes, Aula Global 2, Biblioteca, Matrícula y Campus Global .

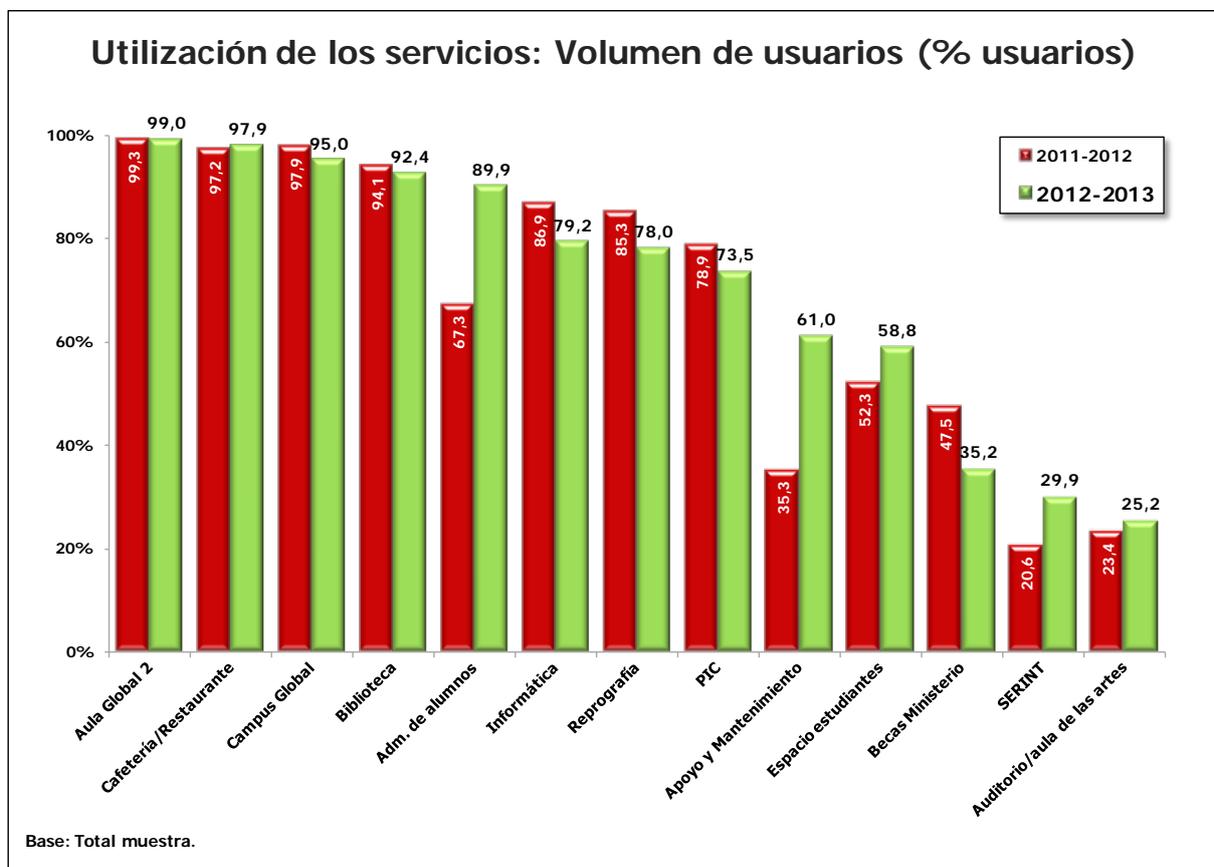
- Desciende ligeramente la frecuencia de aparición de una serie de sucesos críticos, exponentes de un mal funcionamiento de los servicios, siendo en todos ellos más afectados los estudiantes de los últimos cursos y menos los del CEAES y los de 1º.
 - Caída de Campus Global en fin de semana : sufrida en los últimos uno-dos cursos por el 63% de los estudiantes, con lo que tuvieron dificultades para preparar un examen o hacer un trabajo. Mejora 2,7 puntos con respecto a 2011-2012, cuando afectaba al 65,7%
 - Dificultades para la localización de contenidos en Campus Global , hasta el punto de que el 64,9% ha tenido que terminar recurriendo a Google para encontrar lo que buscaba. El problema afectaba el curso pasado al mismo porcentaje de estudiantes.
 - Incompatibilidad de horarios de clase con los de actividades deportivas o culturales a las que les gustaría apuntarse, padecida por el 52,3% de los estudiantes. Se mantiene prácticamente igual con respecto a los 52,2% registrados el pasado curso.
 - El 37,6% ha encontrado cerrada la Biblioteca cuando la necesitaba para estudiar; situación que ha mejorado 1,6 puntos porcentuales.
 - Y finalmente, la incidencia menos extendida sería el retraso de más de 2 meses para la convalidación de asignaturas desde el momento de haberla solicitado. Se ha visto afectado el 24% del total de estudiantes, 1,7 puntos menos que en el pasado curso.
- Sólo el 13,6% de los estudiantes ha utilizado el canal Opin@ para comunicar temas relativos a esta Universidad. Fundamentalmente ha sido para buscar información o para presentar una queja o sugerencia. Sin embargo, los estudiantes utilizan más otras redes sociales generales (23,6%) y especialmente Twitter (26,5%), significativamente más para dar su opinión o contar una mala experiencia. Se muestran ligeramente más satisfechos con ellas (3,4 y 3,5) que con Opin@ (3,2).

5. Utilización de los servicios

Para analizar la utilización de los servicios universitarios, y su evolución se van a considerar dos dimensiones: el volumen de usuarios y la intensidad. Así, por *volumen* se entenderá que es el porcentaje del total de estudiantes que afirman utilizar cada servicio. Y por *intensidad* el porcentaje de los usuarios habituales –o *grandes usuarios*- de cada servicio, es decir, aquellos que lo utilizan al menos una vez a la semana.

5.1. Utilización de los servicios

Los servicios que cuentan con un mayor volumen de usuarios son: Aula Global 2, Cafetería y Biblioteca, que oscilan entre el 99% y el 92,4%. Mientras que los de: Auditorio y SERINT son los que resultan más minoritarios, al ser utilizados por entre un 25,2%, y un 29,9% de los estudiantes de la UC3M.



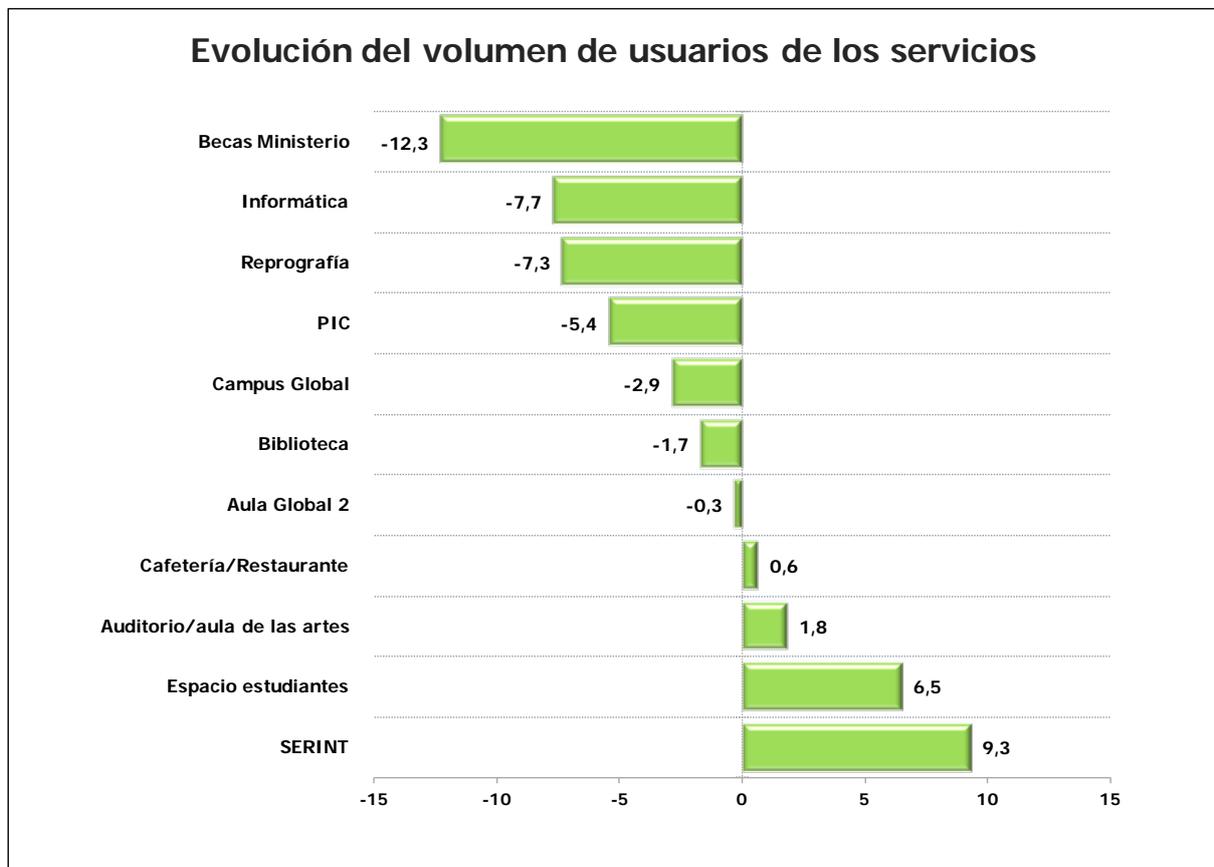
En el presente curso 2012-2013 los estudiantes han utilizado un promedio de 8,8 servicios distintos.

Los usuarios más extensivos de servicios son los estudiantes de: Colmenarejo Humanidades y quienes cursan de 4º a 6º; que han utilizado entre 10,1 y 9,5 servicios distintos. En cambio, los estudiantes de CEAES son los que hacen uso de una menor variedad de servicios: 7,2.

Dejando al margen los incrementos de Administración de alumnos y Mantenimiento², cabe señalar un año más el incremento estadísticamente significativo en el volumen de usuarios de Espacio Estudiantes que aumentan 6,5 puntos mientras que sigue descendiendo significativamente la utilización de Aulas Informáticas (7,7 puntos menos)³ y la de Reprografía (10,3 puntos por debajo del 85,3% registrado en 2011-2012).

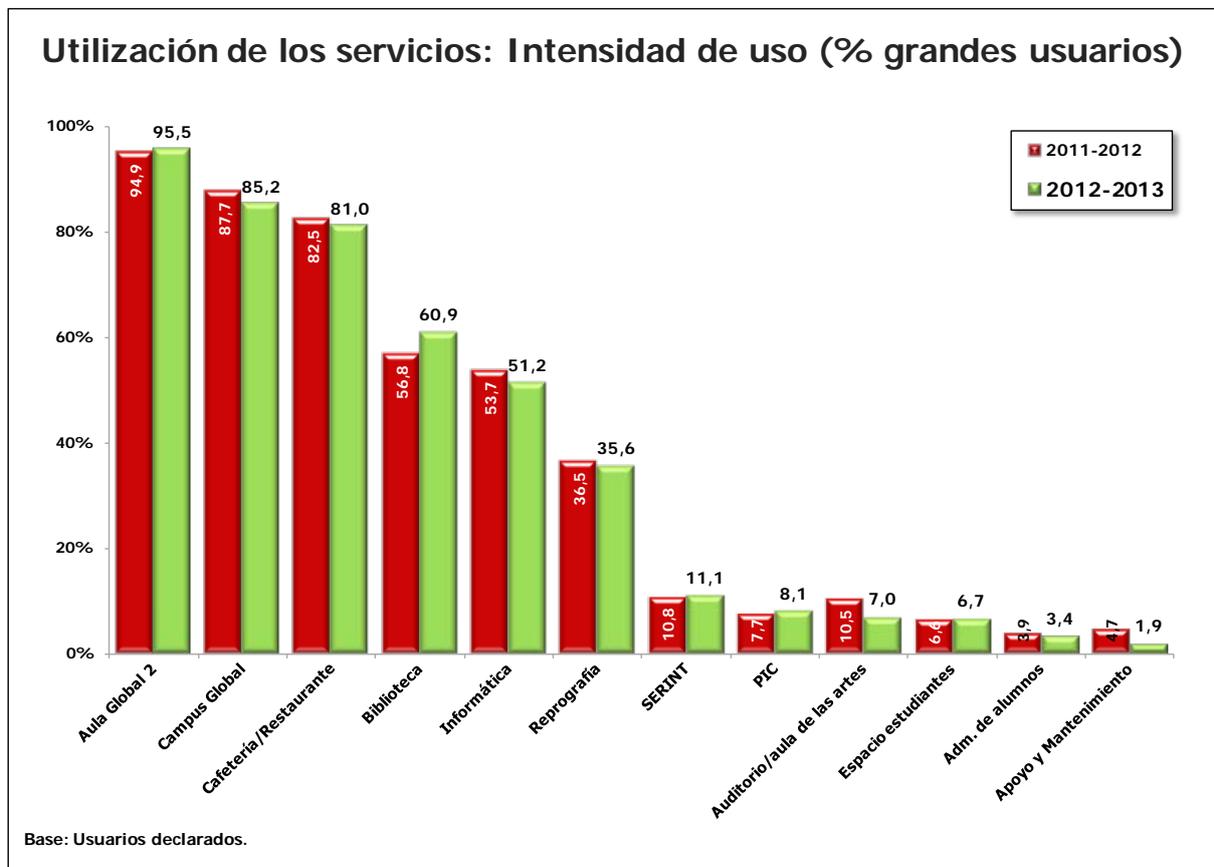
² *Nótese que las diferencias observadas en el caso de los servicios de Mantenimiento y Administración no son tales en realidad, puesto que de hecho todos los estudiantes los utilizan (aunque sólo sea para matricularse, recibir las calificaciones y utilizar las instalaciones del campus, lo cual les convierte en usuarios finales de los servicios de limpieza, Mantenimiento, climatización, Mantenimiento y seguridad). Sin embargo, muchos estudiantes no tienen conciencia de ello.*

³ *Posiblemente por una mayor utilización de ordenadores portátiles de los propios estudiantes. Interpretación de la investigadora.*



5.2. Intensidad en el uso de los servicios

Los servicios que se utilizan con más frecuencia son: Aula Global 2, Campus Global y Cafetería, cuyos porcentajes de usuarios diarios o semanales oscilan entre el 95,5% y el 81 % sobre el total de quienes los utilizan. Mientras que tan solo entre un 1,9% y un 8,1% de los usuarios acuden con esa misma frecuencia a: Mantenimiento, Administración de alumnos, Espacio Estudiantes, Auditorio, los PIC, Auditorio y SERINT.



Atendiendo a las características del colectivo estudiantil, se aprecian que los estudiantes del campus de Colmenarejo que utilizan los servicios de: Reprografía, PIC y Administración de alumnos, son quienes hacen un uso significativamente más habitual de los mismos: así, el 59,4%, 15,4% y 7,5% respectivamente de sus usuarios los utilizan al menos una vez a la semana.

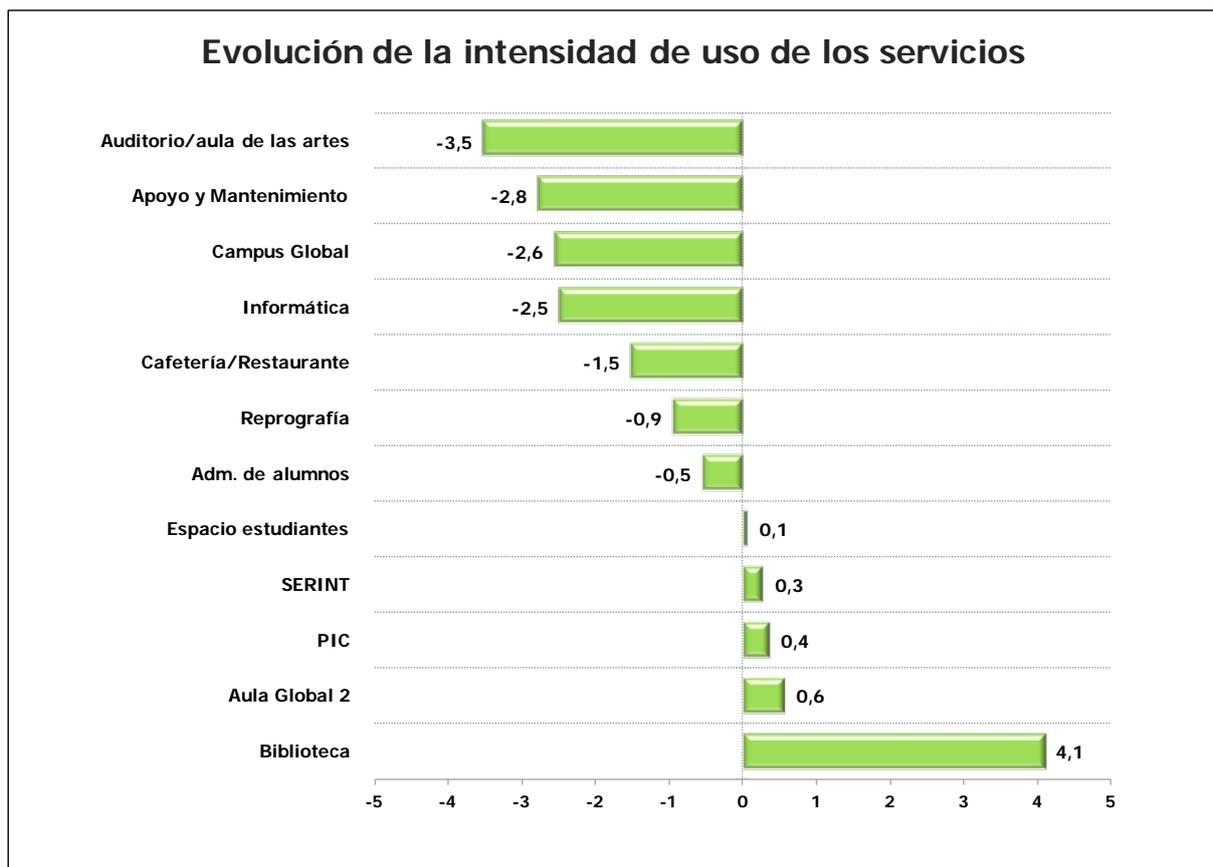
En cambio, en el Campus de Leganés, y más concretamente en la EPS, se registra una utilización significativamente más frecuente de las Aulas Informáticas: el 63,1% y 64% respectivamente⁴. Lo mismo sucede en el caso de la Biblioteca: el 71,9% de los usuarios de la EPS son asiduos a la misma; significativamente por encima del resto ($\leq 66,7\%$). Por el contrario, quienes utilizan con menos asiduidad las Aulas Informáticas son los estudiantes de la FCSyJ (con un 39,2% de sus usuarios). Los estudiantes de la EPS y de CEAES

⁴ Donde se encuentran las aplicaciones especializadas con las que están trabajando.

son quienes utilizan con menos frecuencia la Reprografía (el 22,6% y 15,6% respectivamente de sus usuarios).

En cuanto a la evolución de la intensidad del uso de los distintos servicios con respecto al curso pasado, los resultados apenas varían en la mayoría de los servicios. Las únicas excepciones reseñables son el incremento de 4,1 puntos porcentuales en cuanto a la intensidad de uso de la Biblioteca, y la bajada de 3,5 puntos correspondiente al Auditorio/Sala de las artes.

Siguen descendiendo, aunque levemente, la utilización intensiva de las Aulas Informáticas (2,5 puntos) y la Reprografía (0,9 puntos menos). Se trata en ambos casos de servicios que se ven afectados por la universalización de las nuevas tecnologías⁵.



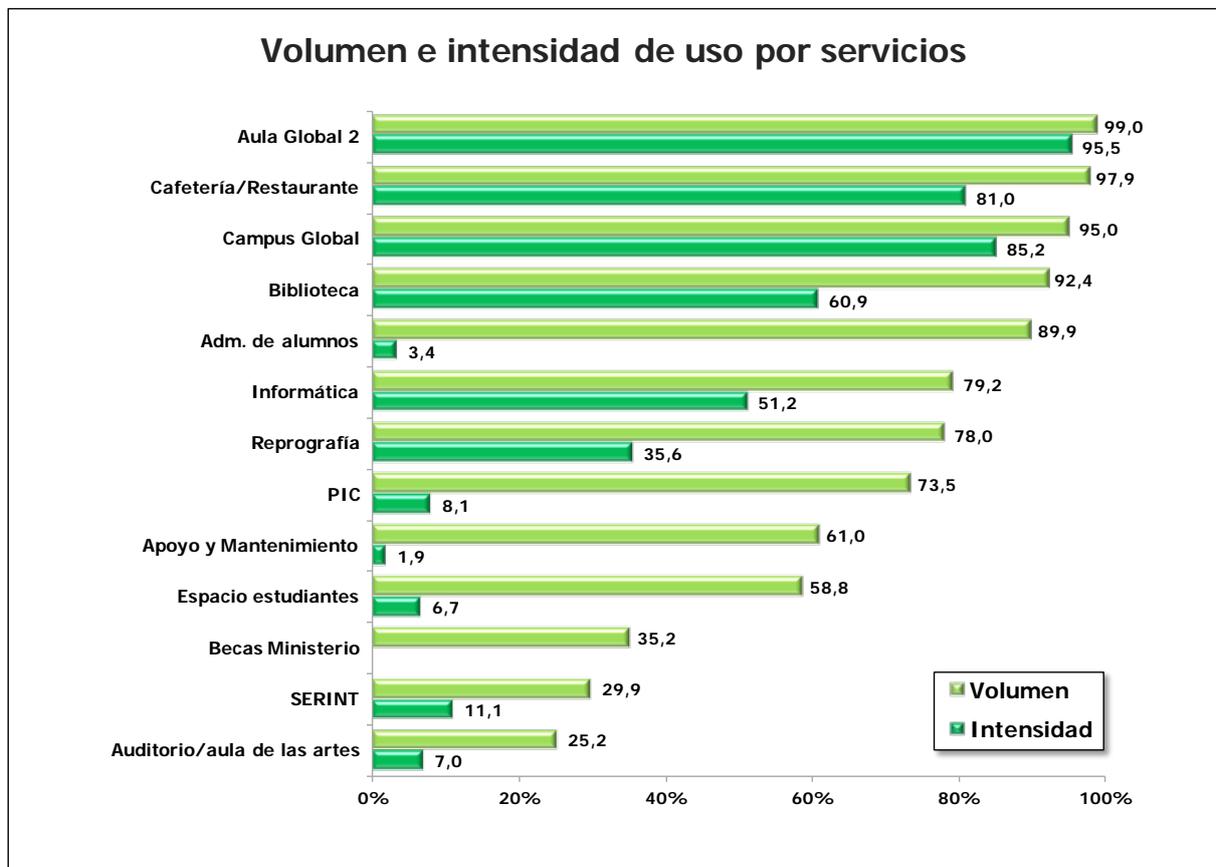
⁵ Interpretación de la investigadora.

5.3. Frecuencia e intensidad del uso de los servicios

En resumidas cuentas, si tuviéramos que identificar cuáles son los servicios que más y que menos se utilizan, tanto por su volumen de usuarios como por la asiduidad con la que lo hacen, nos encontramos con cuatro grupos⁶:

- Los servicios universales, que son utilizados por la práctica totalidad de los estudiantes ($\geq 95\%$) de manera cotidiana ($\geq 81\%$): Aula Global 2, Campus Global y Cafetería.
- Los servicios mayoritarios, a los que acude la práctica totalidad de los estudiantes ($\geq 78\%$) pero con menor intensidad ($\geq 35,6\%$): Biblioteca, Aulas Informáticas y Reprografía. Y el PIC (utilizado por el 73,5%, pero que cuenta sólo con un 8,1% de grandes usuarios).
- Los servicios muy utilizados ($\geq 58,8\%$), aunque por un pequeño volumen de usuarios ($\geq 1,9\%$): Espacio Estudiantes, Mantenimiento y Administración de alumnos.
- Los servicios minoritarios, a los que acude un pequeño porcentaje de estudiantes ($\leq 35,2\%$) con una periodicidad esporádica (tan solo el $\leq 11,1\%$ de sus usuarios son habituales): SERINT y el Auditorio.

⁶ *Nótese que se dejan al margen los servicios de Mantenimiento y Administración de alumnos, puesto que son en realidad utilizados por la totalidad de los estudiantes, pese a no tener consciencia de ello.*

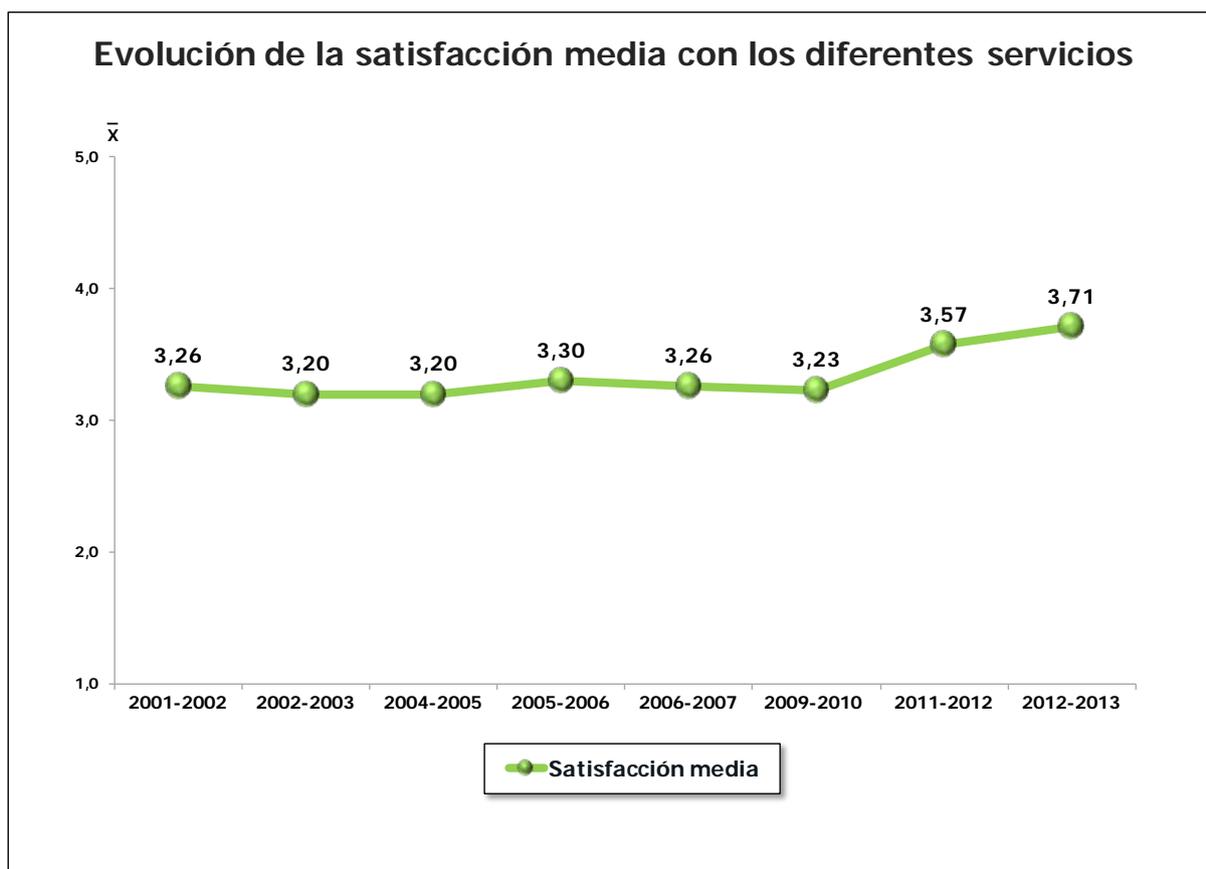


6. Valoración general de los servicios de la UC3M

6.1. Satisfacción general con los servicios

La media de la satisfacción de los doce servicios no docentes medidos se sitúa en los 3,71 puntos sobre una escala de 1 a 5 puntos. Por lo que podría calificarse de *bastante satisfactoria*.

La satisfacción general se incrementa significativamente (1,4 décimas) con respecto a la registrada en 2011-12 siendo la más alta de las registradas hasta la fecha; por lo que puede concluirse que el nivel de satisfacción general con los servicios se incrementa ligeramente.



Quienes manifiestan una postura general más crítica hacia los servicios no docentes de la universidad son los estudiantes del campus de Colmenarejo (con

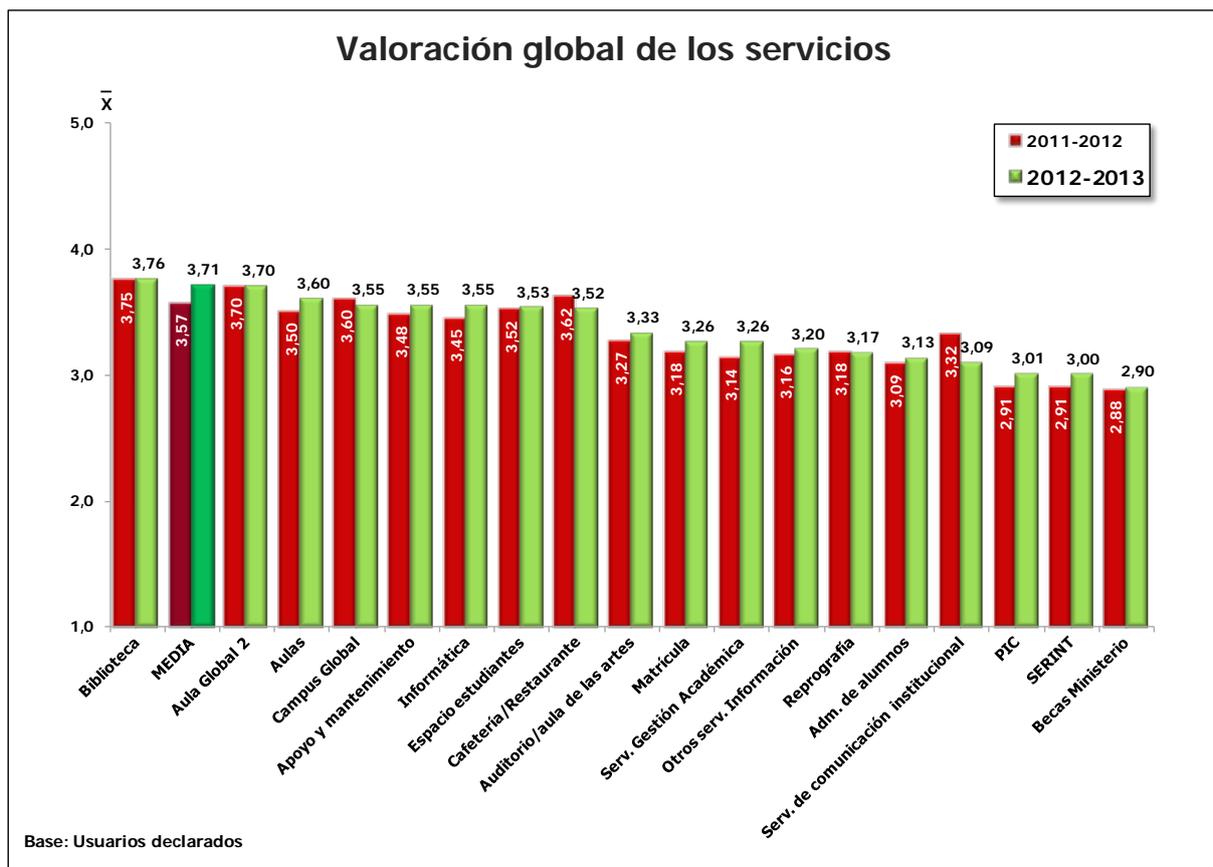
un promedio de 3,65 puntos), los que cursan CEAES (3,66 puntos) y especialmente los de 4º-6º (3,53).

Por el contrario, los más satisfechos son los estudiantes de primer curso (3,97).

Los servicios mejor valorados siguen siendo los de: Biblioteca, Campus Global, Cafetería y Aula Global 2, con puntuaciones entre 3,76 y 3,52 puntos.

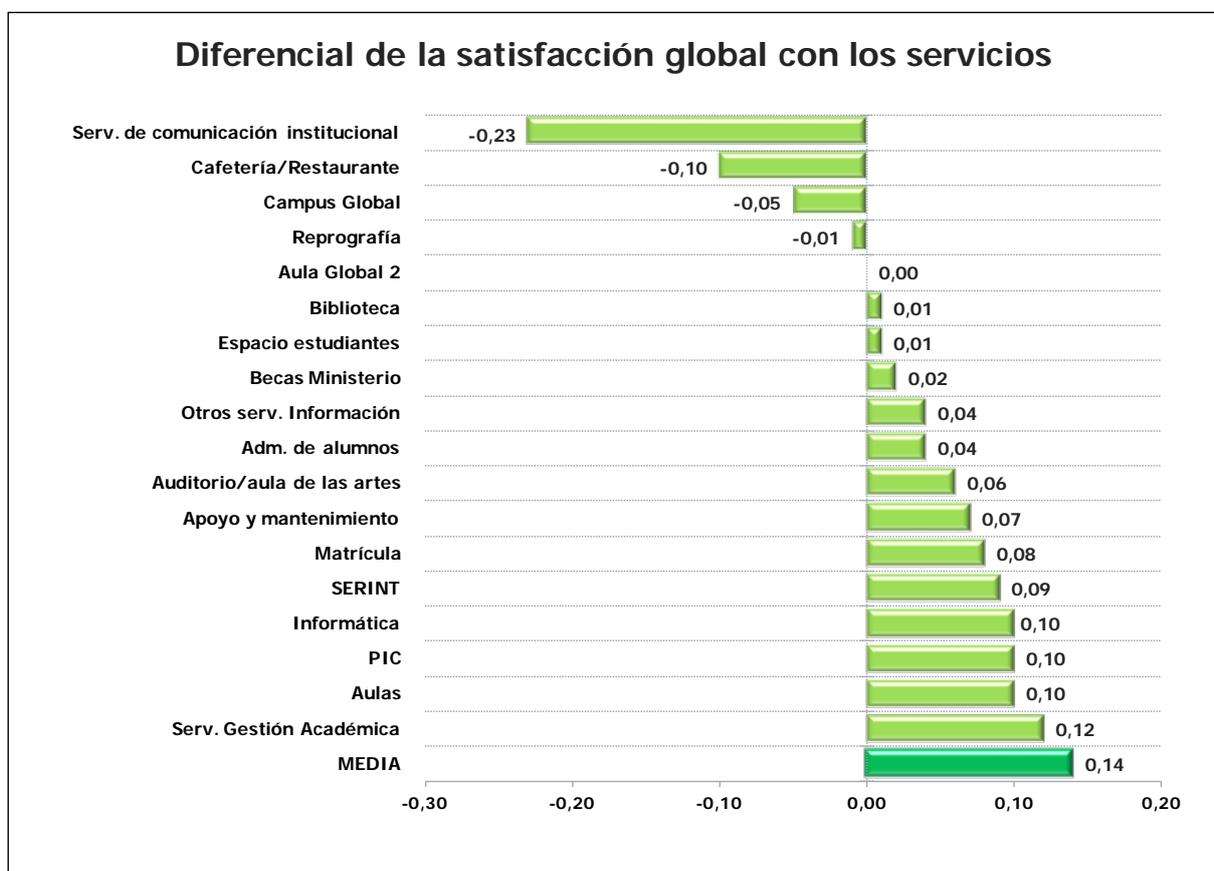
Un segundo grupo de servicios, cuya satisfacción se sitúa ligeramente por debajo de la media global, es el formado por: Espacio Estudiantes, Gestión de aulas docentes, Mantenimiento y Aulas y servicios informáticos, (entre los 3,6 y 3,53 puntos).

Por el contrario, los peor valorados son: Becas (con 2,9 puntos), SERINT y PIC, ambos en torno a los 3 puntos.



En términos generales, los niveles de satisfacción se mantienen prácticamente constantes, con apenas variaciones levemente mejores que las registradas el pasado curso en la gran mayoría de los servicios.

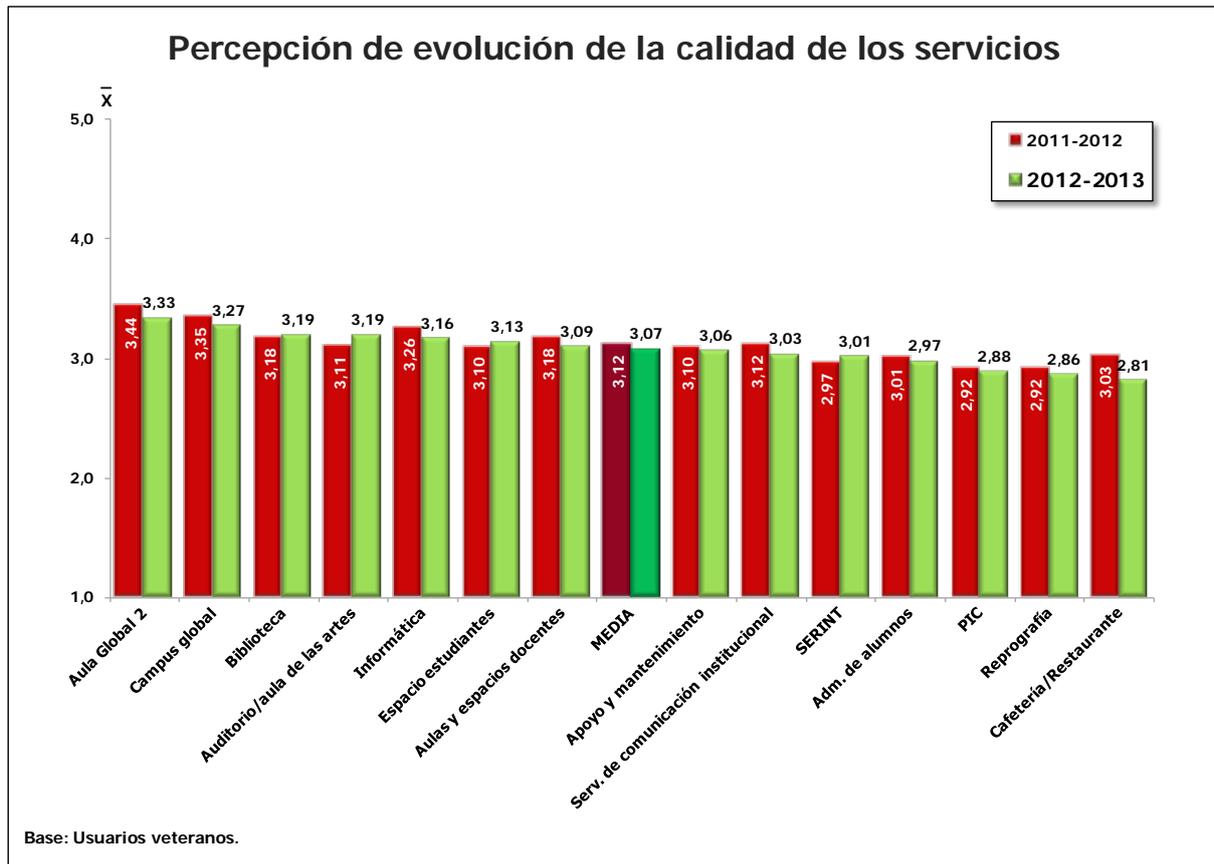
Campus Global, Cafetería, Reprografía y Comunicación institucional son los únicos servicios, cuya satisfacción media desciende levemente. Las 2,3 décimas de descenso que experimenta éste último podrían deberse a la incorporación de los 5 canales específicos de comunicación.



6.2. Percepción de la evolución de la calidad de los servicios

La percepción de la evolución de los servicios sigue siendo favorable: alcanza una media de 3,07 puntos sobre una escala de 1 a 5, en la que 1 significa que el servicio va "bastante a peor" y 5 "bastante a mejor". Y es que, en opinión de los estudiantes veteranos, -aquellos que están en 2º curso o realizan un Máster CEAES tras acabar su titulación en la UC3M-, la gran mayoría de los servicios se

han mantenido prácticamente igual o sólo ligeramente mejor (con puntuaciones que oscilan entre los 3,33 puntos de Aula Global 2, aquel al que se atribuye una mayor mejora y los 2,81 que recibe la Cafetería/Restaurante).



Al comparar la percepción actual de la calidad de los servicios con la registrada en el curso 2011-2012, se aprecian puntuaciones sistemáticamente más bajas en la mayoría de los servicios, lo cual no denota un empeoramiento real de los mismos (recuérdese que se incrementa la satisfacción general y la parcial con cada uno de ellos); sino que la valoración ya era favorable y se mantiene. De hecho, ninguno de los servicios se sitúa por debajo de los 2,5 puntos que fijarían el umbral del deterioro.

6.3. Contribución de los servicios a la satisfacción general

Se ha intentado nuevamente analizar el peso que los distintos servicios no docentes tienen sobre la satisfacción general mediante un análisis de regresión. Para ello se utiliza la satisfacción global, de manera que los estudiantes al responderla emitían su juicio en base a todos los servicios que habían venido valorando detalladamente a lo largo de toda la entrevista. Esta pregunta ha servido de contraste, o variable dependiente, para calcular la influencia de cada servicio sobre la satisfacción general mediante un análisis de regresión.

Dada la disparidad del volumen de usuarios entre unos servicios y otros, no era viable realizar un modelo de regresión múltiple que considerase todos los servicios conjuntamente. Por lo que se han seguido dos vías de análisis distintas:

1. Ir calculando la regresión de cada servicio como variable independiente con respecto a la satisfacción general directa como variable dependiente. Y los resultados se ponderan finalmente en función del volumen de estudiantes que utilizan y valoran cada servicio.

Servicios universitarios determinantes de la Calidad Percibida de los Servicios Generales de la UC3M 2011-									
Valoraciones medias 2012-2013				Influencia de cada servicio sobre la satisfacción general					
Valoraciones globales de los servicios:	Estudiantes que dan una valoración de 1 a 5	Medias de valoración (de 1 a 5)	Ranking	β estandar. ξ 10	Ranking	Coef. Ponderación (estudiantes que valoran/muestra total)	β estandar. ponderada	Ranking	
Aulas y espacios docentes	1081	3,60	3	3,944	2	0,954	3,76	1	
Aula Global 2	1112	3,70	2	3,221	6	0,982	3,16	2	
Biblioteca	1022	3,76	1	3,082	8	0,902	2,78	3	
Matrícula	1012	3,26	10	2,999	10	0,893	2,68	4	
Campus Global	1071	3,55	5	2,693	12	0,945	2,55	5	
Cafetería/Restaurante	1098	3,52	8	2,605	14	0,969	2,52	6	
Gestión académica	685	3,26	11	4,002	1	0,605	2,42	7	
Otros servicios de información	692	3,20	12	3,891	3	0,611	2,38	8	
PIC	796	3,01	15	3,234	5	0,702	2,27	9	
Aulas y servicios informáticos	872	3,55	6	2,867	11	0,770	2,21	10	
Comunicación institucional	746	3,09	14	3,145	7	0,659	2,07	11	
Espacio Estudiantes	602	3,53	7	3,030	9	0,531	1,61	12	
Apoyo y Mantenimiento	661	3,55	4	2,685	13	0,583	1,57	13	
Reprografía	866	3,17	13	1,885	17	0,764	1,44	14	
Auditorio-Aula de las Artes	270	3,33	9	3,467	4	0,238	0,83	15	
Becas (Ministerio)	388	2,90	17	2,034	16	0,342	0,70	16	
SERINT	308	3,00	16	2,093	15	0,272	0,57	17	
Promedio		3,35	*	2,99		0,690	2,09		

* Nótese que en este Promedio Global no se incluye el global de Administración de alumnos, ya que se analizan sus correspondientes sub-servicios: PIC, Otros servicios de información, Gestión académica, Matriculación, Becas del M^e y SERINT.

De este análisis, lo que merece la pena señalar es lo bajo de las puntuaciones β de regresión que en ningún caso superan los 4 puntos, lo cual pone de manifiesto que estos servicios no tienen demasiada importancia para los estudiantes, -presumiblemente porque sea la docencia y todo lo relativo a su experiencia académica lo que realmente es sustancial para un estudiante universitario⁷. Resulta lógico, por tanto, que las aulas y espacios docentes, la Biblioteca, Campus Global y Aula Global 2, los más ligados claramente a ese ámbito sean cuatro de los cinco servicios que mayores puntuaciones registran.

2. Intentar construir un modelo de regresión lineal múltiple en el que se integren los servicios utilizados por más del 70% de los estudiantes. Sin embargo no ha resultado satisfactorio, dado que tan solo explicaría el 29,4% de la variabilidad de la valoración general de los servicios.

⁷ Interpretación de la investigadora

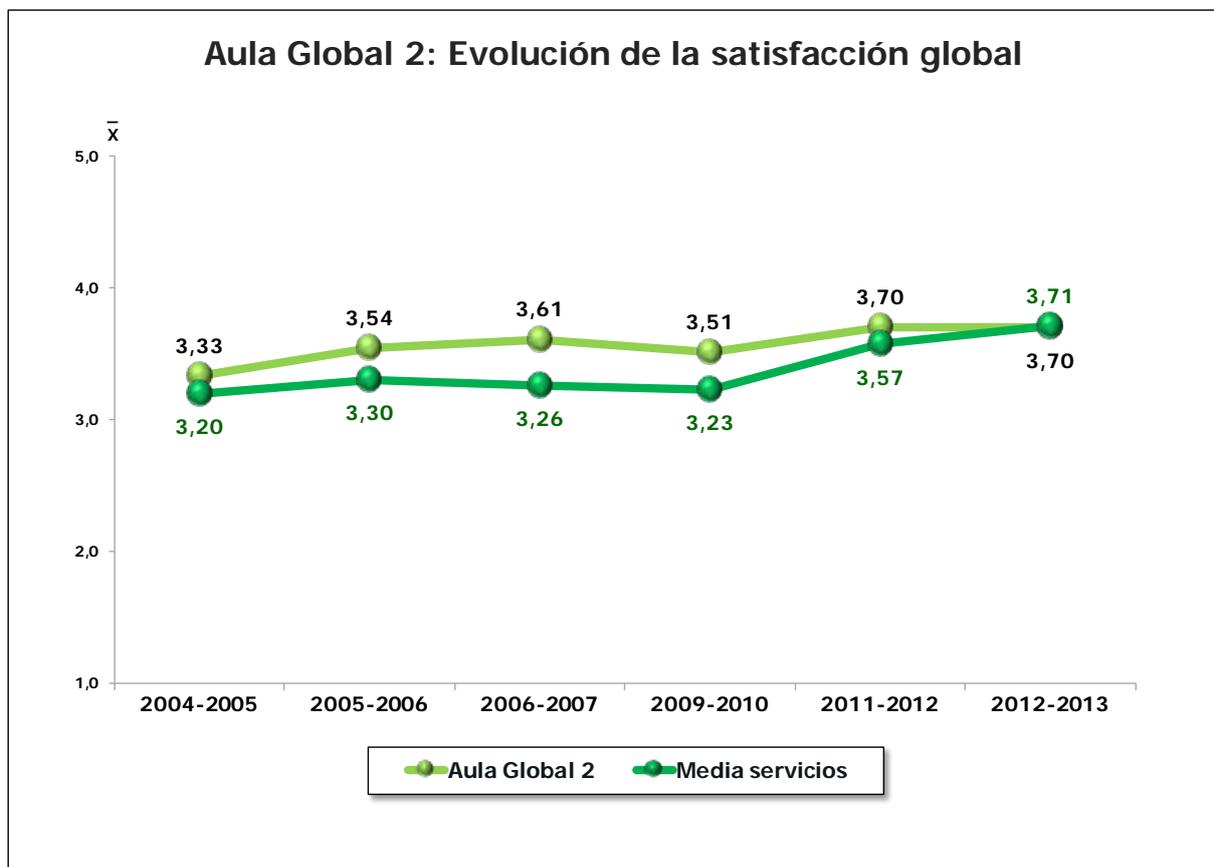
7. Análisis por servicio

7.1. Aula Global 2

Sigue siendo el servicio que una mayor proporción de estudiantes (99%) declaran utilizar, manteniéndose prácticamente igual que el pasado curso.

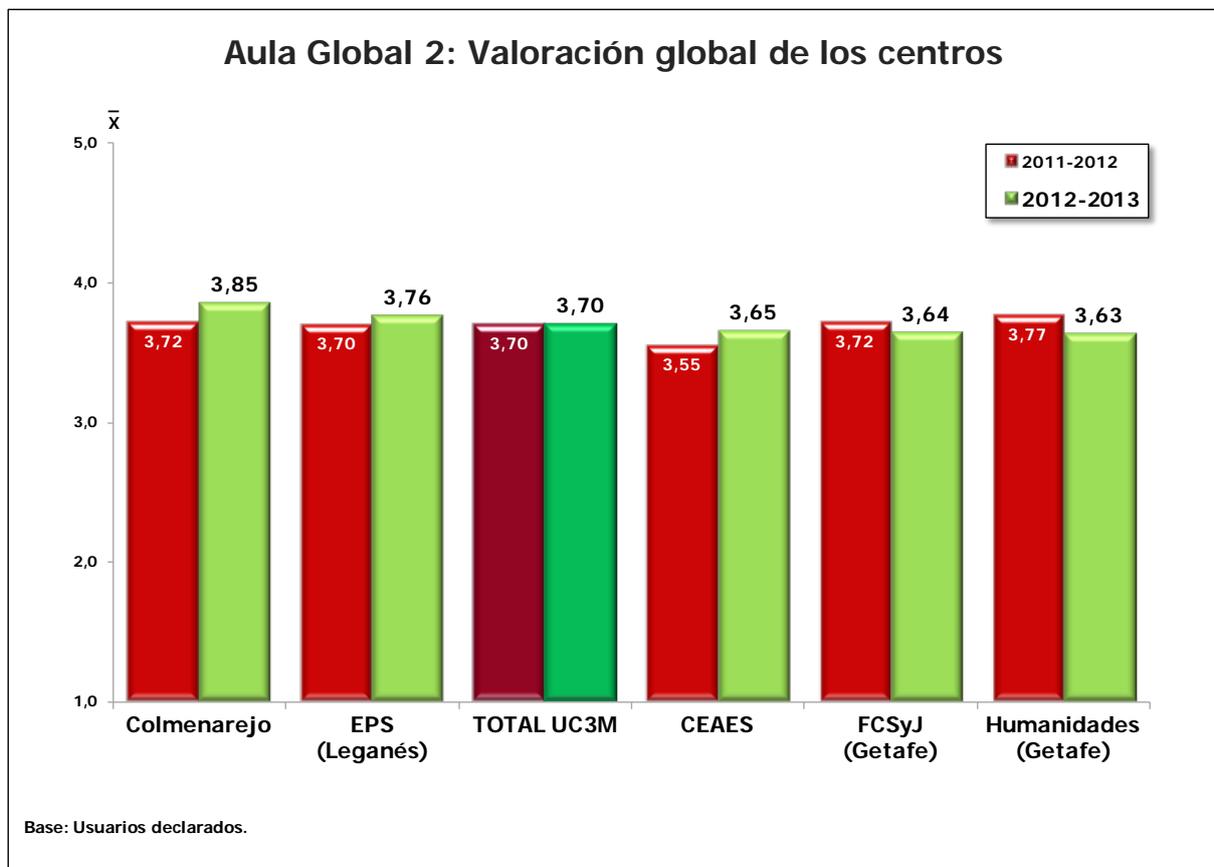
Sigue siendo también el servicio utilizado con mayor frecuencia por los estudiantes, reforzándose esa posición con respecto al curso 2011-2012 pues el porcentaje de quienes declaran que lo utilizan al menos una vez por semana (95,5%) es superior en más de medio punto al que se registraba entonces.

Tanto la proporción de usuarios como la de quienes utilizan el servicio con mayor frecuencia es similar en los distintos colectivos de estudiantes y a lo sumo se puede señalar que es inferior entre los de de máster del Centro de Ampliación de Estudios (CEAES).

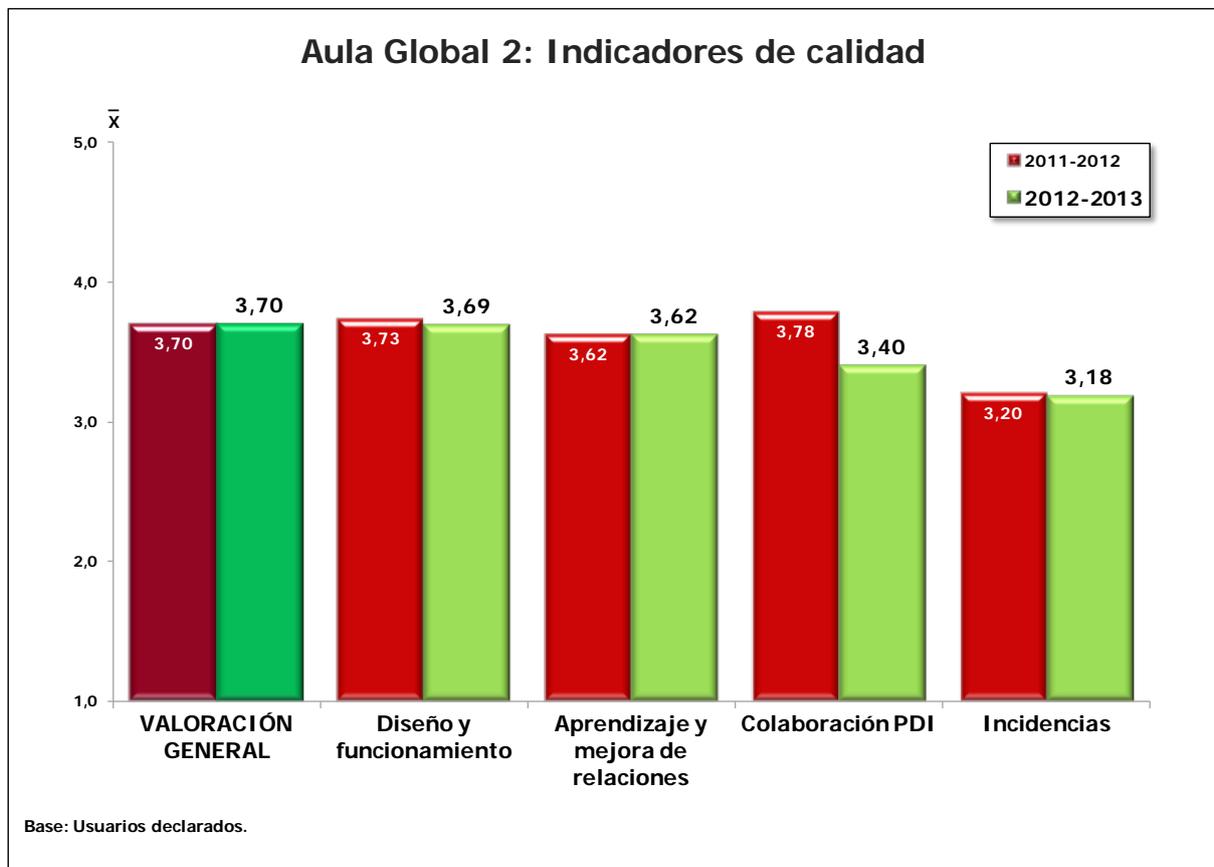


La valoración del servicio del Aula Global 2 (3,7) sigue ocupando la segunda posición entre los servicios considerados, situándose en torno a la media del conjunto de los servicios y con el mismo valor alcanzado el pasado curso, cuando se alcanzara el nivel más alto de satisfacción de su historia.

También a propósito de este servicio las puntuaciones son más favorables entre los estudiantes nuevos y especialmente los de primer curso (3,87).



Por centros la mejor valoración de este servicio se registra entre los estudiantes de Colmejarejo (3,85) y una apreciable mejoría con respecto al curso pasado; mientras que la valoración más baja se registra entre los de máster CEAES (3,65) con un ascenso de una décima con respecto a la anterior toma de información.



Las puntuaciones registradas para todos los indicadores de calidad de este servicio se quedan por debajo de la valoración general. No obstante, entre esos indicadores la puntuación más baja se registra a propósito de la disminución de incidencias y agilidad en la resolución (3,18) que pese a seguir el de menor puntuación, se mantiene prácticamente constante con respecto al pasado curso.

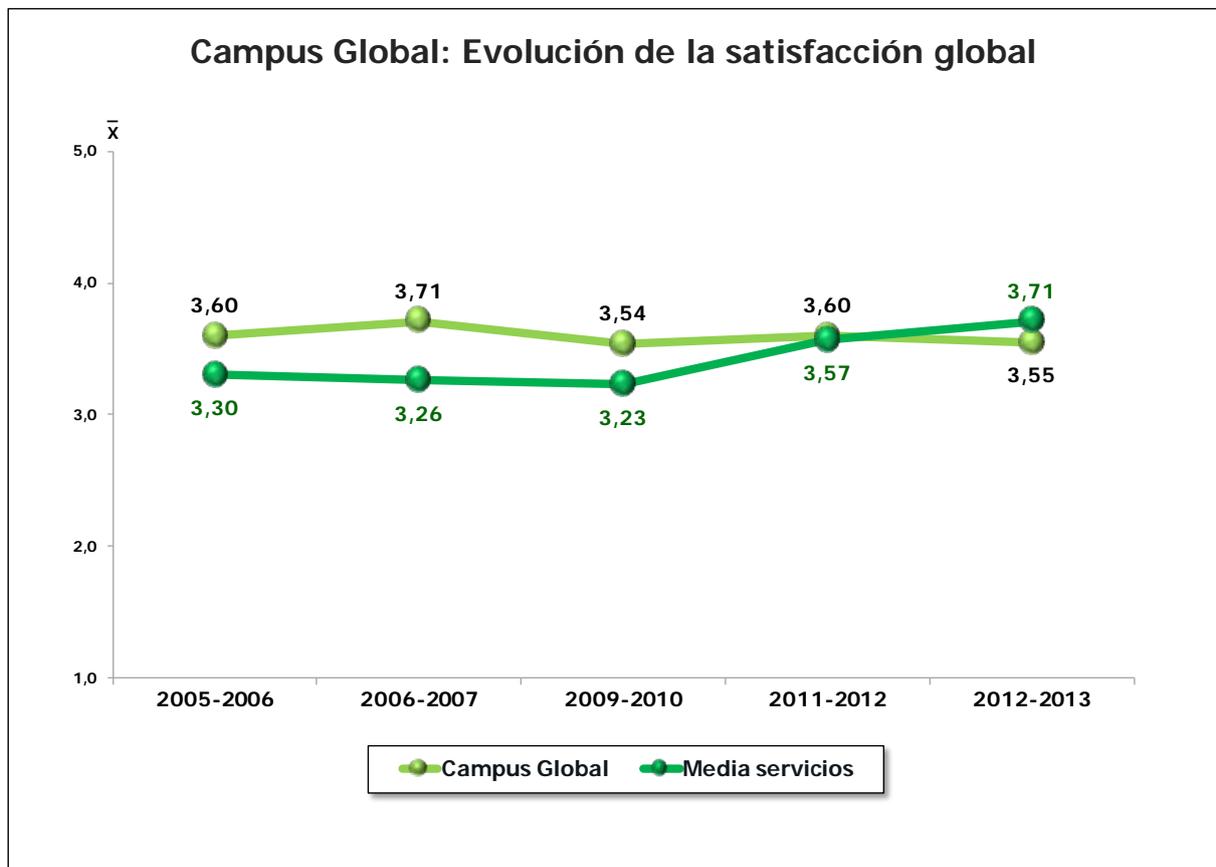
También es apreciable el descenso de casi cuatro décimas que se registra a propósito de la participación y colaboración general de los departamentos y profesores con Aula Global (3,40).

7.2. Campus Global

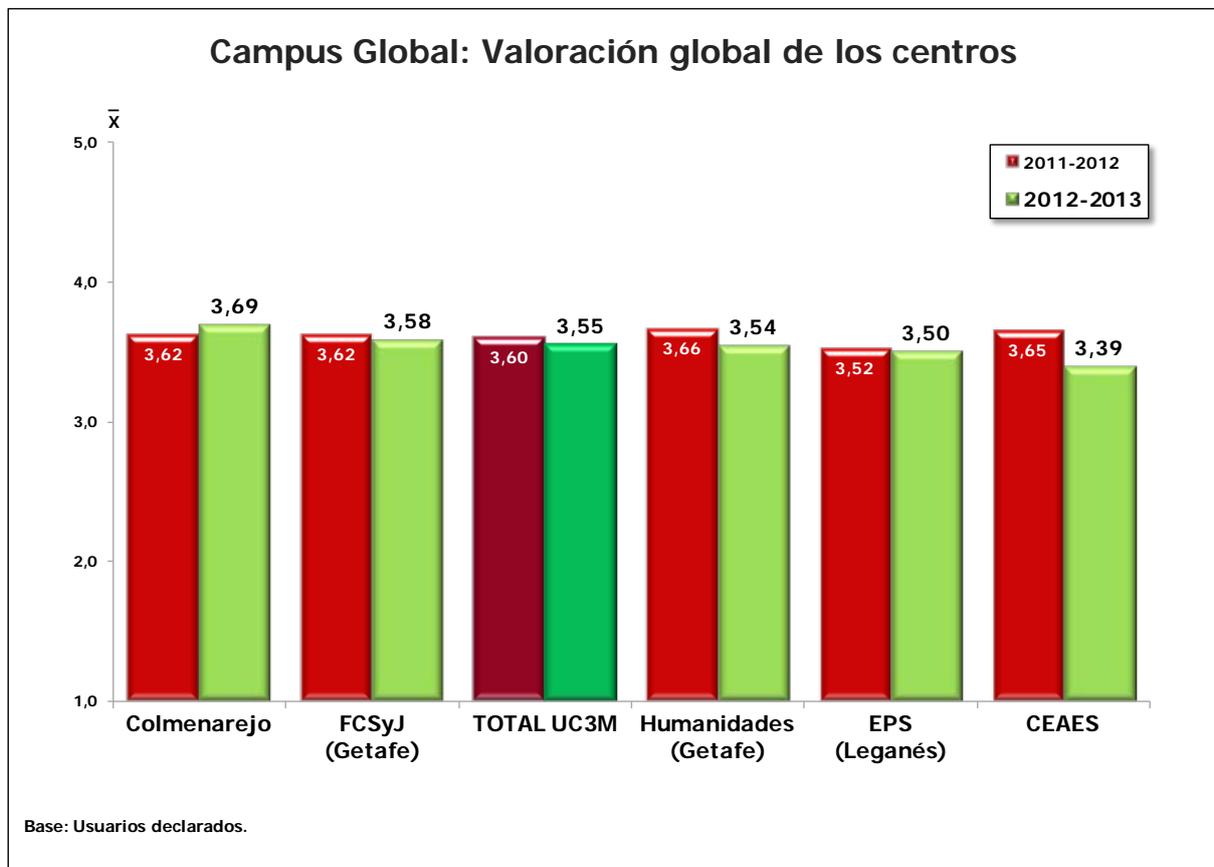
Campus Global es utilizado por la práctica totalidad de los estudiantes (95%), siendo ese porcentaje el segundo más alto de todos los servicios considerados, aunque casi tres puntos por debajo al que se registraba en el curso 2011-2012. Ese porcentaje es significativamente inferior entre los estudiantes de CEAES y la EPS mientras que es utilizado por la práctica totalidad de sus compañeros de Colmenarejo, Humanidades y la FCSyJ.

En cuanto a la frecuencia o intensidad de uso hay que señalar que representan el 85,2% de los usuarios quienes manifiestan utilizar el Campus Global una vez a la semana o con una frecuencia superior, siendo ese porcentaje también el segundo más elevado, por detrás asimismo del de Aula Global 2, aunque apreciablemente inferior (85,2%) al que se registraba el pasado curso. Ese colectivo de usuarios más intensivos alcanza un porcentaje significativamente superior entre los estudiantes de Colmenarejo (99,6%) con respecto al que se registra en el CEAES (75,7%) y la EPS (80,2%).

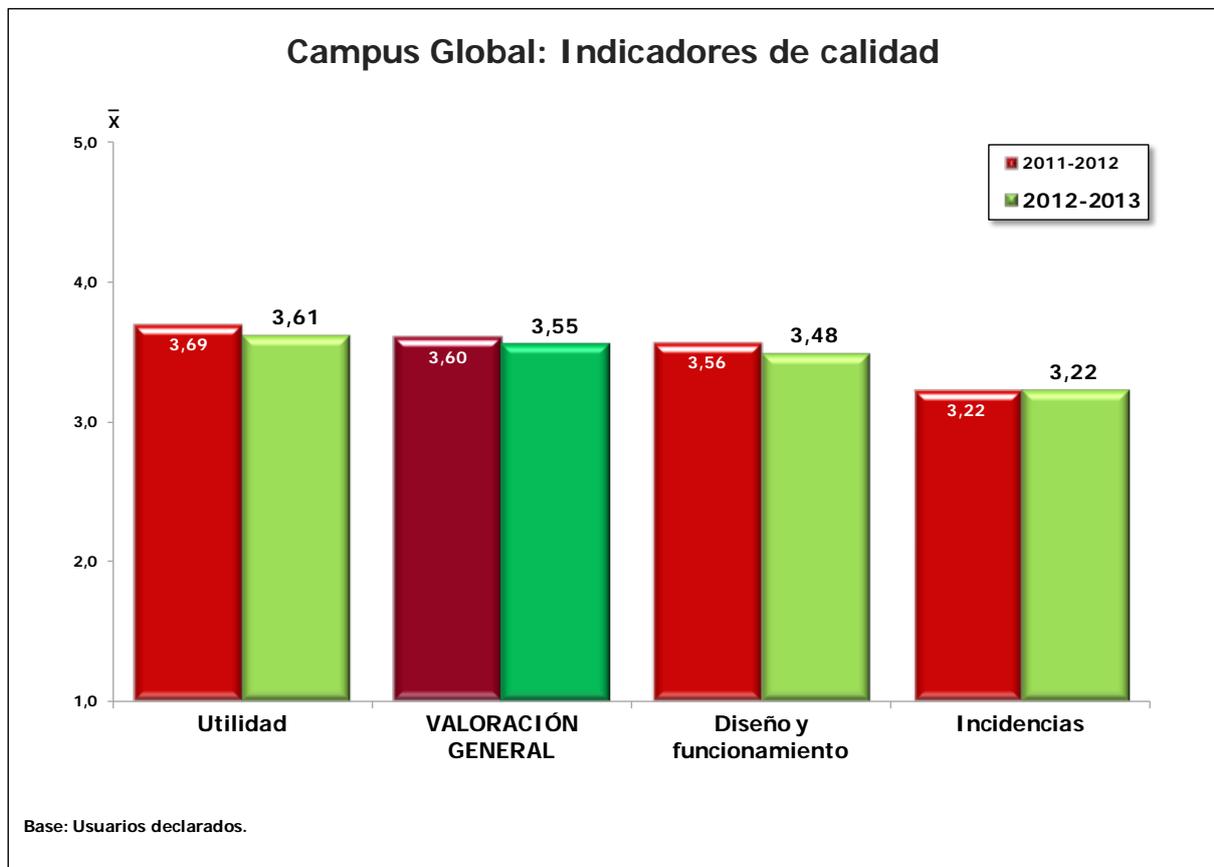
La valoración que refleja la satisfacción con el servicio es, en el caso de Campus Global (3,55), la cuarta más alta de las registradas, junto con el servicio de Mantenimiento y Aulas informáticas y ligeramente inferior a la media registrada para el conjunto de los servicios. Además, su puntuación desciende ligeramente respecto al pasado curso.



Se observa que la valoración es ligeramente más favorable entre los nuevos estudiantes de Grado (3,69).



La valoración de Campus Global es superior entre los estudiantes de Colmenarejo (3,69), que se incrementa apreciablemente con respecto al curso 2011-2012. Sin embargo la valoración es ligeramente inferior entre los estudiantes de los restantes centros.



El atributo para el que se registra una puntuación más alta al valorar la satisfacción con el servicio de Campus Global sigue siendo la utilidad (3,61), a pesar de que esta puntuación es más de media décima inferior a la que se registraba en la oleada del pasado curso.

En cambio, el atributo para el que se registra una puntuación más baja es nuevamente el de la agilidad y capacidad de respuesta ante los problemas e incidencias (3,22), que se mantiene constante.

7.3. Cafetería / Restaurante

El servicio de Cafetería y Restaurante es utilizado por el 97,9% incrementándose levemente con respecto al curso 2011-2012.

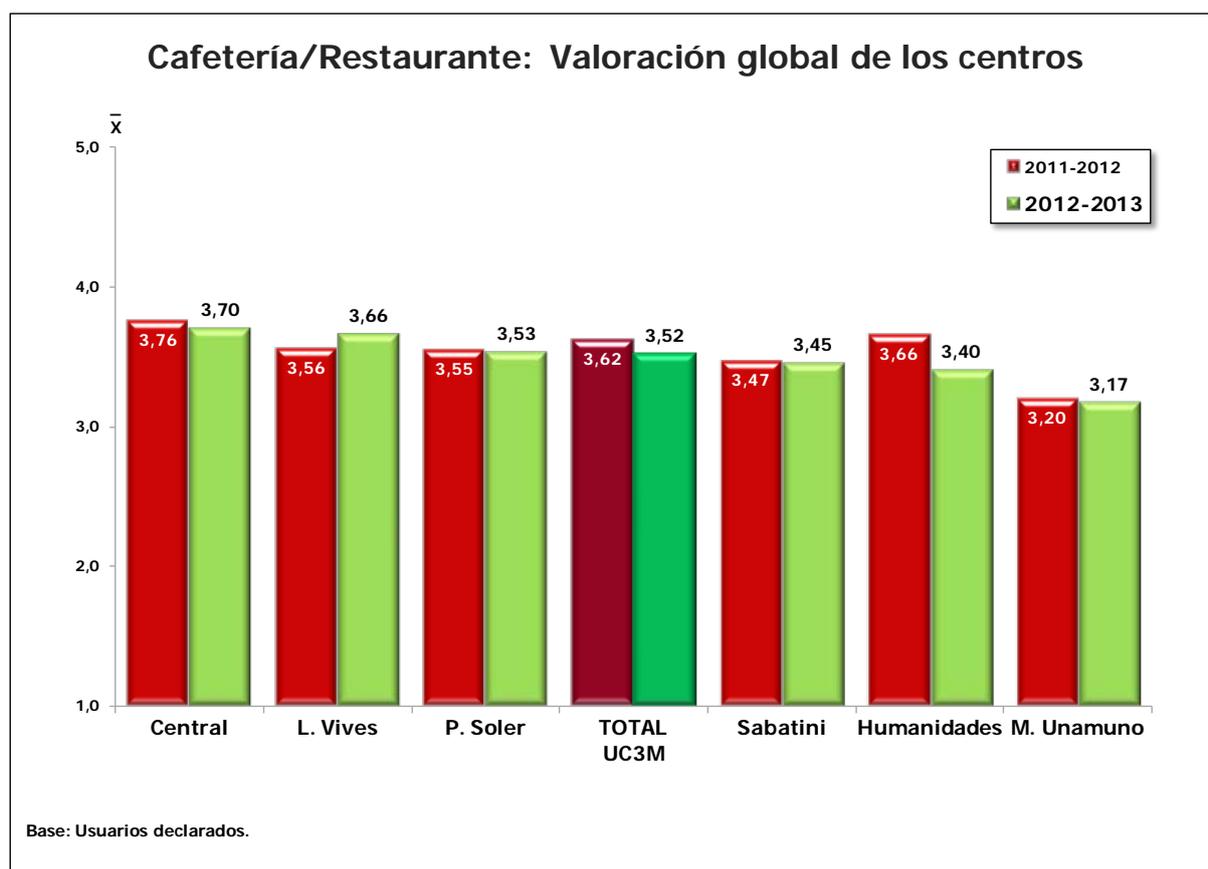
De su colectivo de usuarios, representan un 81% los que usan los servicios de Cafetería / Restaurante al menos una vez a la semana, porcentaje 1,5 puntos inferior al que se registraba el pasado curso.

La valoración global del servicio de Cafetería/Restaurante es claramente favorable y alcanza una puntuación de 3,52, casi dos décimas inferior a la que se registra para el conjunto de todos los servicios evaluados.



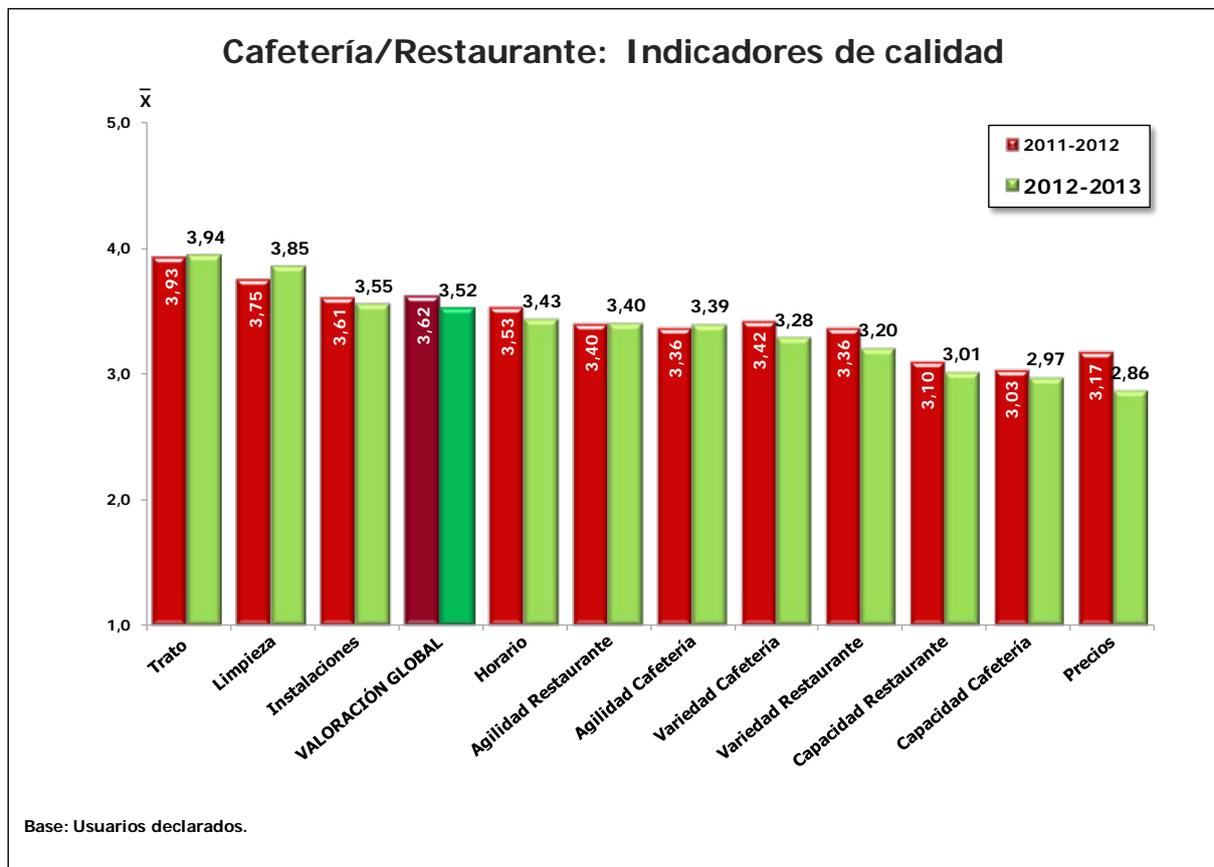
La valoración de este servicio desciende una décima con respecto al pasado curso y de hecho se interrumpe la tendencia ascendente que se venía registrando desde 2006-2007.

La satisfacción es superior entre los estudiantes del campus de Getafe (3,65) y especialmente en la FCSyJ (3,69); apreciablemente por encima de la registrada en el campus de Colmenarejo (3,24) o Leganés (3,50).



Se observan claras diferencias de valoración en función del centro. Las valoraciones más favorables se registran para la Cafetería Central de Getafe (3,70) que ya era la mejor valorada en el curso 2011-2012, aunque ahora desciende levemente su valoración. Le sigue la de Luis Vives (3,66), que ha ganado una décima.

Las puntuaciones más bajas se registran para las Cafeterías de los centros de Miguel de Unamuno (3,17) y Humanidades (3,44), pero la evolución de ambas son respecto al curso 2011-2012 es distinta: desciende 0,3 décimas la valoración de la primera, pero desciende casi tres décimas la de Humanidades, que en 2009-2010 era una de las dos mejores.



Cabe señalar un leve descenso generalizado en la mayoría de los aspectos analizados del servicio de Cafetería / Restaurante, con respecto a los registrados el pasado curso. Es especialmente acusada la caída en el la valoración del precio, que desciende 3,1 décimas, hasta situarse en los 2,86 puntos, el aspecto peor valorado de todos. También destaca la pobre valoración de la capacidad de la cafetería, que se sitúa en los 2,97 puntos.

Los aspectos mejor valorados siguen siendo el trato del personal (3,94), que se mantiene estable, y la limpieza de las instalaciones. Este último aspecto es el único que mejora de todos los estudiados.

7.4. Biblioteca

La Biblioteca ocupa el cuarto lugar por volumen de usuarios entre todos los servicios considerados, representando un 92,4% los estudiantes que manifiestan utilizarla, casi dos puntos menos que en 2011-2012. Destaca nuevamente el que sean los estudiantes de máster del CEAES quienes la utilizan significativamente menos (84,6%) que sus compañeros de Colmenarejo, la EPS y la FCSyJ ($\geq 92,6\%$).

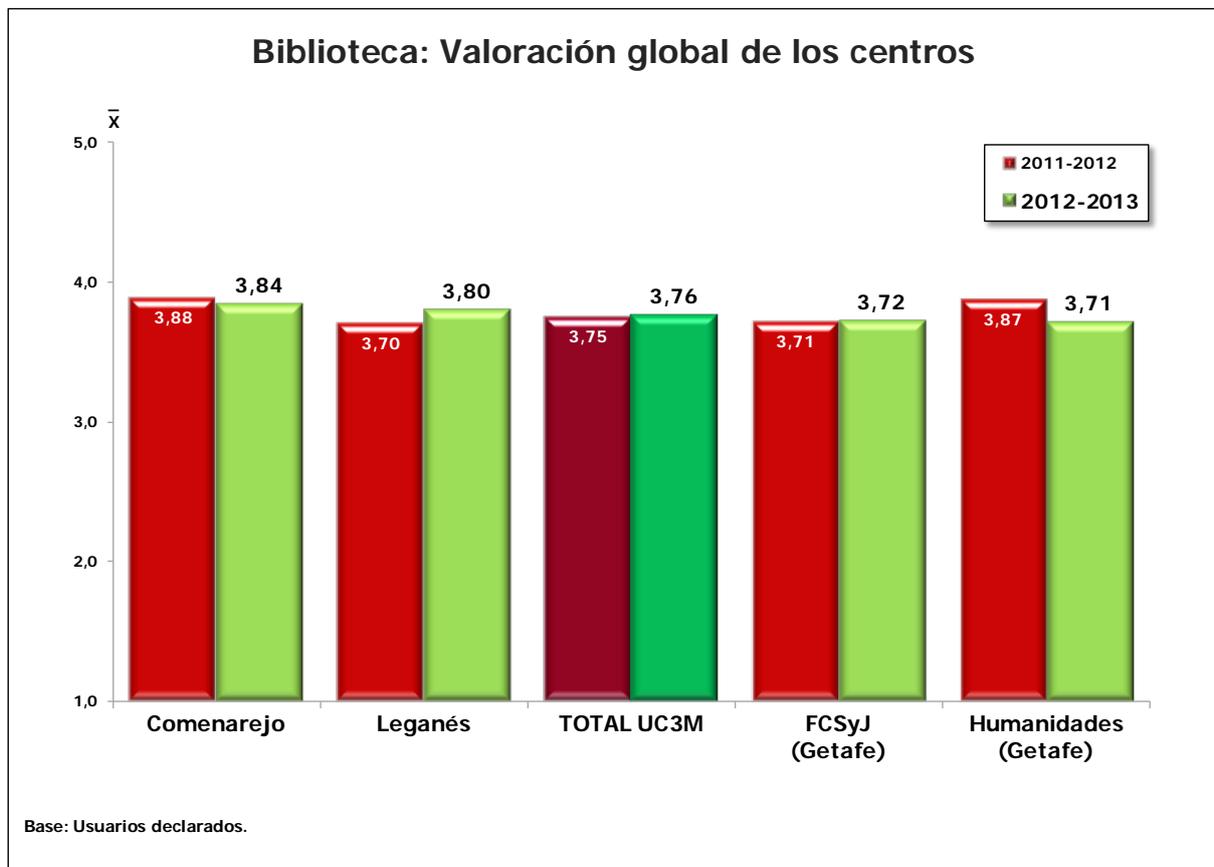
Por lo que se refiere a la frecuencia o intensidad de uso hay que señalar que la Biblioteca ocupa también la cuarta posición en la lista de servicios ordenados en función de esta variable. Suponen un 60,9% de los estudiantes que la utilizan los que lo hacen con una frecuencia de una vez a la semana o superior, siendo ese porcentaje cuatro puntos inferior al registrado el pasado curso.

Ese porcentaje de usuarios más intensivos es significativamente superior entre los del campus de Leganés (69,4%) y especialmente los de la EPS (71,9%) con respecto al que se registra respectivamente entre los del campus de Getafe (54,1%) y entre los de los restantes centros ($\leq 54\%$) excepto Colmenarejo, donde el 66,7% de sus usuarios son intensivos.

La Biblioteca obtiene una vez más la mayor puntuación global (3,76) de todos los servicios que se someten a la valoración de los estudiantes, siendo el único de ellos que se sitúa por encima de la media del conjunto de los servicios, a la vez que es la puntuación más alta que recibe la Biblioteca desde el curso 2001-2002.

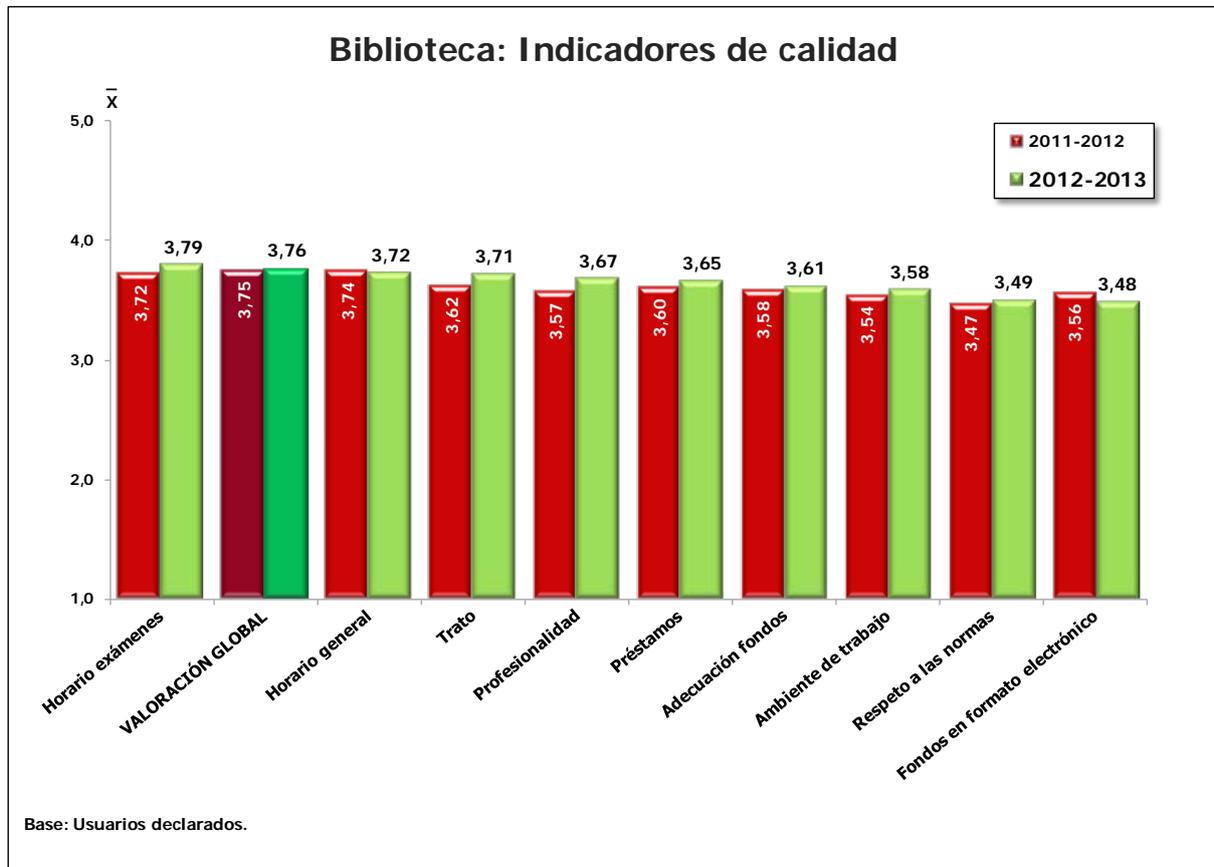


La valoración es significativamente más favorable entre los estudiantes primer curso (3,94).



Por centro de estudios, la mejor valoración la recibe la Biblioteca de Colmenarejo (3,84) y la de Leganés (3,80), ligeramente superiores a las registradas en los otros dos centros.

La biblioteca de Leganés mejora una décima con respecto al pasado curso, mientras que la de Humanidades desciende 1,6 décimas.



De los indicadores de calidad tenidos en cuenta para la valoración de este servicio, la puntuación más favorable se registra en cuanto al horario especial en tiempo de exámenes (3,79), que es el único aspecto por encima de la valoración global, y que además mejora casi una décima. A continuación los indicadores para los que se registran mejores puntuaciones son: el horario general de las instalaciones (3,72), el trato y amabilidad del personal (3,71), la profesionalidad del personal del mostrador en la resolución de problemas y dudas de los usuarios (3,67), el funcionamiento del sistema de préstamos (3,65), la adecuación de los fondos (3,61).

En cambio las puntuaciones más bajas se producen con respecto a los fondos en formato electrónico (3,48) y a la preocupación del personal por hacer que los usuarios respeten las normas (3,49).

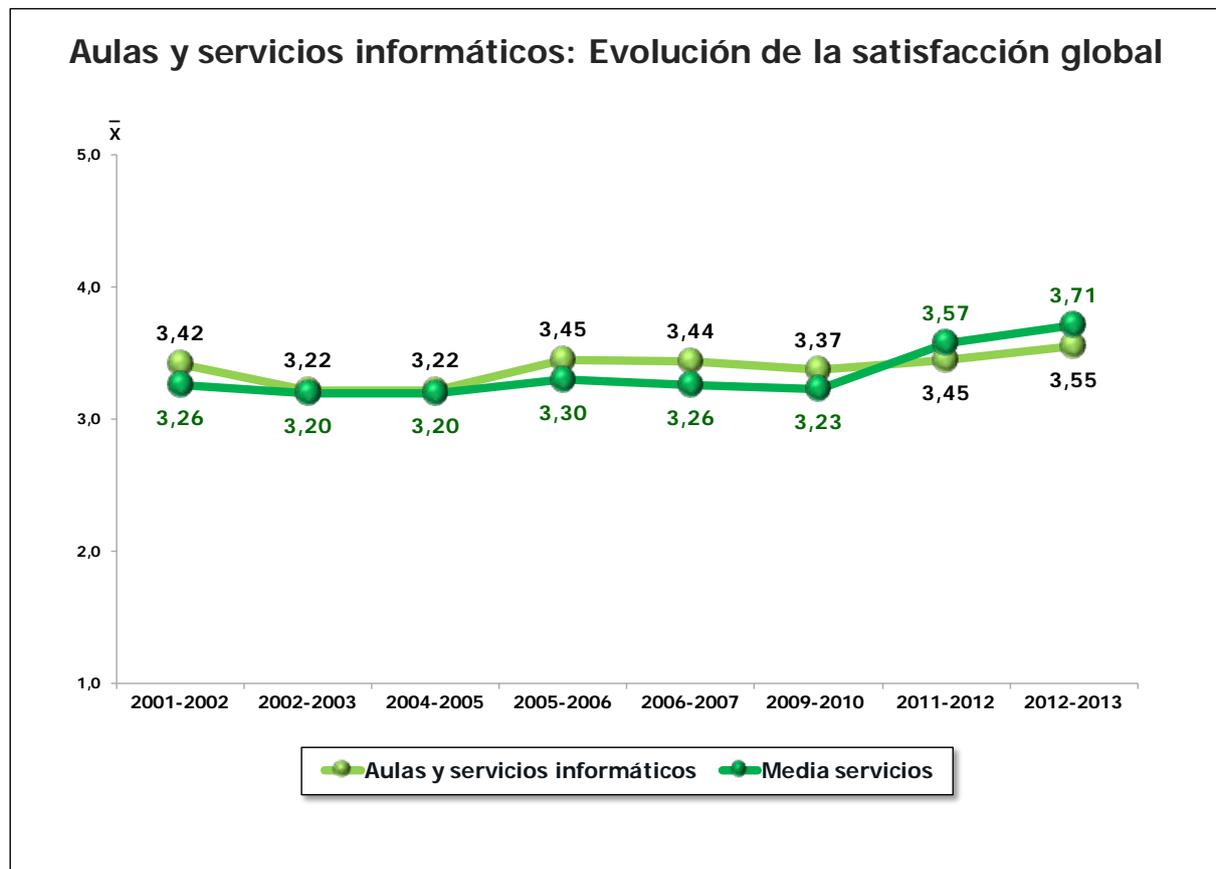
7.5. Aulas y servicios informáticos

Las Aulas y Servicios informáticos son utilizados por el 79,2% de los estudiantes, ocupando la sexta posición por volumen de usuarios entre los servicios sometidos a valoración. El volumen de usuarios continúa la tendencia descendente que se venía registrando, y desciende ahora significativamente 7,7 puntos con respecto al pasado curso, y es de hecho uno de los que más descienden, tanto en utilización general como en intensidad de uso, *posiblemente por la popularización de ordenadores y otros dispositivos electrónicos portátiles que proporcionan una mayor independencia del usuario a la hora de acceder a información on-line y trabajar utilizando aplicaciones estándar*. Ya que, de hecho los estudiantes de la EPS, *que presumiblemente necesitarán aplicaciones específicas⁸*, son los que utilizan significativamente más (86,4%) y con más frecuencia (55,2%) las Aulas Informáticas que sus compañeros del resto de titulaciones, especialmente que los del CEAES (69,9% y 20,7%).

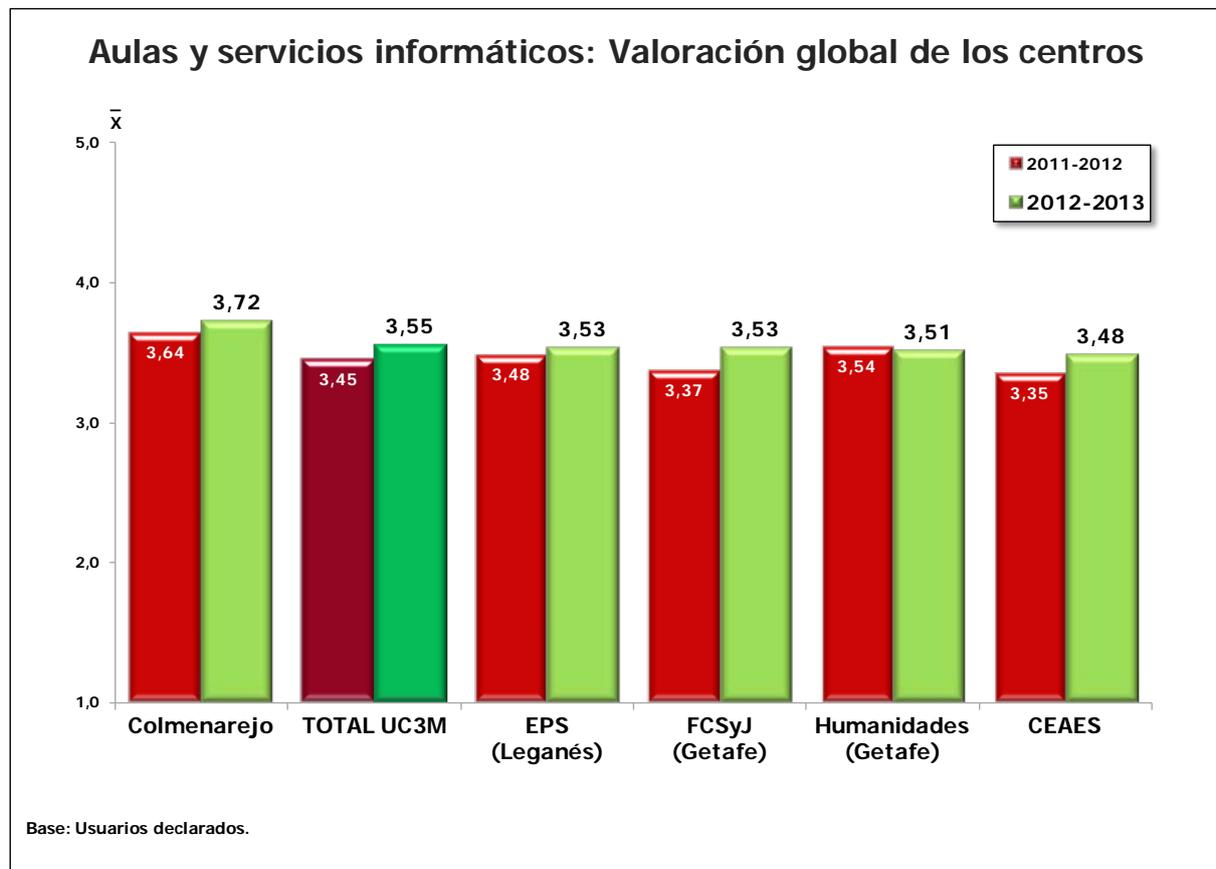
En cuanto a la intensidad o frecuencia de uso, hay que señalar que estos servicios son utilizados al menos una vez a la semana por el 51,2% de los usuarios. Ese porcentaje desciende 2,5 puntos con respecto al que se registraba el pasado curso. Ese porcentaje de usuarios más intensivos es significativamente superior entre los usuarios del campus de Leganés (63,1%) con respecto al que se registra en los de Getafe (41,1%) y entre los de la EPS (64%) con respecto al que se da entre los de CEAES (40,5%) y los de la FCSyJ (39,2%).

La puntuación que refleja la satisfacción con estos servicios de Informática se sitúa en 3,55, más de una décima inferior a la que se registra para el conjunto de los servicios. Así mismo hay que señalar que esa puntuación señala una evolución ligeramente ascendente, registrando la valoración más alta hasta la fecha.

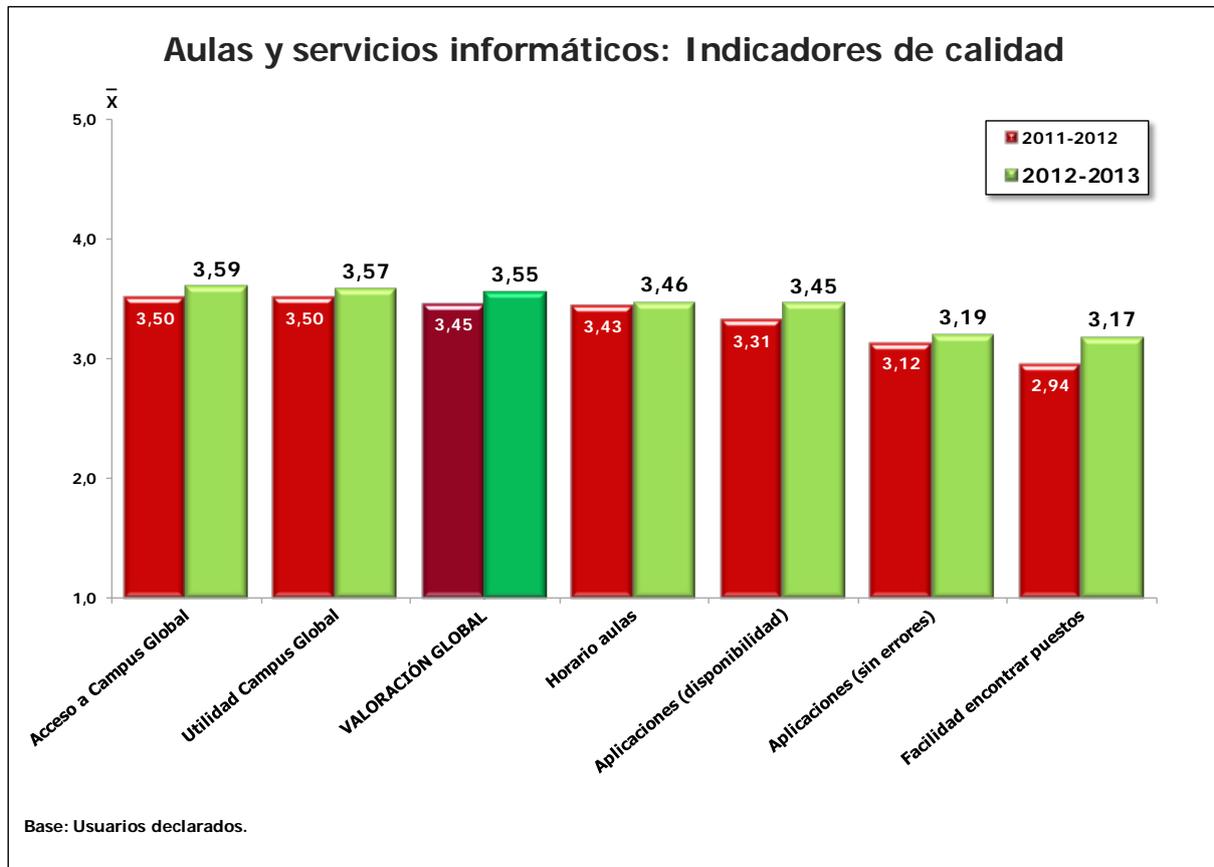
⁸ Interpretación de la investigadora



La valoración general de los servicios informáticos sigue siendo significativamente más favorable entre los estudiantes de 1º (3,7) que entre los de 4º a 6º (3,48).



Atendiendo a los centros, hay que señalar que las valoraciones son más favorables entre los estudiantes de Colmenarejo (3,72), que entre los de los restantes centros, sobre todo, los del CEAES (3,48), aunque las aulas y servicios informáticos han mejorado 1,3 décimas para los alumnos de máster con respecto al pasado curso.



Entre los aspectos específicos tenidos en cuenta a la hora de la valoración de las aulas y servicios informáticos, la mejor puntuación se recoge a propósito de la facilidad de acceso a contenidos y la utilidad de la información de Campus Global (con 3,59 y 3,57 puntos respectivamente).

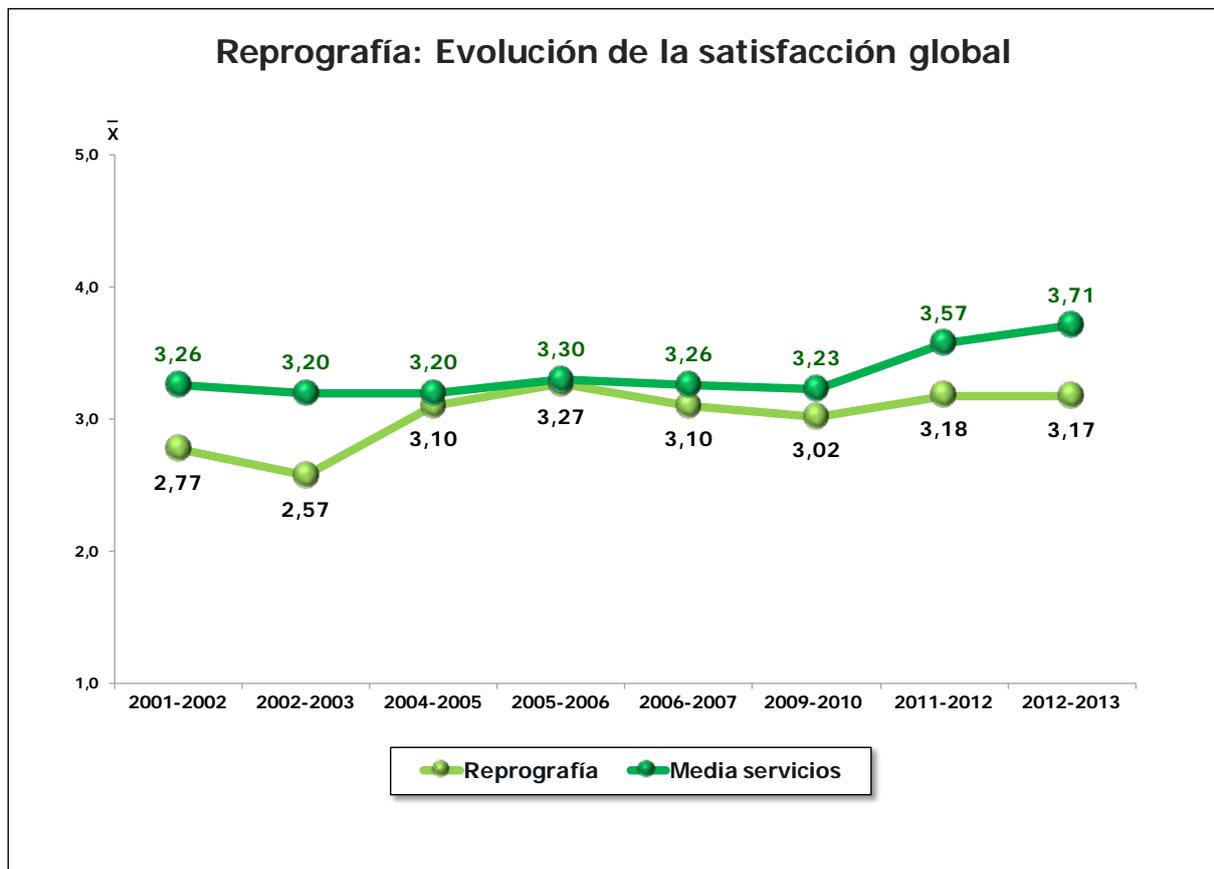
Por su parte, las valoraciones menos favorables se siguen produciendo a propósito de la facilidad de encontrar puestos en las aulas (3,17) y la existencia de errores en las aplicaciones (3,19), aunque la satisfacción de ambos aspectos ha mejorado notablemente respecto al pasado curso.

7.6. Reprografía

El 78% de los estudiantes declara utilizar el servicio de Reprografía, siendo ese porcentaje significativamente inferior al que se registraba en el curso 2011-2012 y continuando la tendencia descendente, *presumiblemente debido a la mayor disponibilidad de contenidos en soporte digital y accesibles on-line*⁹. Ese porcentaje de usuarios es significativamente superior entre los estudiantes de Colmenarejo (86,6%) y Getafe (82,2%) con respecto al que se registra entre los de Leganés (69,4%) y entre los de los centros de Humanidades (93,1%) con respecto a la EPS (70,1%) y sobre todo los del CEAES (53,5%).

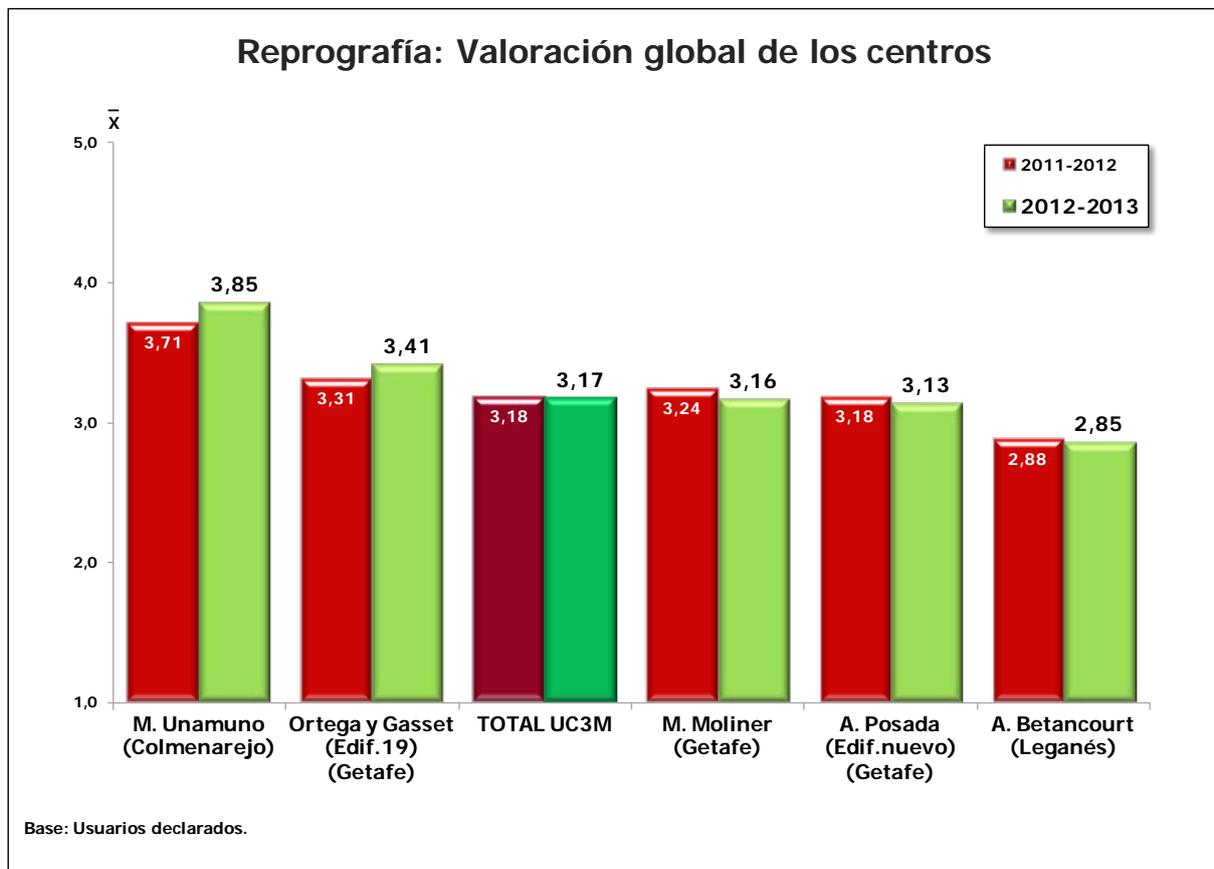
Sin embargo, la proporción de usuarios que utilizan este servicio al menos una vez por semana experimenta un moderado descenso con respecto al curso 2011-2012 y se sitúa en el 35,6%. El porcentaje de estos usuarios más intensivos de este servicio es también significativamente superior entre los del campus de Colmenarejo (59,4%) con respecto al que se registra en el campus de Leganés (21,6%) y entre los de los centros de la EPS (22,6%) y el CEAES (16,6%).

⁹ Interpretación de la investigadora.

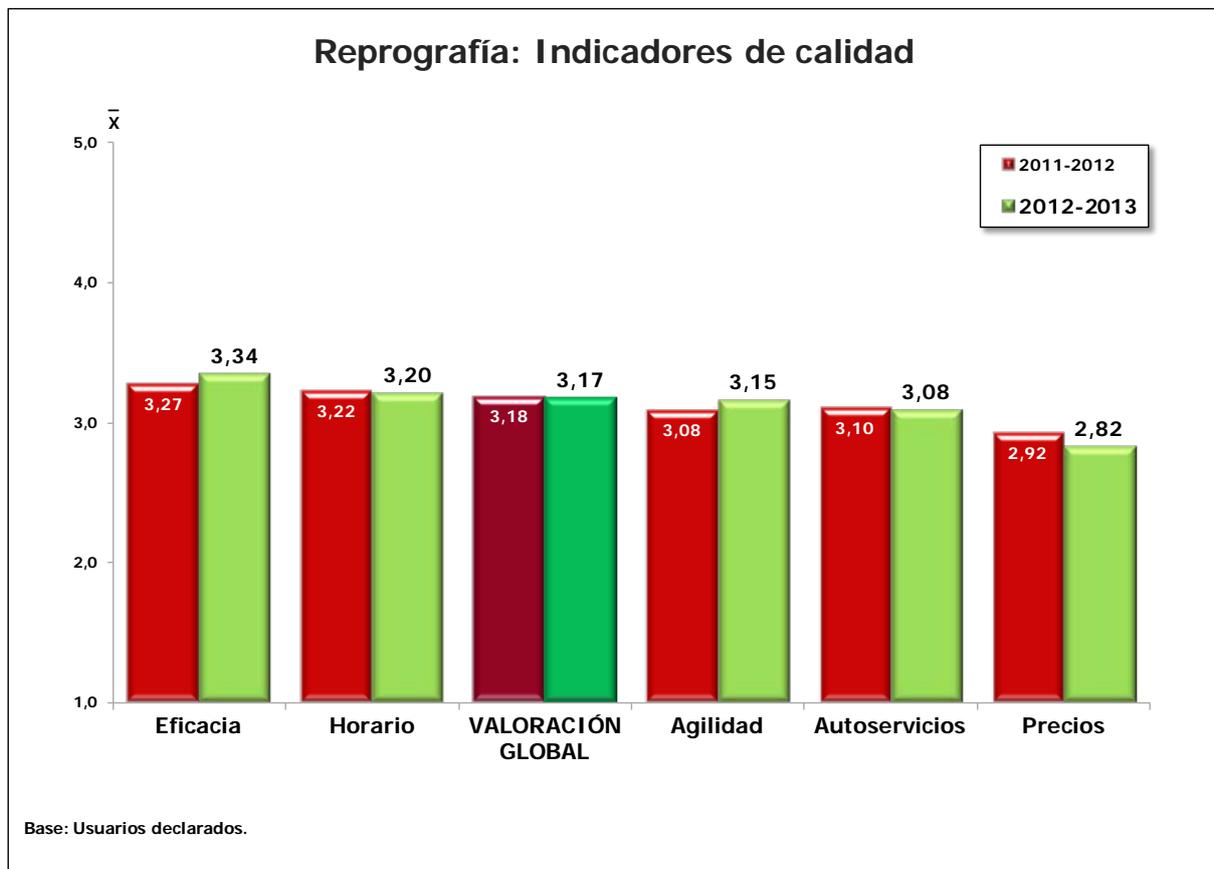


La valoración de este servicio es favorable (3,17), pero inferior a la media de los servicios evaluados. Se mantiene con respecto a la satisfacción registrada en las dos últimas mediciones.

La valoración de este servicio es más favorable entre los estudiantes del campus de Colmenarejo (3,85), y especialmente con respecto a los de Leganés (2,85), así como entre los nuevos estudiantes.



La valoración más favorable del servicio de Reprografía se registra entre los estudiantes que utilizan con mayor frecuencia el del centro Miguel de Unamuno (3,85), e incluso asciende moderadamente respecto al curso 2011-2012. También se observan puntuaciones ligeramente superiores a la global del servicio entre los que utilizan con mayor frecuencia el servicio del centro Ortega y Gasset –Edificio 19- (3,41) siendo su puntuación superior a la registrada el pasado curso.



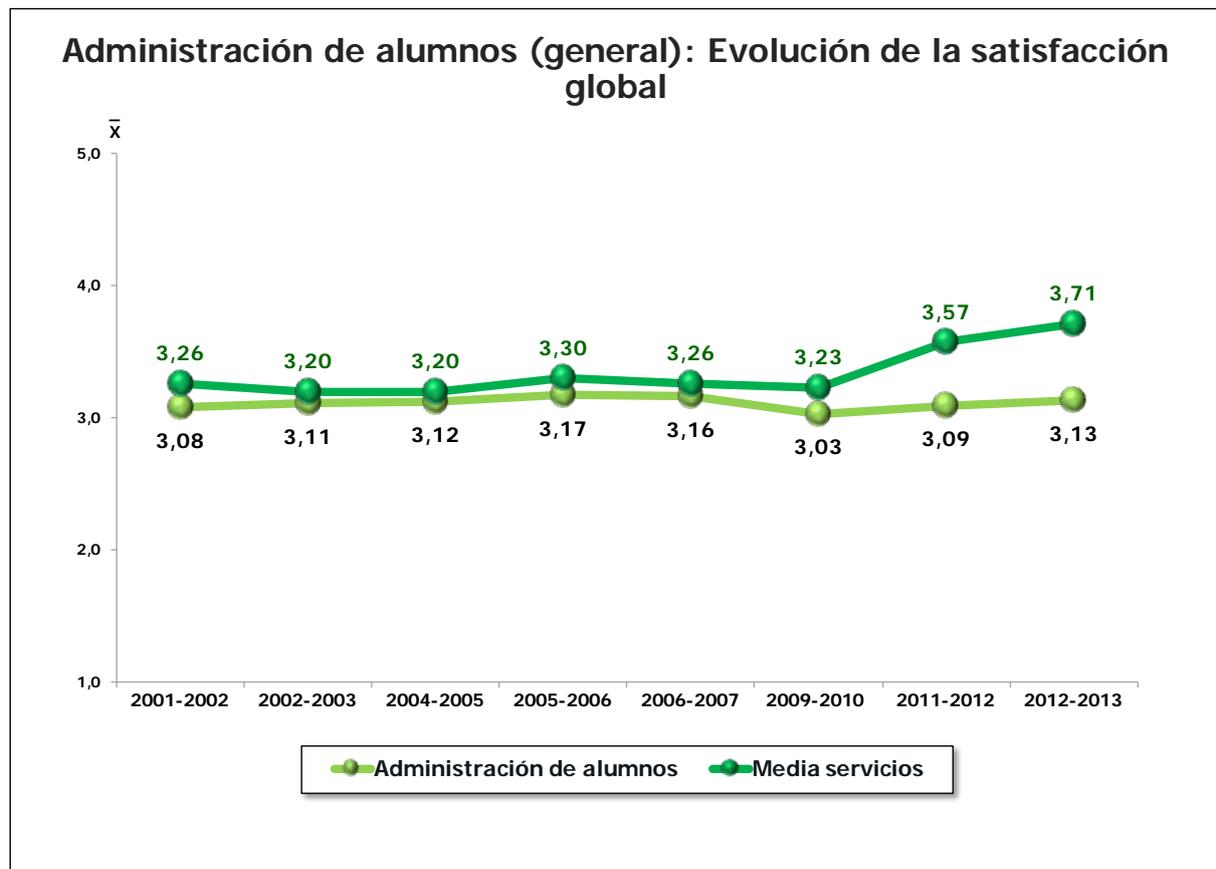
El aspecto mejor valorado del servicio de Reprografía es su eficacia (3,34), en tanto que aquel para el que se registra una valoración menos favorable es el precio (2,82). Merece la pena destacar que la valoración de este último ha descendido 1 décima con respecto al pasado curso.

7.7. Administración de alumnos

El 89,9% de los estudiantes declara haber utilizado el servicio de Administración de alumnos, si bien es obvio que todos ellos han utilizado alguno de los incluidos bajo esta denominación genérica. En realidad el dato pone de manifiesto una ausencia de conciencia de uso o de dificultad para identificar los contenidos específicos del servicio que supone además fuertes variaciones entre las sucesivas tomas de información, como la que se registra con respecto al curso 2011-2012 que es de más de veinte puntos..

La intensidad de uso es la segunda más baja de todos los servicios considerados representando sólo un 3,4% de los usuarios quienes manifiestan utilizarlo al menos una vez a la semana.

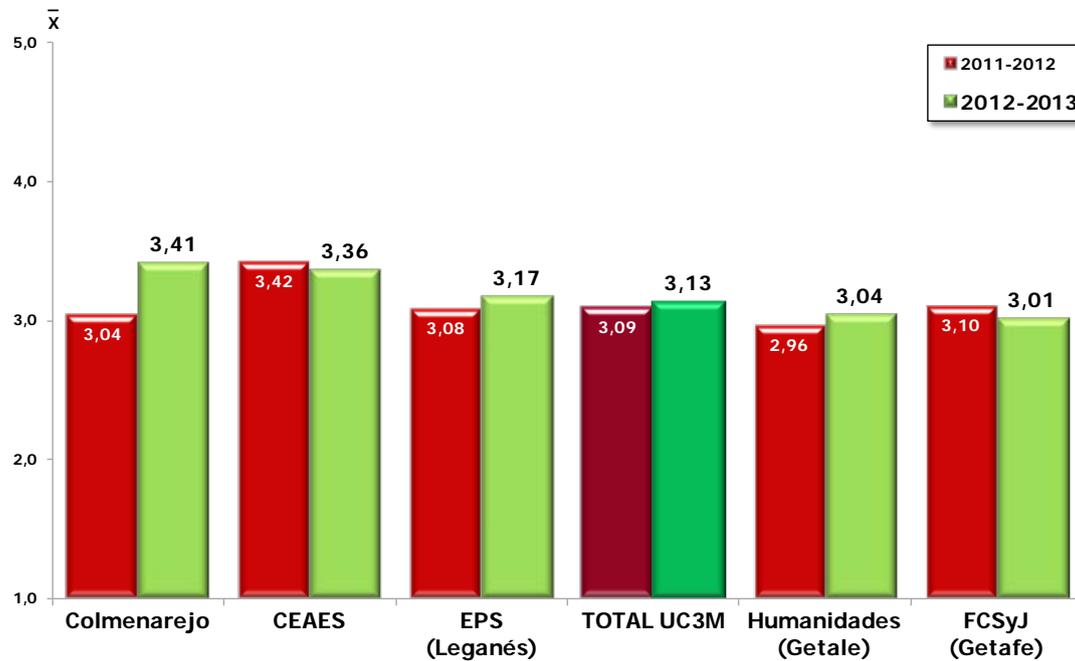
Como en años anteriores la satisfacción con este servicio (3,13) es menor a la que se registra para el conjunto de todos los sometidos a valoración, aunque en esta ocasión esa diferencia de casi seis décimas sea superior a la de años anteriores.



Con respecto a años anteriores el nivel de satisfacción se recupera ligeramente, aproximándose a la registrada en 2004-2005, aunque aumenta la brecha con respecto a la media general de satisfacción con el conjunto de los servicios.

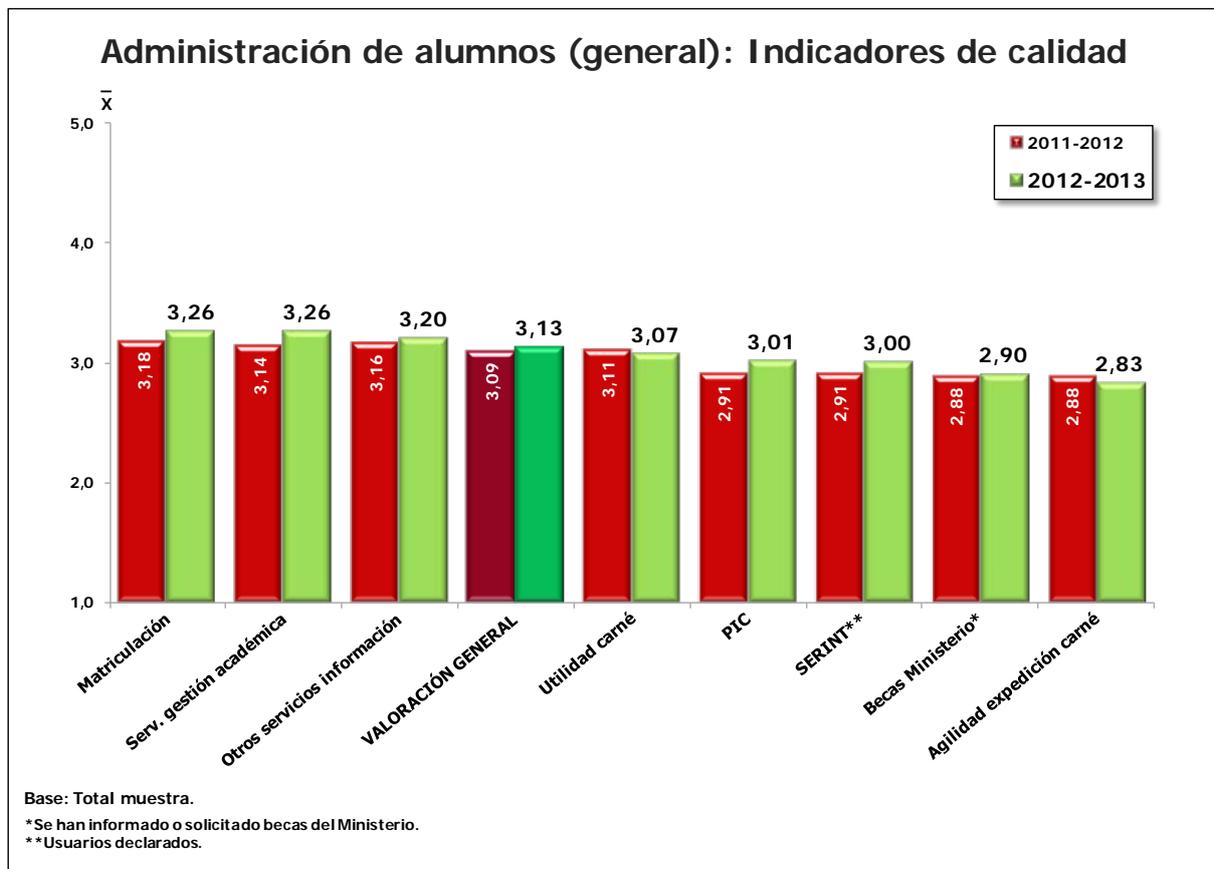
En general las valoraciones son ligeramente más favorables entre los estudiantes de primer curso (3,46), del campus de Colmenarejo (3,41) que los estudiantes veteranos de la UC3M (3,03) y de Getafe (3,03).

Administración de alumnos (general): Valoración global de los centros



Base: Total muestra.

Por centros, esa valoración global es significativamente superior entre los estudiantes de Colmenarejo (3,41), que ha mejorado casi cuatro décimas con respecto al pasado curso. Mientras que se muestran más críticos los de la FCSyJ (3,01), habiendo incluso descendido casi una décima.

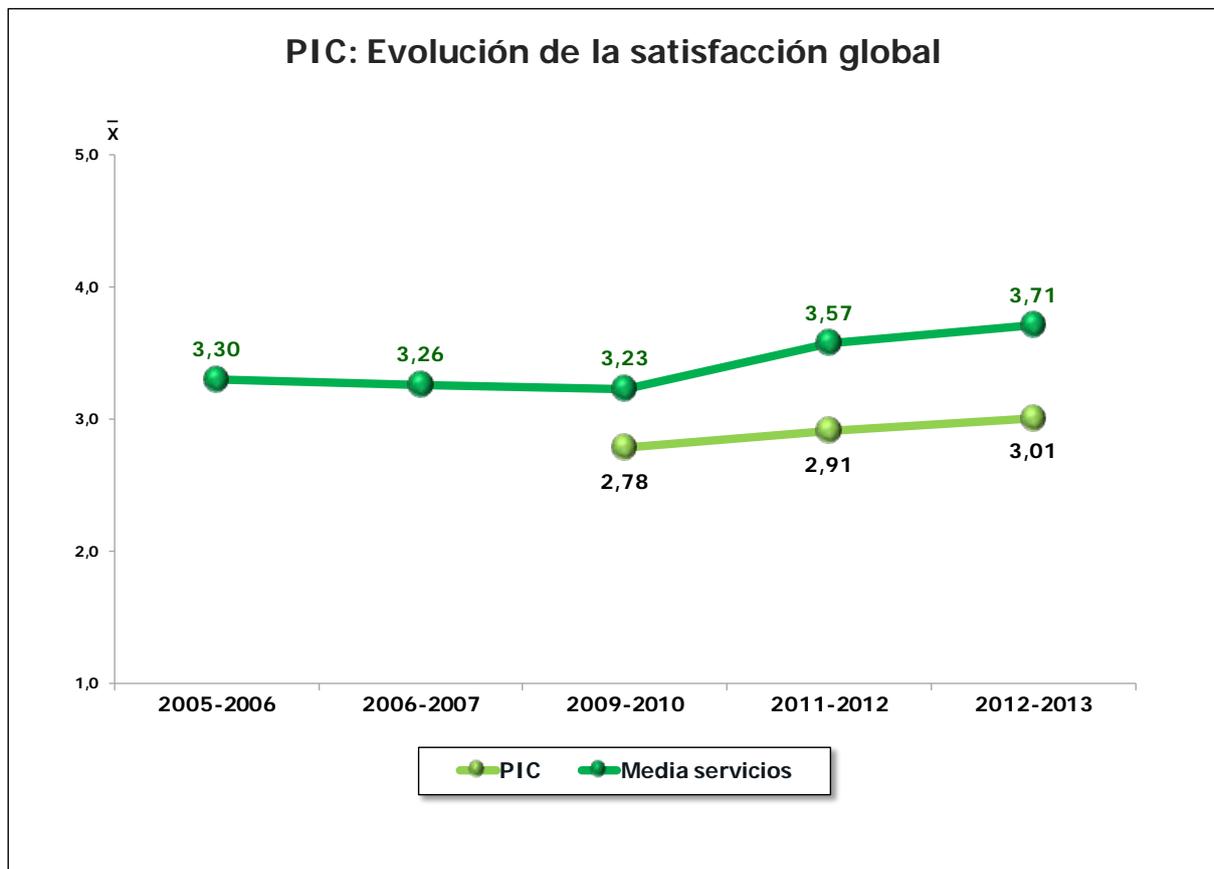


Dentro de los servicios considerados en la Administración de alumnos se mantiene como el mejor valorado el de matriculación (3,26), que recupera casi una décima con respecto al pasado curso. Los servicios de gestión académica y los de información, exceptuando el PIC, registran también niveles de satisfacción superiores a la media general de Administración de alumnos.

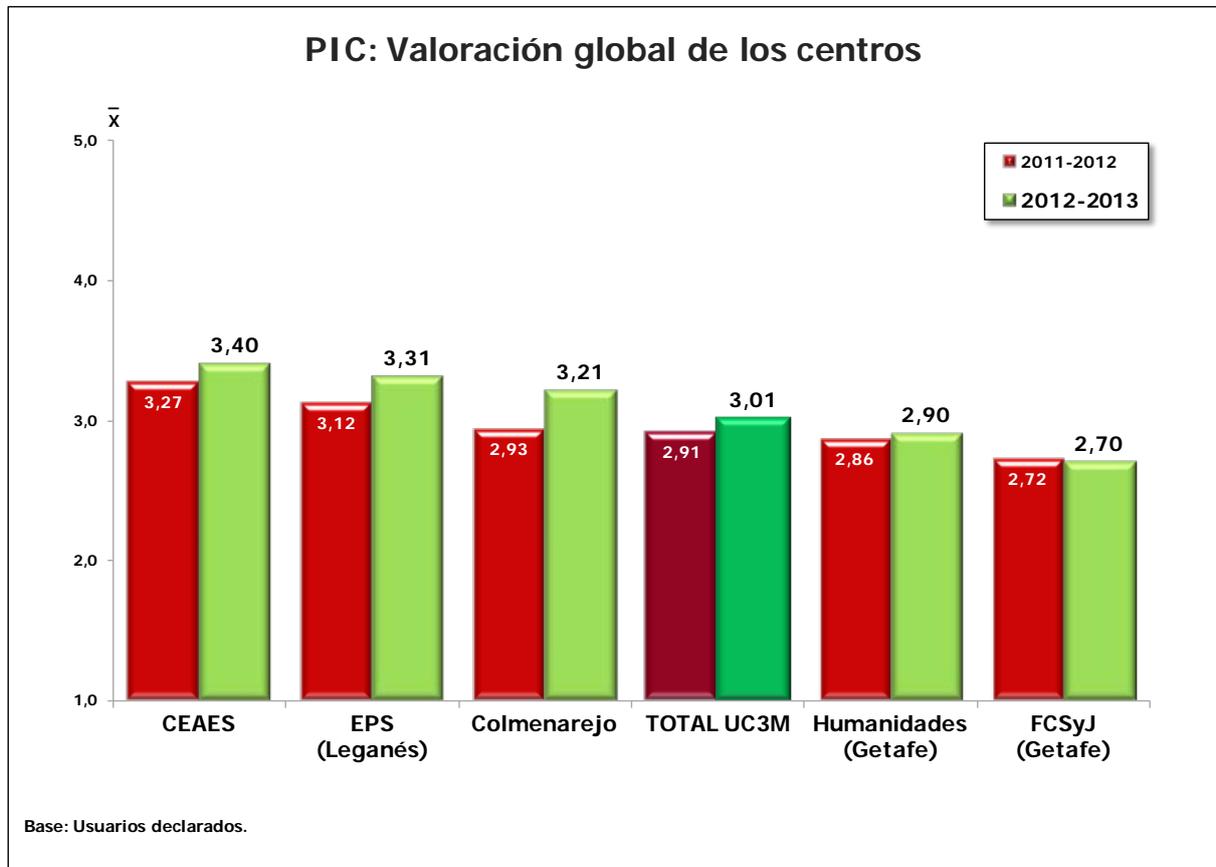
En el polo opuesto, la agilidad en la expedición del carné de estudiante (2,83) y la gestión de las Becas otorgadas por el Ministerio son ahora los servicios específicos peor valorados (2,90). Sin embargo, las variaciones en ambos son mínimas.

A) Punto de información del campus (PIC)

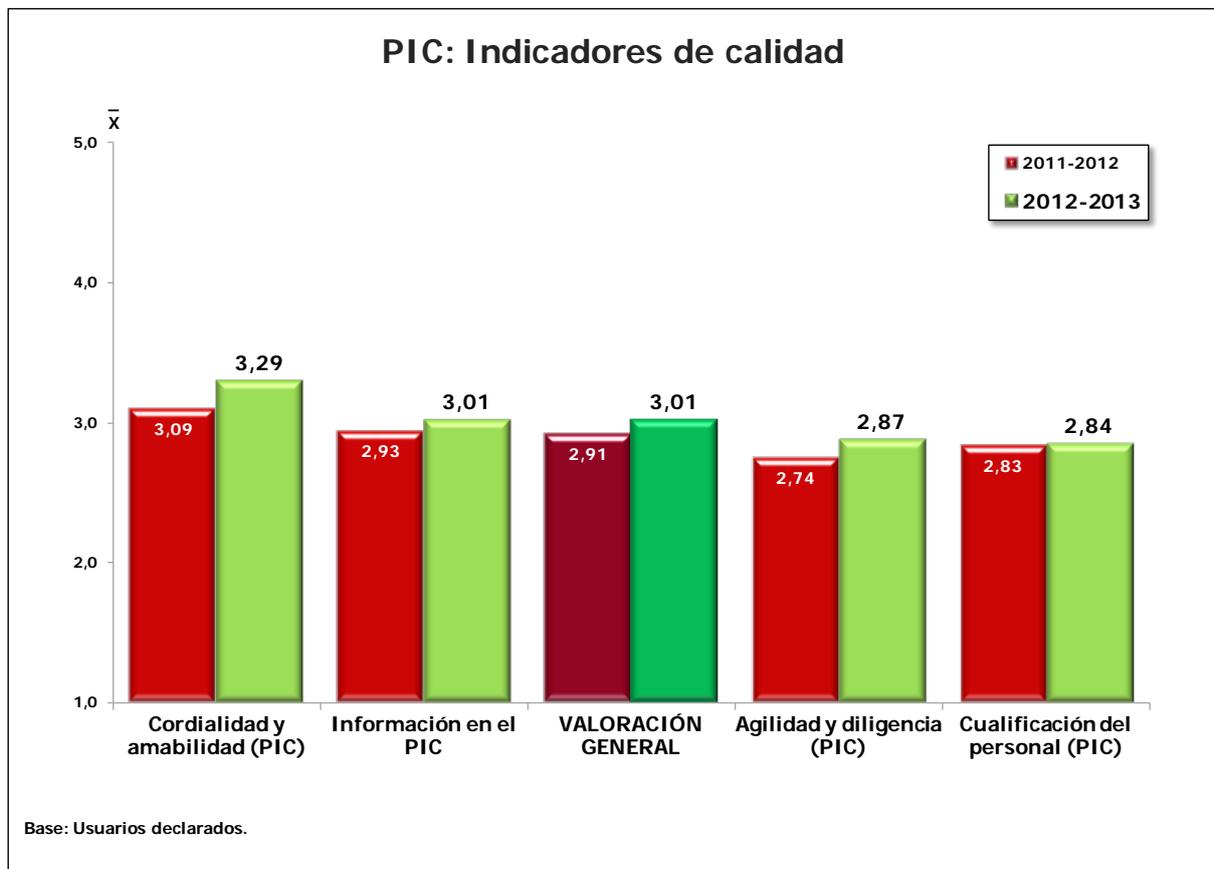
La satisfacción global con el PIC (3,01) es 7 décimas inferior a la que se registra para el conjunto de los servicios de la Universidad habiendo mejorado levemente con respecto al curso 2009-2010, fecha en que se comenzó a medir el servicio.



Los PIC del campus de Leganés (3,29) y el de Colmenarejo (3,26) son significativamente mejor valorados que el de Getafe (2,77). Asimismo, por antigüedad en esta universidad, los nuevos estudiantes que comienzan primero o el CEAES procedentes de otras universidades se muestran significativamente más satisfechos (3,65) que sus compañeros más veteranos (2,8).



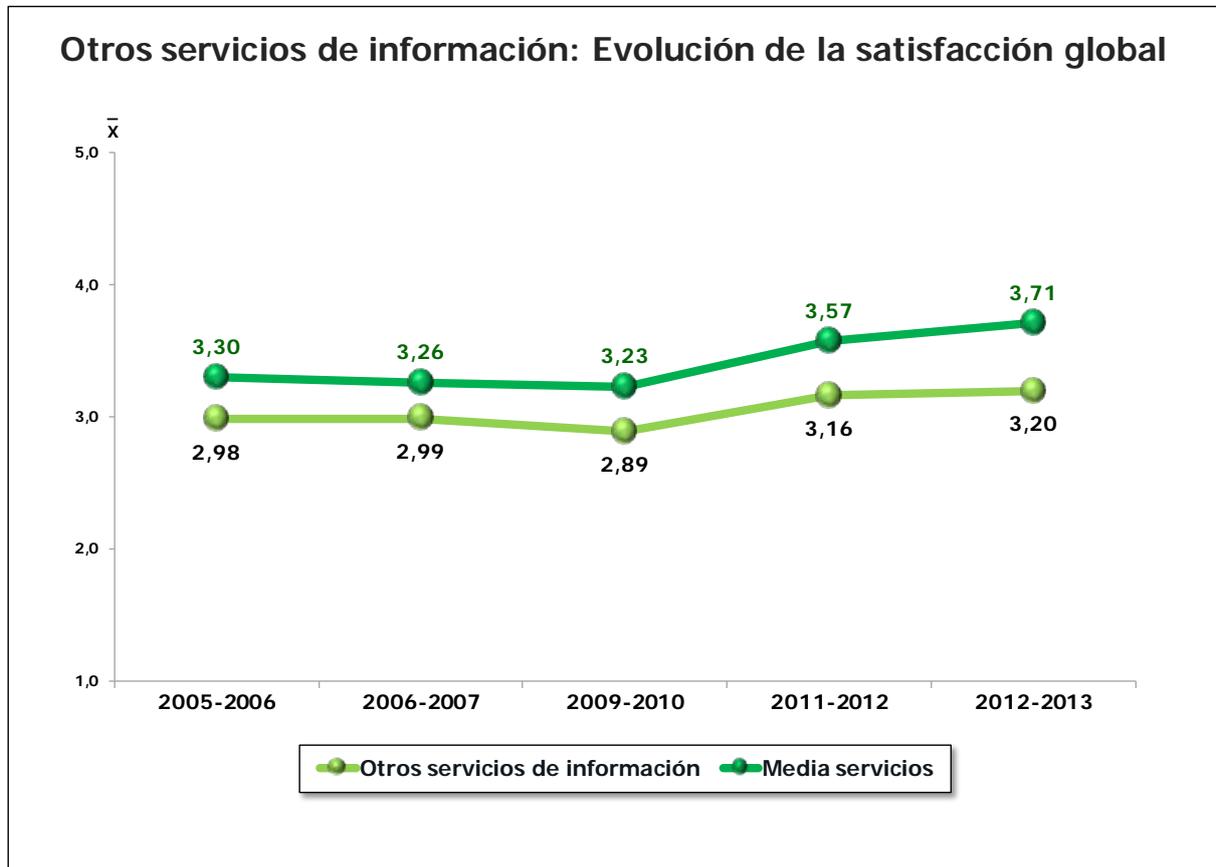
Por centros específicos también se observa que las valoraciones que se registran entre los estudiantes de la EPS (3,31) y del CEAES (3,40) son significativamente superiores a las más desfavorables que se registran entre los de Humanidades (2,9) y FCSyJ (2,7).



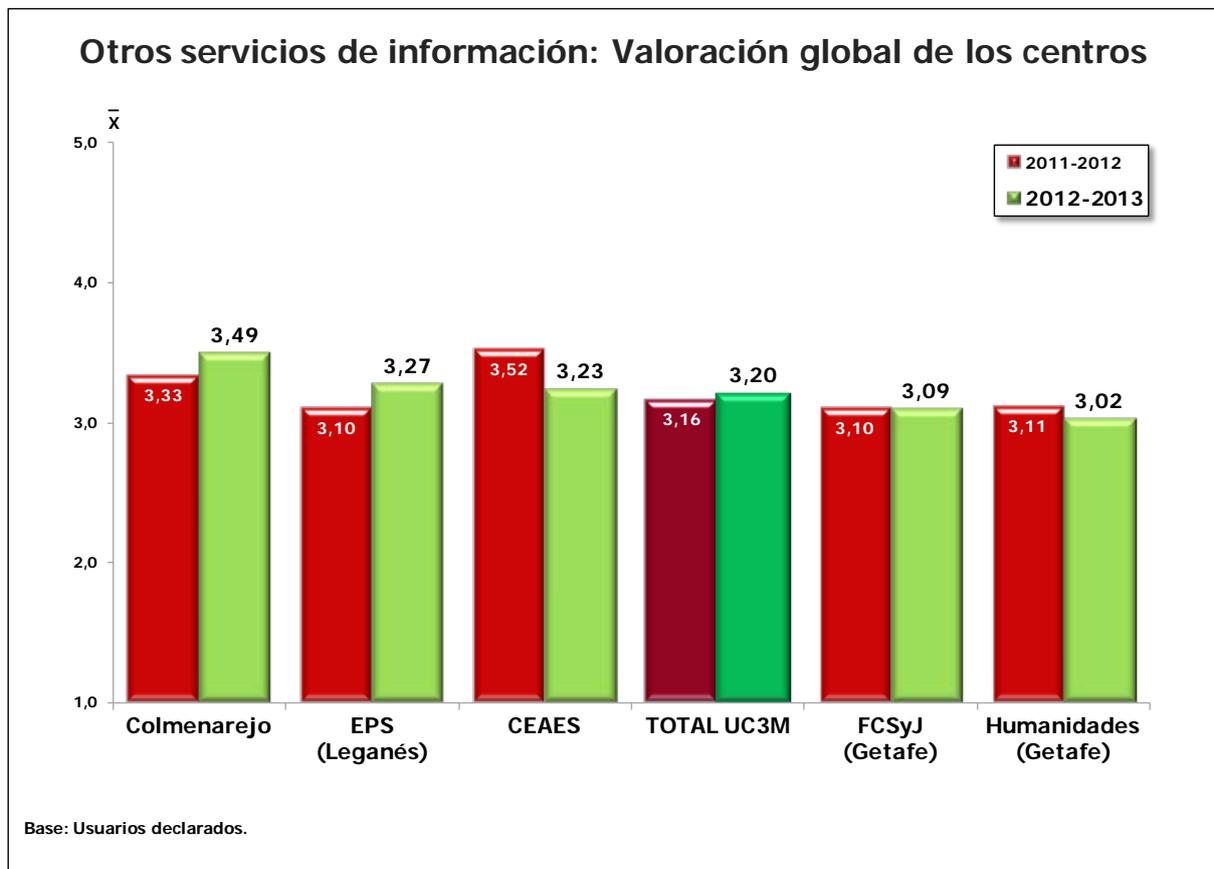
A la hora de considerar los indicadores o atributos específicos del servicio prestado por el PIC, se observa una valoración claramente favorable a propósito de la cordialidad y amabilidad del personal (3,29), siendo esta puntuación superior a la media, y que experimenta un ascenso de dos décimas con respecto al curso 2011-2012.

Sin embargo, se registran valoraciones claramente menos favorables a propósito de la cualificación del personal (2,84), así como de la agilidad y diligencia con que se presta el servicio (2,87). Sin embargo, todas las puntuaciones han mejorado ligeramente con respecto al pasado curso a excepción de la cualificación del personal, que se mantiene constante.

B) Otros servicios de información



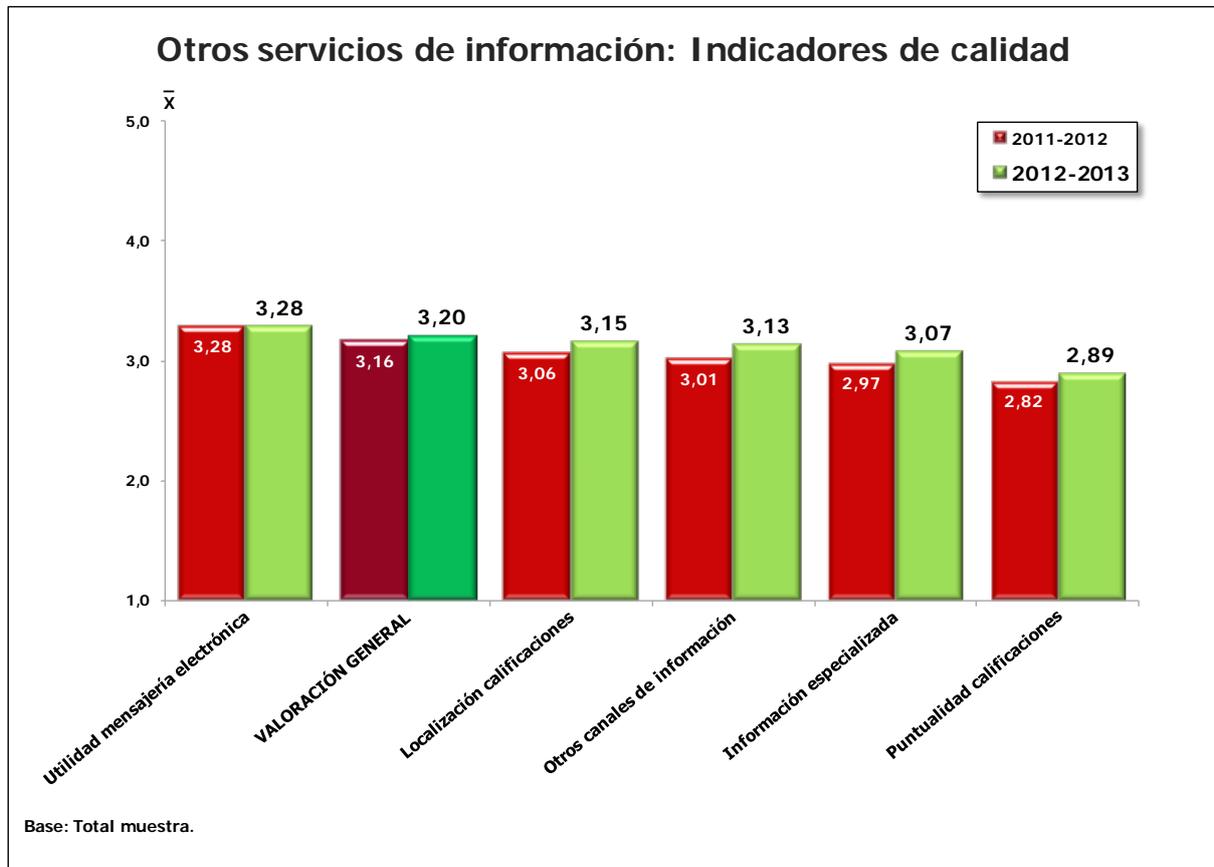
La satisfacción global (3,20) con los otros servicios de información –sin incluir el PIC–, es cinco décimas inferior a la que se registra para el conjunto de los servicios de la Universidad y apenas varía con respecto al pasado año. Sin embargo, el levisimo incremento de 0,4 décimas la sitúa en la posición más alta de las alcanzadas hasta ahora.



No hay diferencias significativas por campus, aunque sí por antigüedad en la UC3M: los que mejor valoran estos servicios son los nuevos alumnos (3,53) que comienzan 1º o el CEAES procedentes de otras universidades; mientras que los veteranos les atribuyen 3,09 puntos.

Por centros específicos también se observa que la valoración de los estudiantes de Colmenarejo (3,49) es significativamente superior a las más desfavorables que se registran entre los de Humanidades y la FCSyJ (con 3,09 y 3,02 respectivamente).

Asimismo, destaca el significativo descenso de tres décimas por parte de los alumnos CEAES, que se sitúan en los 3,23 puntos.

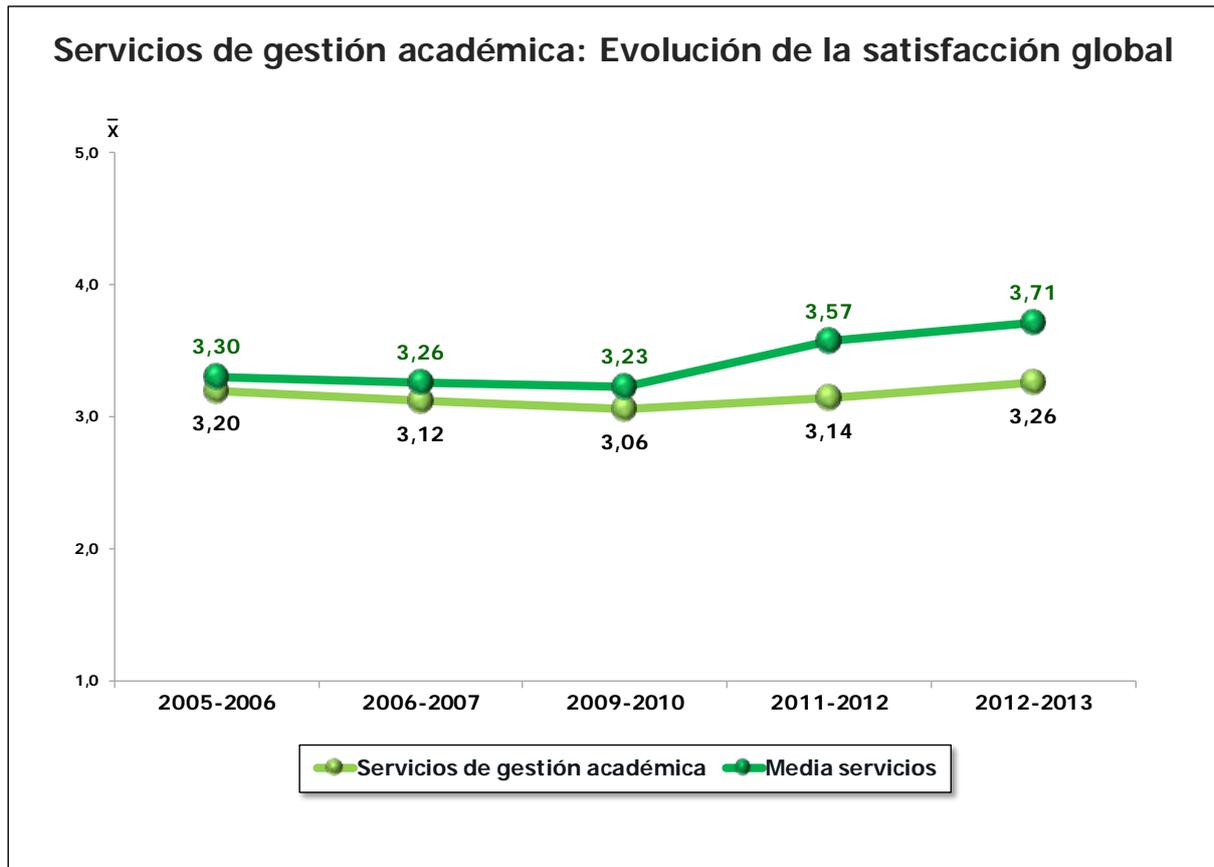


A la hora de considerar los indicadores o atributos específicos de los otros servicios de información, hay que señalar que el nivel de satisfacción más alto se sigue registrando a propósito de la utilidad real de la mensajería electrónica (3,28) y tras él se sitúa la localización de calificaciones (3,15).

No obstante, también hay que señalar que, una vez más, el aspecto que obtiene una puntuación más baja es el de la puntualidad con que se publican las calificaciones (2,89), aunque mejora casi una décima la valoración obtenida con respecto al pasado curso, como también ocurre de forma apreciable a propósito de la orientación recibida cuando se necesita acceder a información especializada (3,07) o de la información por otros medios como impresos, sobres y folletos (3,13).

C) Servicios de gestión académica

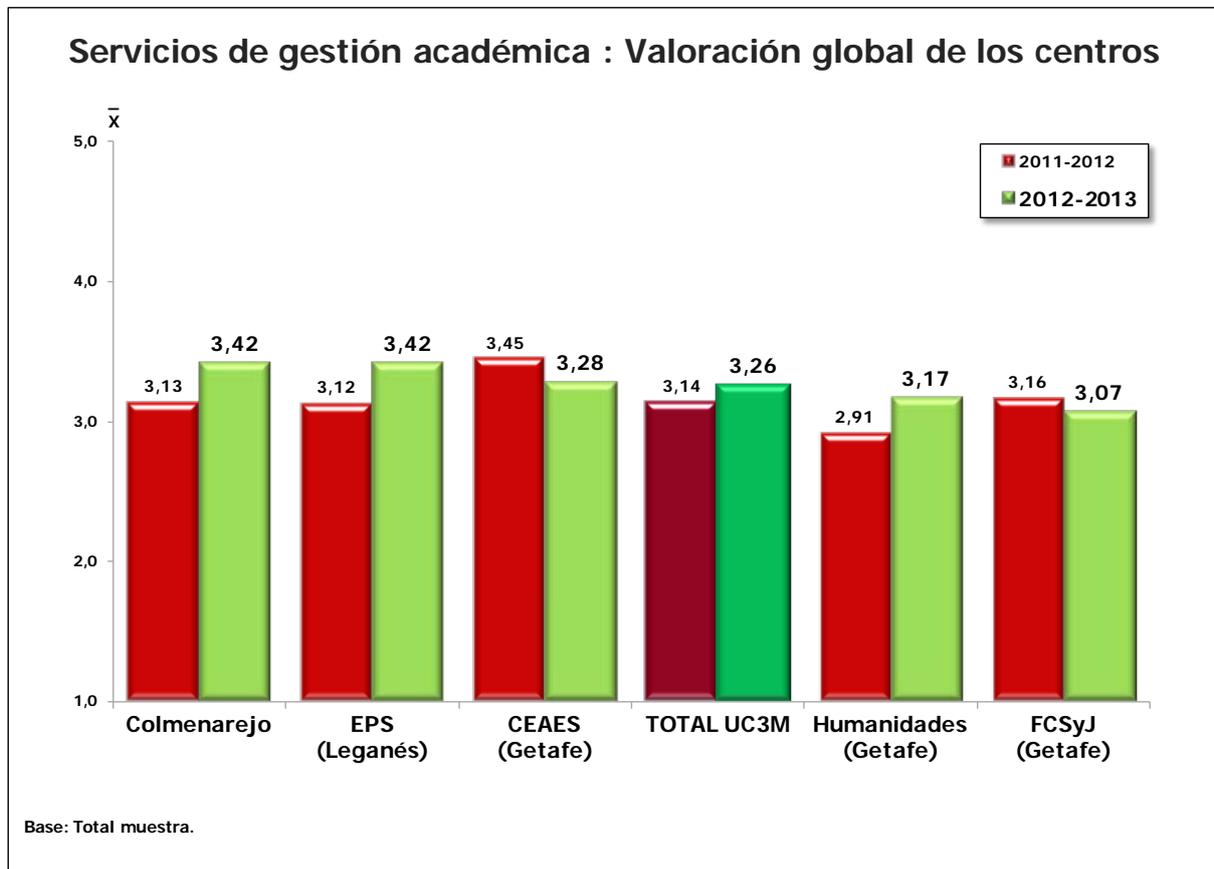
La valoración de los servicios de gestión académica, (antes denominados servicios administrativos), se sitúa en 3,26; algo más de cuatro décimas por debajo de la que se registra para el conjunto de los servicios.



Con el ligero incremento de apenas 1,2 décimas con respecto al curso 2011-2012, continúa la tendencia ascendente de la valoración de los servicios de gestión académica registrada en los últimos cursos, alcanzando ahora su cota más elevada hasta el momento.

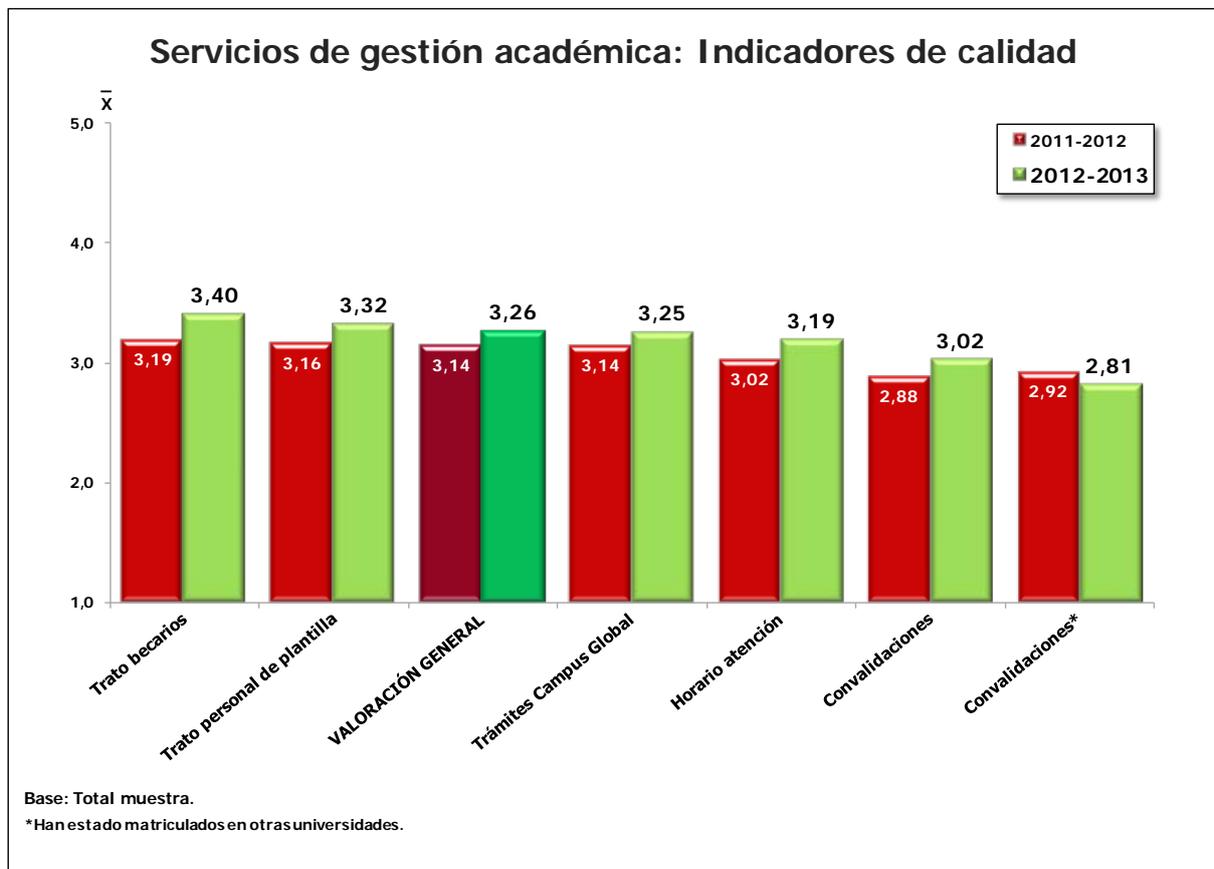
En este caso sí se aprecian diferencias significativas por campus: Leganés y Colmenarejo (con sendos 3,40 puntos) se muestran sensiblemente más satisfechos con los servicios de gestión académica que en Getafe (3,09). Asimismo, la antigüedad es una vez más la variable decisiva: los que mejor valoran estos servicios son los nuevos alumnos (3,54) que comienzan 1º o el

CEAES procedentes de otras universidades; mientras que los veteranos les atribuyen 3,16 puntos.



El nivel de satisfacción es también significativamente superior entre los estudiantes de la EPS y de Colmenarejo (con sendos 3,42) con respecto al existente entre los de la FCSyJ que emiten la valoración más baja (3,07).

Con respecto al pasado curso, cabe señalar el significativo incremento que experimenta la valoración de los servicios de gestión académica entre los alumnos de Colmenarejo, EPS y Humanidades (todos ellos $\geq 2,6$ décimas). Sin embargo, la valoración de los alumnos CEAES desciende 1,7 décimas.



La valoración de estos servicios en todos sus atributos mejora ligeramente con respecto a la que se daba el pasado curso.

Entre los aspectos específicos del servicio analizados, el mejor valorado sigue siendo la atención recibida por parte de los becarios (3,40). En tanto que la más desfavorable se sigue produciendo a propósito de la agilidad en la tramitación y resolución de las convalidaciones (3,02) según la percepción general de todos los entrevistados, notablemente más crítica entre quienes han estado matriculados en otras universidades (2,81).

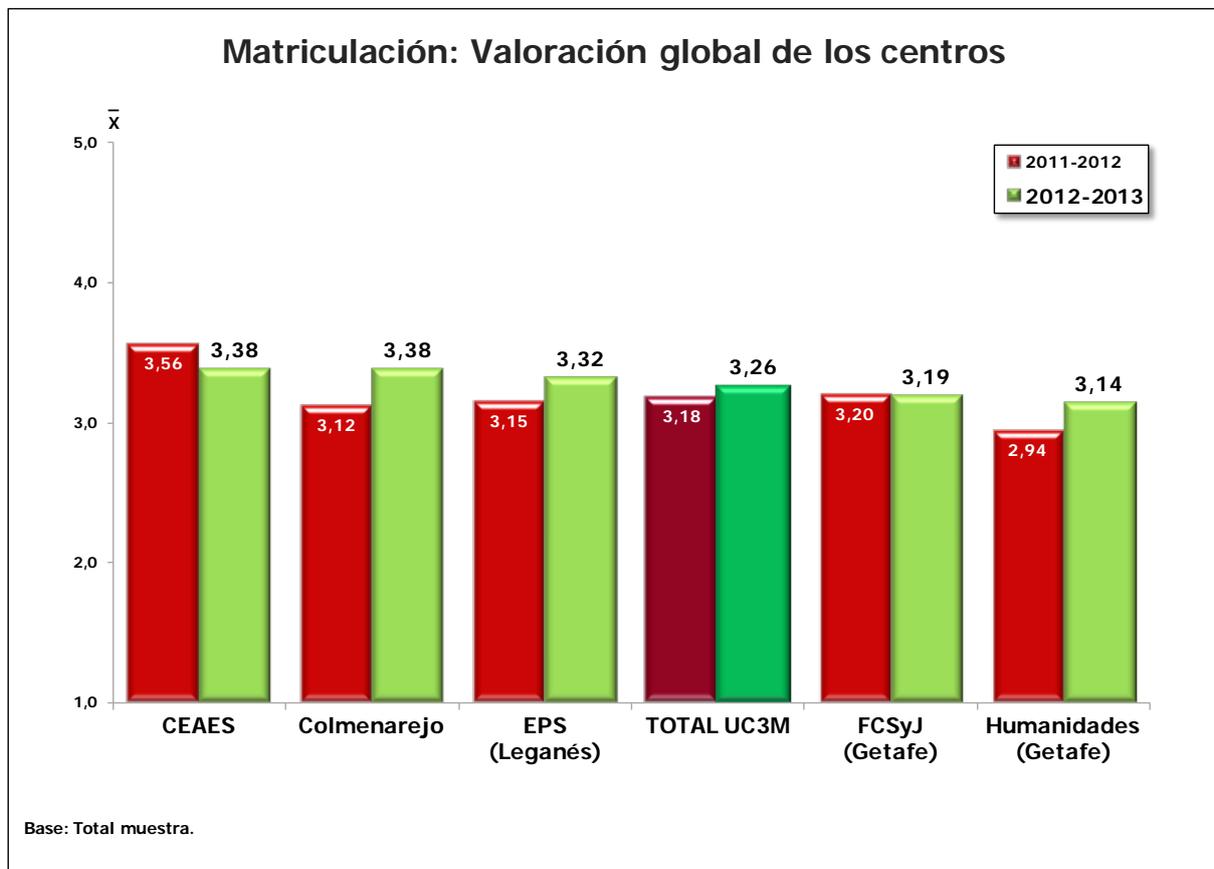
D) Matriculación

La valoración del servicio de matriculación se sitúa en 3,26, más de cuatro décimas inferior a la que se registra para el conjunto de los servicios de la Universidad.



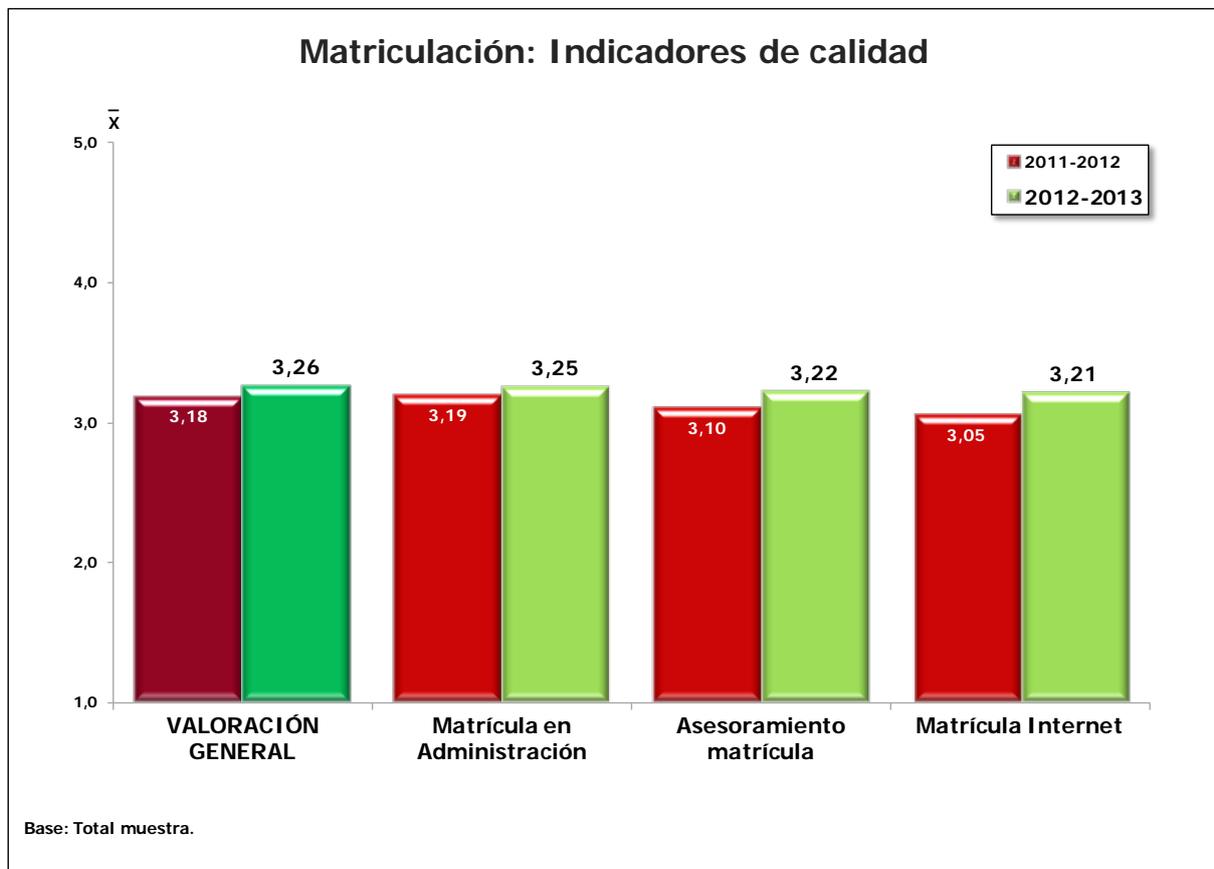
Si bien es cierto que la valoración del proceso de matriculación ha variado tan sólo 0,8 décimas con respecto al pasado curso; ese leve incremento pone freno a la tendencia descendente que se venía registrando desde el curso 2006-2007.

Las diferencias por campus no son estadísticamente significativas, aunque sí lo son por antigüedad. Los que mejor valoran el proceso de matriculación son los nuevos alumnos (3,55) que comienzan primero o el CEAES procedentes de otras universidades; mientras que los veteranos les atribuyen 3,16 puntos.



La valoración más favorable por centros se registra entre los estudiantes del CEAES y de Colmenarejo (con sendos 3,38). Por el contrario, los más críticos con el proceso de matriculación son una vez más los estudiantes de Humanidades (3,14), cuya satisfacción sin embargo mejora dos décimas respecto a la registrada en el curso 2011-2012.

Asimismo, mejoran apreciablemente las valoraciones emitidas por los alumnos de los centros de Colmenarejo y Leganés. Mientras que la del CEAES desciende 1,8 décimas.

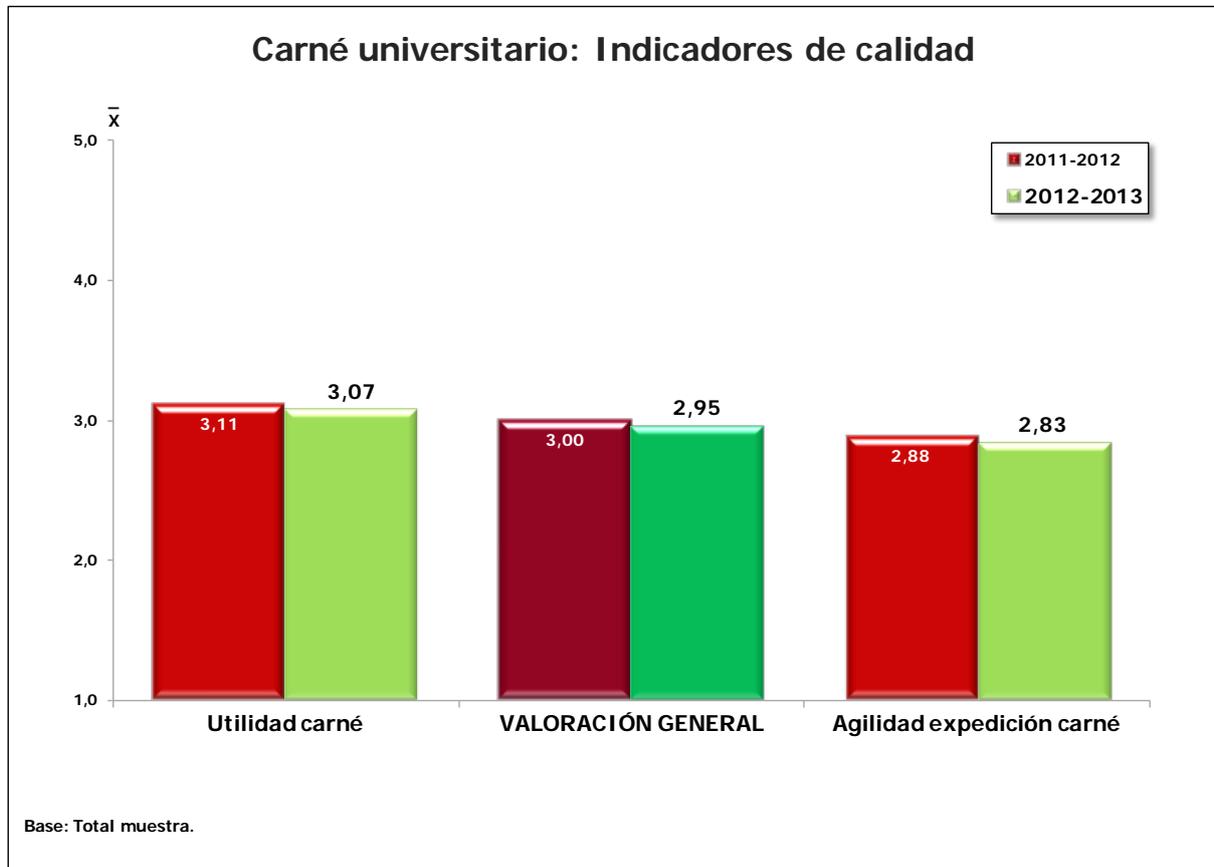


Todos los aspectos o indicadores específicos de la calidad de los servicios de matriculación mejoran levemente con respecto a las del pasado curso.

La mejor valoración es ahora el proceso de matriculación personal en Administración de alumnos (3,25). La matriculación por Internet (3,21), parece haber superado las dificultades que experimentara el pasado curso y recupera 1,6 décimas.

También mejora levemente la puntuación media de valoración del servicio la que se da a propósito de la utilidad e idoneidad del asesoramiento recibido en el proceso de matriculación (3,22).

E) Carné universitario



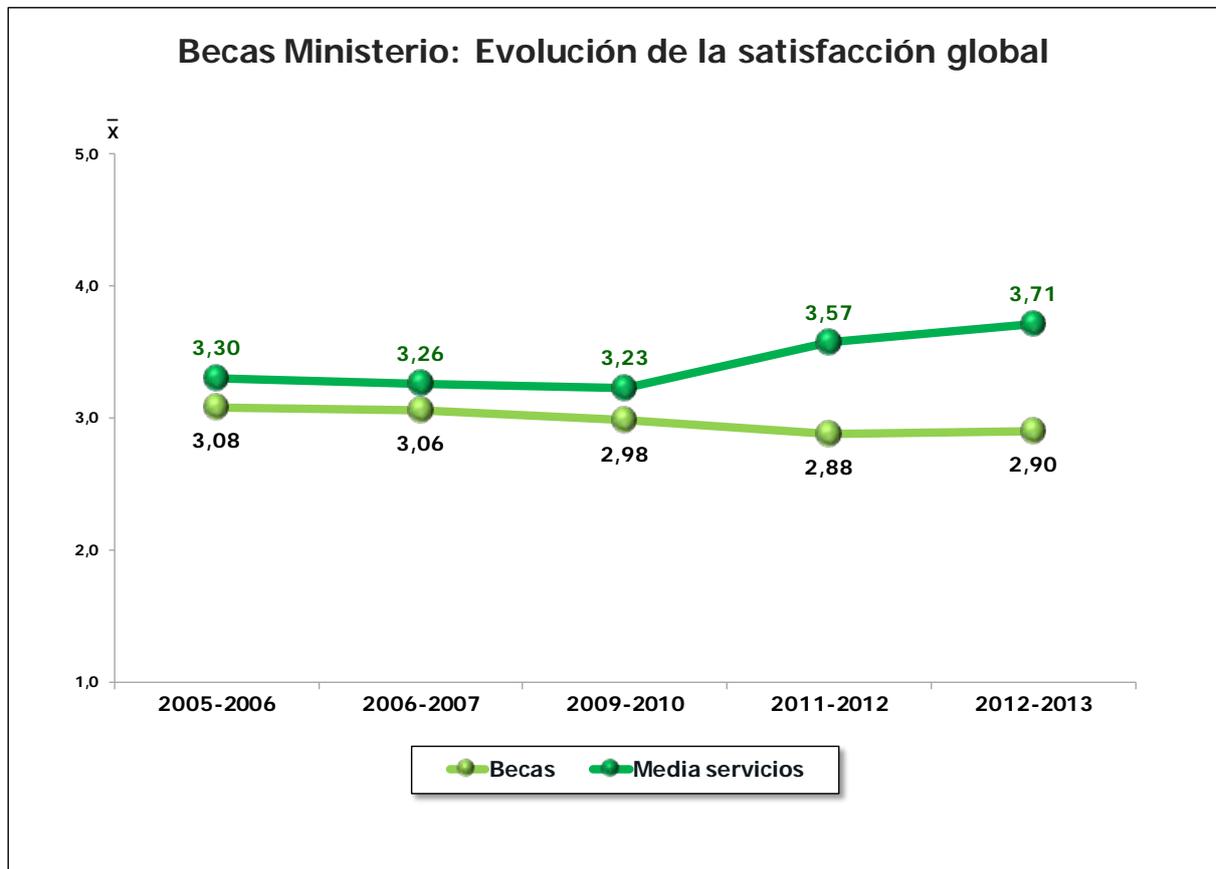
Descienden en torno a media décima los dos aspectos relativos al carné universitario: la utilidad y ventajas del carné (3,07) y la agilidad en su expedición y entrega (2,83).

Los estudiantes de primero son los que se muestran significativamente más satisfechos de recibir el carné universitario por su utilidad (3,52), sin embargo, dicha valoración va descendiendo a medida que avanzan los cursos (2,8 entre quienes cursan de 4º a 6º).

F) Becas

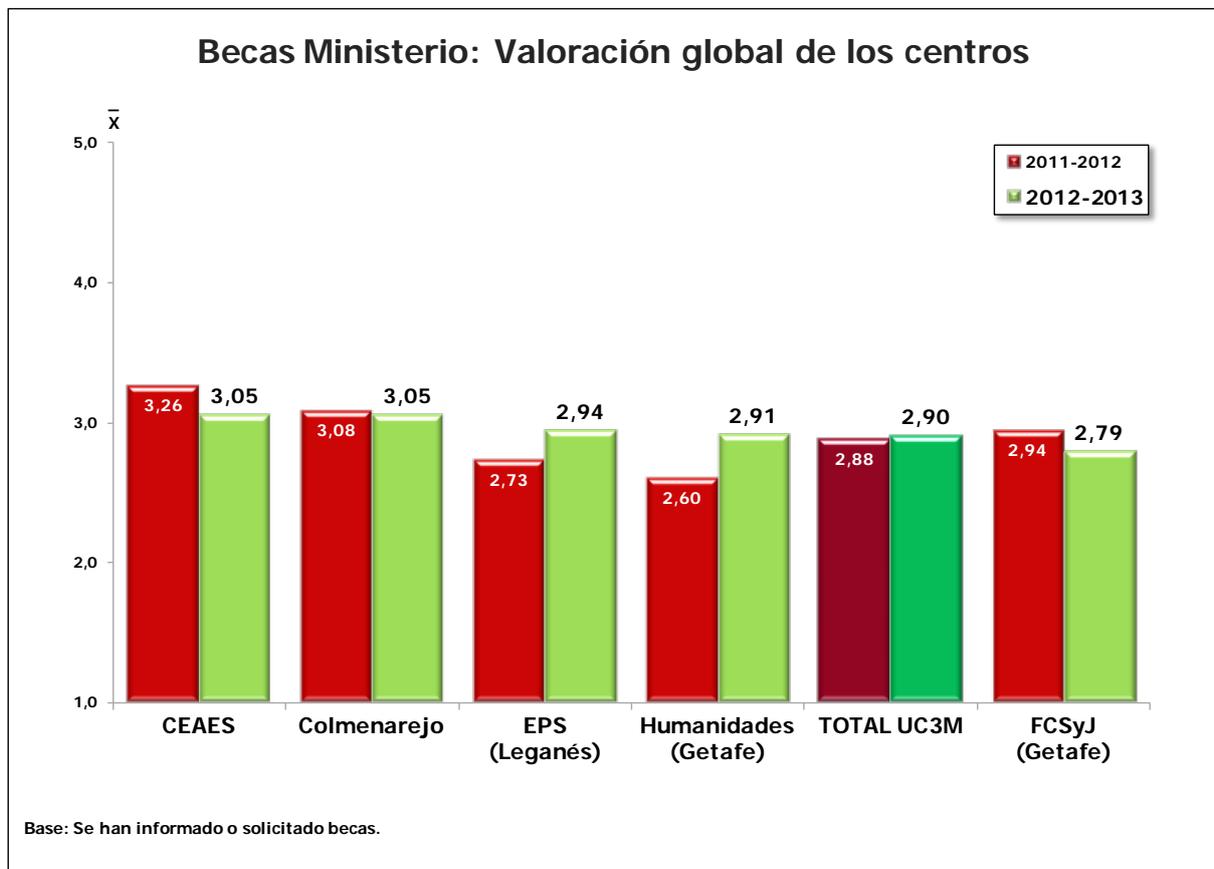
Ha descendido significativamente la solicitud información o la tramitación de becas del Ministerio este curso. Así, mientras que en 2011-2012 eran casi la mitad de los estudiantes (47,5%) que manifiestan haber solicitado

información o realizado alguna gestión relacionada con las becas concedidas por el Ministerio de educación, ahora se trata de tan sólo el 35,2%.



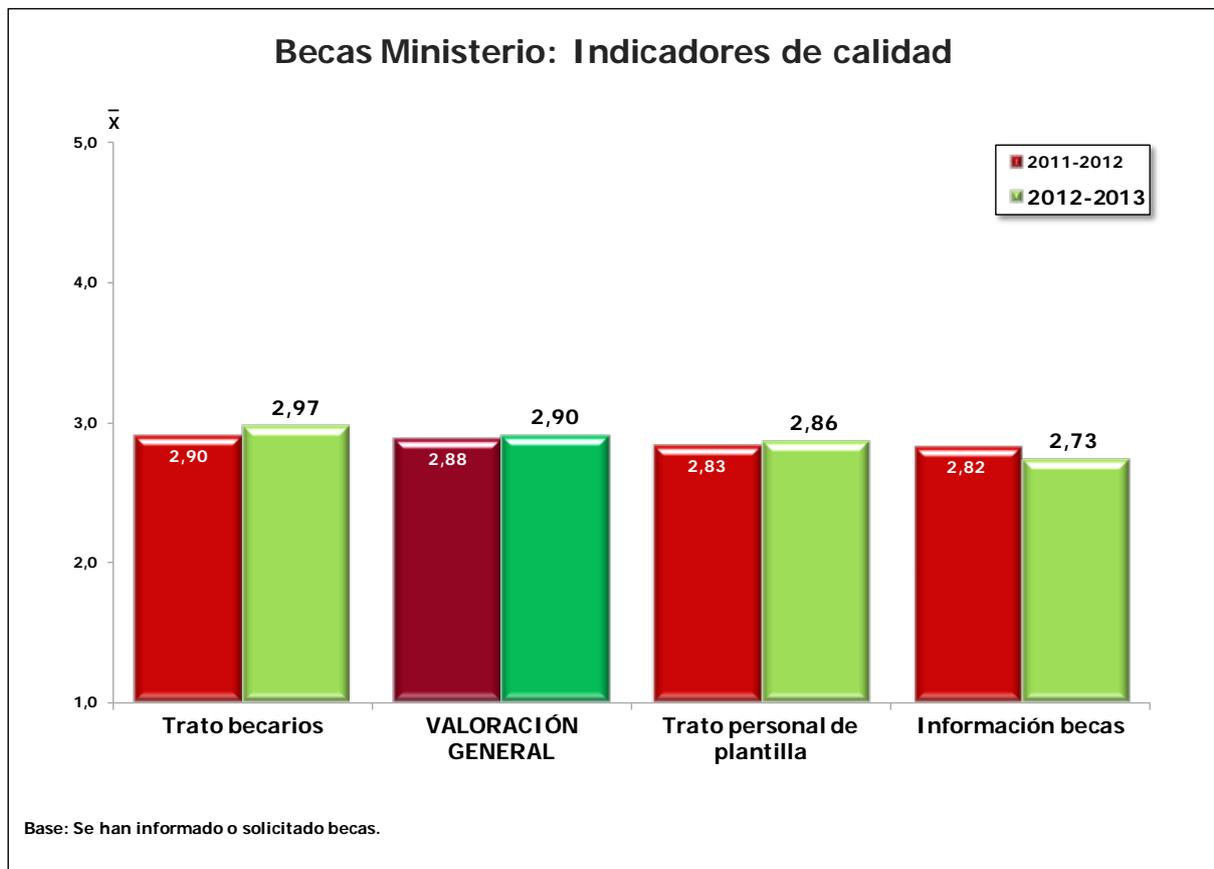
La valoración general del servicio de la gestión de becas (2,90) es inferior a la que se registra para el conjunto de los servicios de la Universidad y se mantiene en el nivel del pasado curso.

En este caso, no se aprecian diferencias estadísticamente significativas por ninguna de las variables de clasificación analizadas.



Entre los centros, la valoración más favorable se sigue registrando en el CEAES y Colmenarejo (con sendos 3,05), experimentando ambas un notable descenso con respecto al pasado curso.

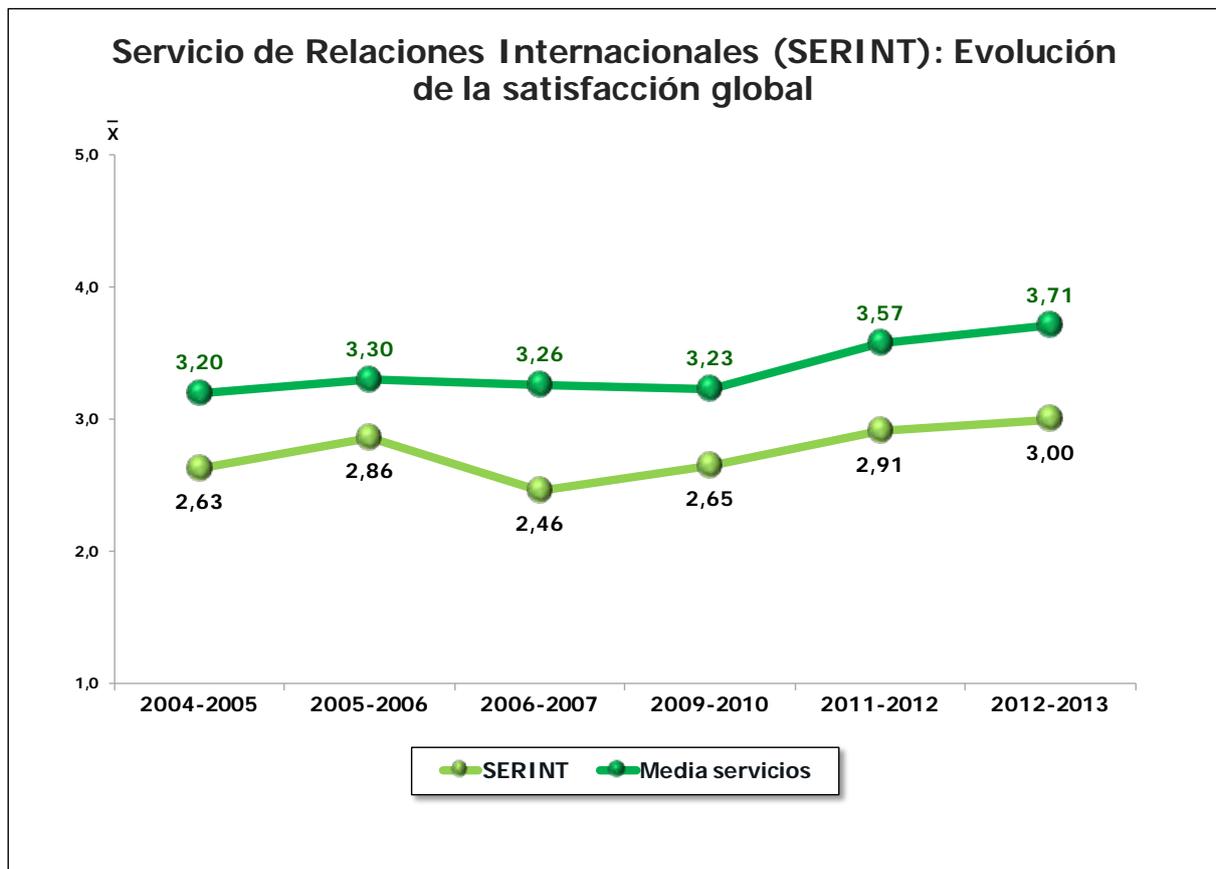
Por su parte, la valoración más baja de este servicio se registra nuevamente entre los estudiantes de la FCSyJ (2,79), que además desciende 1,5 décimas con respecto a 2011-2012.



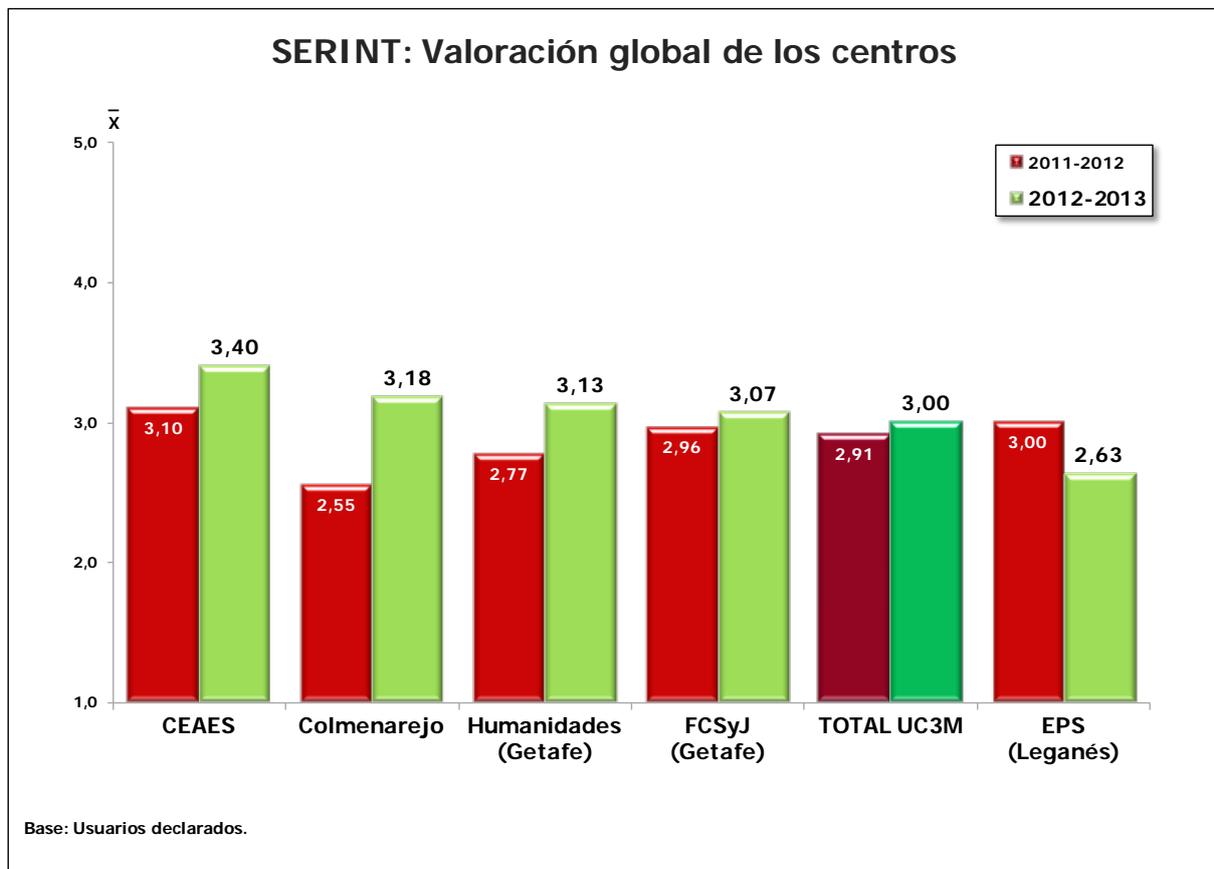
El aspecto mejor valorado de los tenidos en cuenta en relación con este servicio es la atención recibida por parte de los becarios (2,97), en tanto que el peor valorado es la información existente sobre el sistema de becas (2,73), y además desciende 1,1 décimas con respecto al pasado curso.

G) Servicio de relaciones internacionales (SERINT)

Para el Servicio de Relaciones Internacionales se registra una puntuación (3,0) claramente inferior a la que se da para el conjunto de los servicios, a pesar de que se observa una mejoría con respecto al pasado curso como lo pone de manifiesto que esa puntuación sea casi una décima superior a la de entonces.

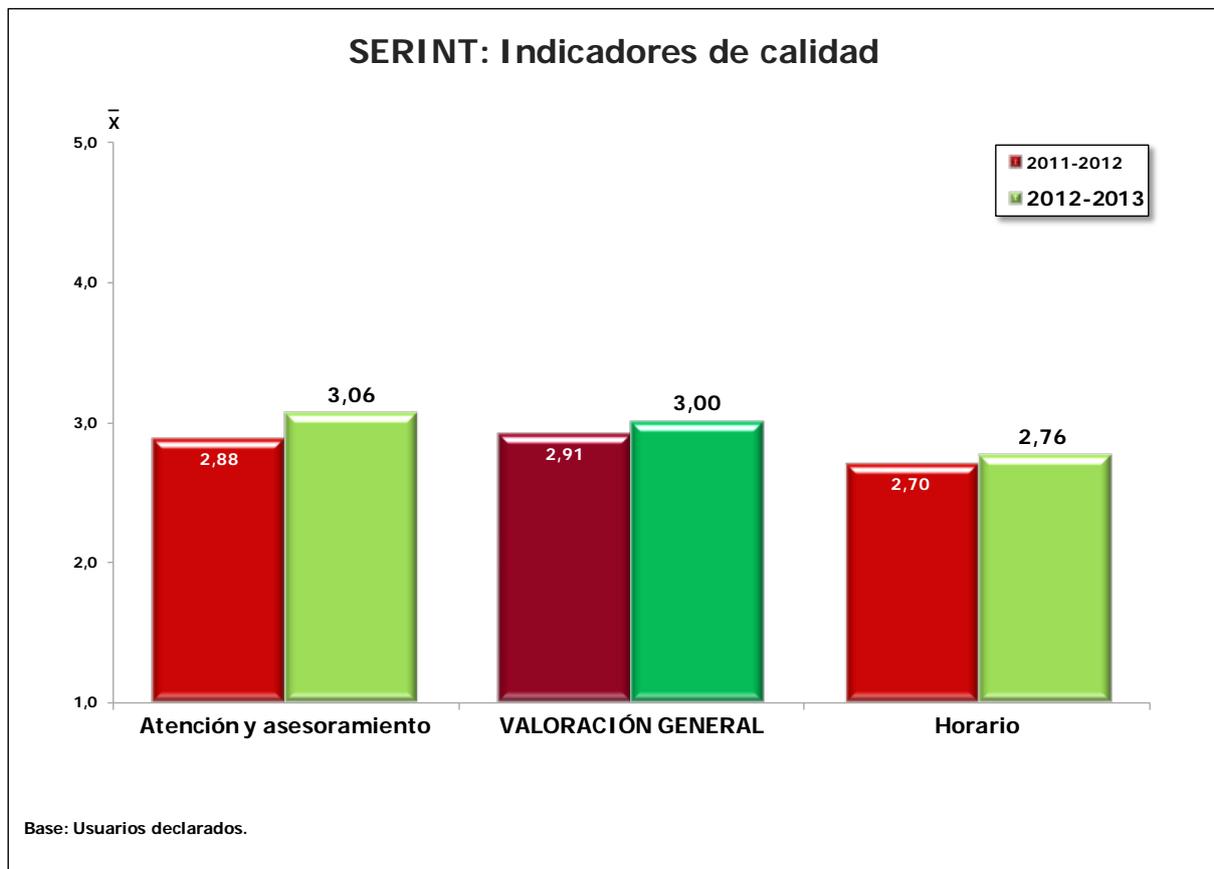


No se aprecian diferencias estadísticamente significativas en cuanto a la valoración de este servicio por parte de los distintos colectivos de alumnos.



Por centros, la valoración de este servicio es significativamente más favorable entre los estudiantes del CEAES (3,4) y de la FCSyJ (3,07). El nivel de satisfacción se incrementa en ambos centros con respecto al pasado curso.

Los más insatisfechos con el servicio prestado por el SERINT son los estudiantes de la EPS (2,63); que además desciende casi 4 décimas con respecto a la registrada en el curso 2011-2012.



La mejora de la valoración del SERINT se refleja en la superior puntuación que se registra para los dos aspectos específicos tenidos en consideración para este servicio: la atención y asesoramiento (3,06) y los horarios de funcionamiento (2,76). La satisfacción con el primero mejora 1,8 décimas con respecto a 2011-2012.

7.8. Espacio estudiantes

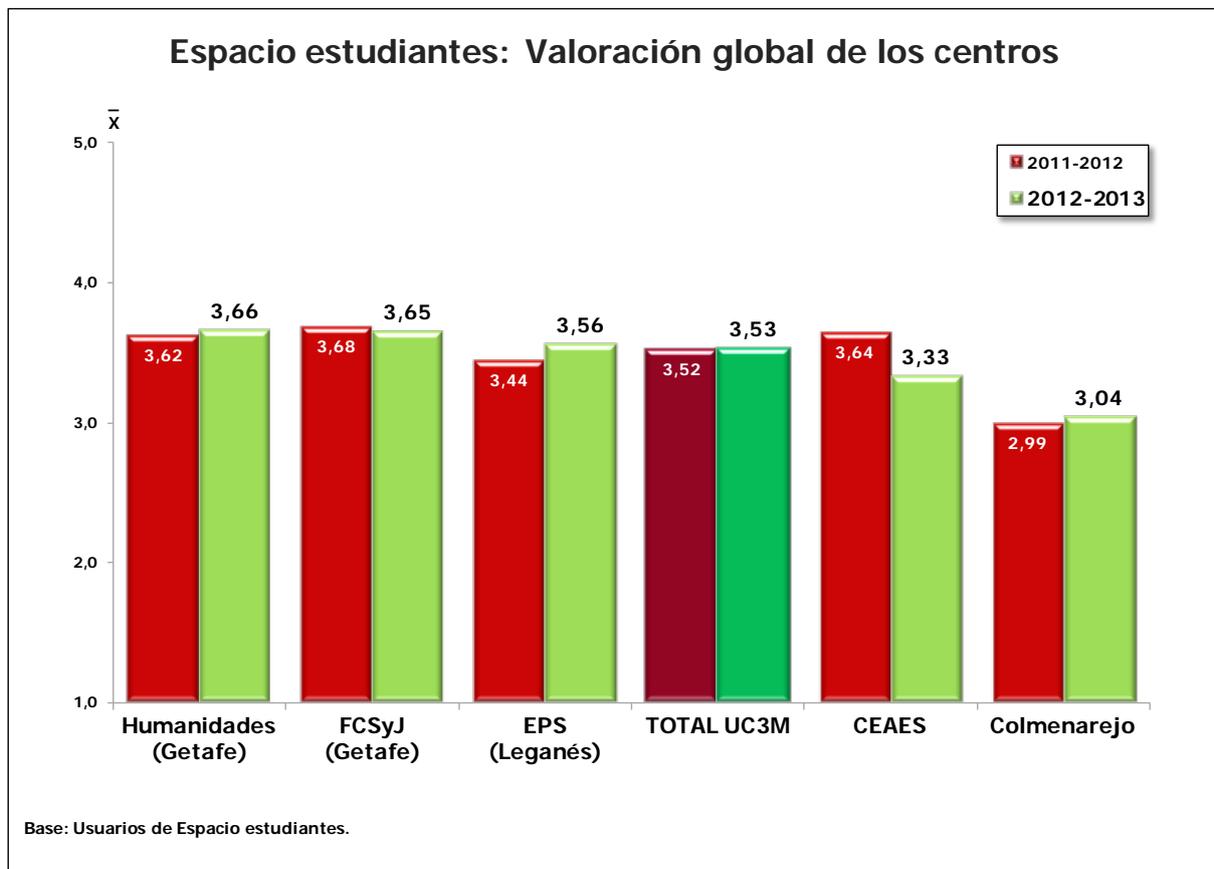
Como ya se ha señalado anteriormente, la denominación de Espacio estudiantes experimentó algunos cambios en el curso 2011-2012. Así, a partir de ese momento sus anteriores competencias culturales y las relativas a la gestión del Auditorio, se desglosan en un nuevo servicio: Auditorio-Aula de las artes, que se comentará en el próximo capítulo. Asimismo, el actual Espacio Estudiantes conserva sus anteriores atribuciones relativas a actividades deportivas, a las cuales incorpora otras nuevas sobre orientación al estudiante, asociacionismo y voluntariado así como información y ayuda para la solicitud de becas de la propia universidad y de otros organismos.

Téngase en cuenta todo esto con la debida cautela al comparar los resultados actuales de Espacio estudiantes con los de cursos anteriores.

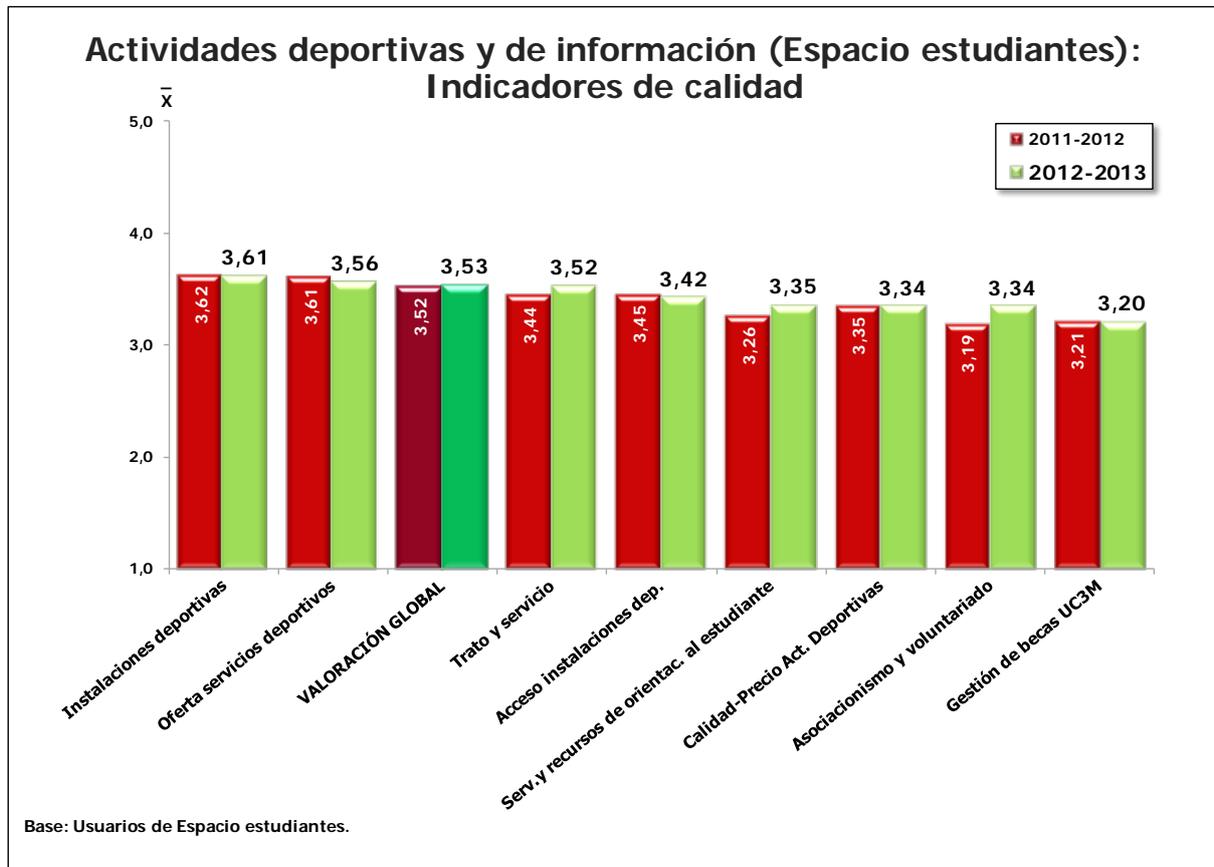
En la actualidad, el 58,8% de los estudiantes se declaran usuarios el servicio; significativamente más los que cursan 2º a 4º curso de Grado (65,4%) que los de Máster CEAES (39%). Asimismo, los estudiantes de Humanidades, Colmenarejo y la EPS utilizan significativamente más el servicio (entre el 64% y el 60%) que sus compañeros del CEAES (39%).



La valoración global del conjunto de los servicios agrupados bajo la denominación de Espacio estudiantes se mantiene, registrando ahora en 3,53 puntos, y siendo ligeramente inferior a la que se registra para el conjunto de los servicios evaluados.



Los colectivos significativamente más satisfechos con las actividades de Espacio estudiantes son los de Humanidades (3,66) y FCSyJ (3,65). Por el contrario, los estudiantes de Colmenarejo siguen siendo los más descontentos (3,04).



De todos los aspectos específicos considerados, las puntuaciones más favorables se refieren a las instalaciones deportivas (3,61) y a la variedad, amplitud y calidad de la oferta de las actividades deportivas (3,56), ambas puntuaciones son además superiores a valoración del conjunto del servicio Espacio estudiantes.

En el polo opuesto, los aspectos con una valoración más baja son los de becas de la propia universidad u otros organismos (3,20) y el asociacionismo y voluntariado (3,34).

7.9. Auditorio-Aula de las artes

La gestión de las actividades culturales y del Auditorio sale del Espacio estudiantes, donde se enmarcaban hasta el pasado curso, para configurarse como un servicio independiente a partir de entonces. Téngase esto presente al comparar los resultados con los de ediciones anteriores a 2011-2012.

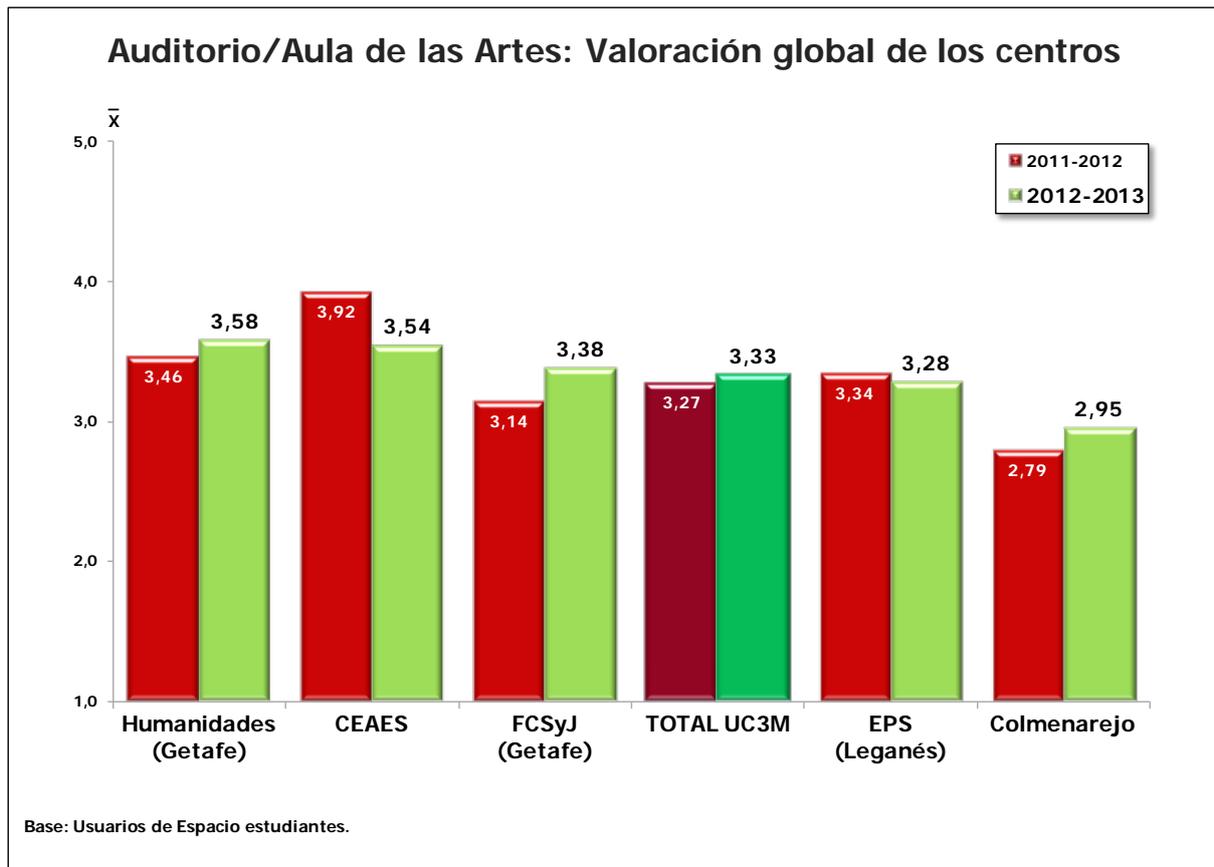
Este curso, el 25,2% de los estudiantes se declara usuario del Auditorio la proporción de usuarios del Auditorio; que si bien es el servicio menos utilizado de todos, ha visto incrementado su volumen de estudiantes en casi 2 puntos porcentuales.

De los usuarios de estos servicios, quienes los utilizan una vez a la semana o con mayor frecuencia representan un 7%; 3,5 puntos porcentuales menos que en el pasado curso.

Auditorio/Aula de las Artes: Evolución de la satisfacción global

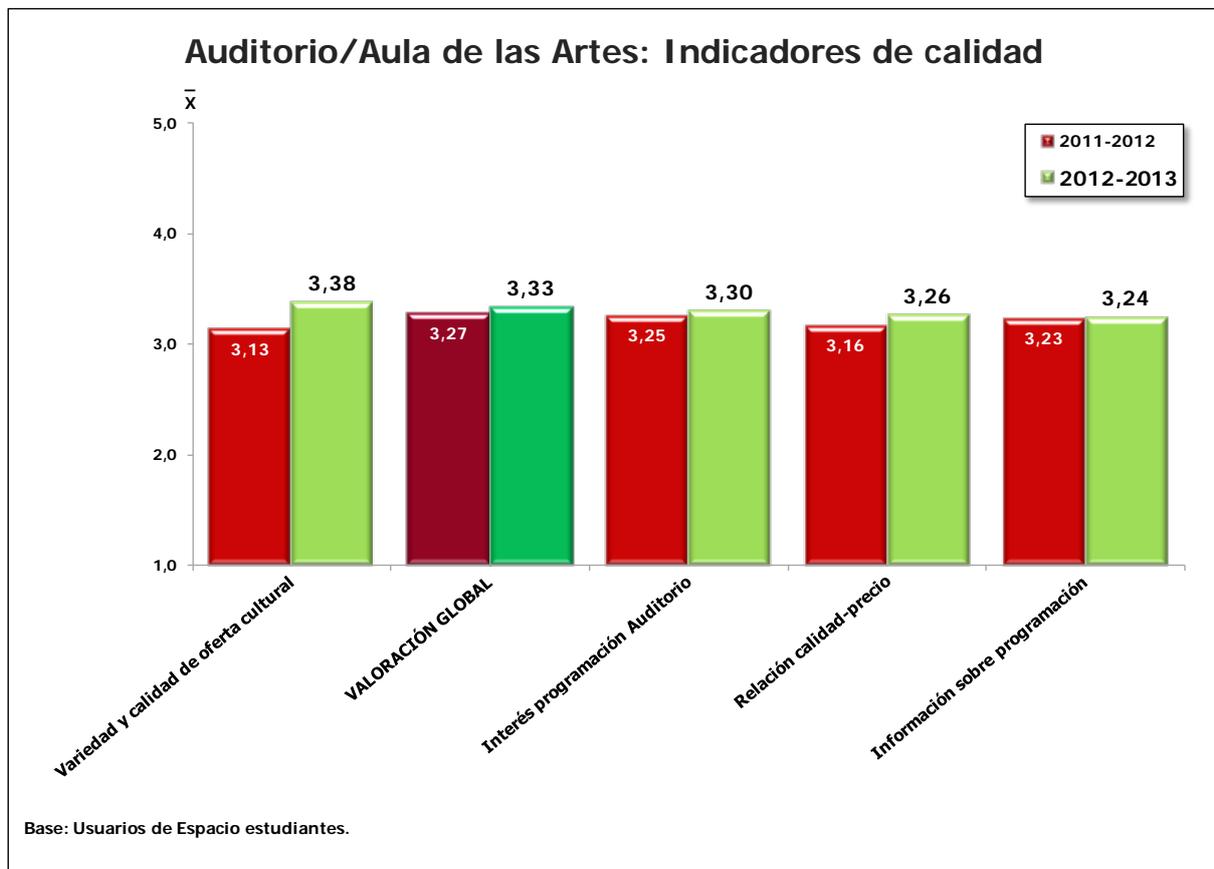


La valoración global del conjunto de los servicios de Auditorio-Aula de las artes se sitúa en 3,33 puntos, casi cuatro décimas por debajo de la que se registra para el conjunto de los servicios evaluados, no registrándose diferencias relevantes entre los distintos segmentos de la muestra establecidos en función de las distintas variables de clasificación.



Los más satisfechos con el Auditorio son los estudiantes de Humanidades y la CEAES (3,58 y 3,54 respectivamente); notablemente por encima de la manifestada por los de Colmenarejo (2,95). Sin embargo, la valoración registrada en el CEAES desciende casi cuatro décimas con respecto a 2011-2012.

No obstante, téngase en cuenta que tan sólo eran 18 los estudiantes CEAES que emitieron alguna valoración de 1 a 5 a propósito del Auditorio-Aula de las artes.



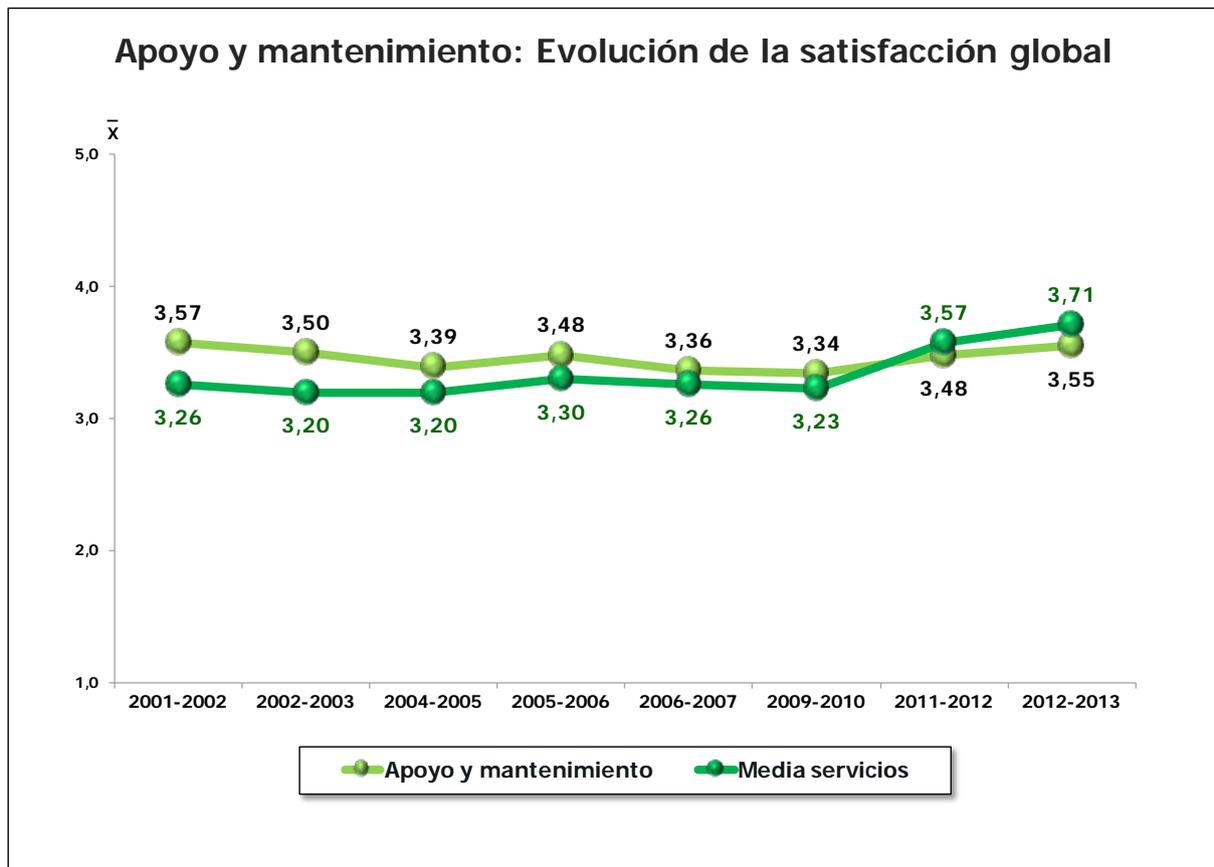
De todos los aspectos específicos considerados, la puntuación más favorable se refiere a la variedad y calidad de las actividades culturales celebradas en el Auditorio (3,38). En comparación con el curso 2011-2012, la satisfacción con respecto a este aspecto sí que ha mejorado notablemente, ya que pasa de ser el peor valorado a ser el más satisfactorio.

En el polo opuesto, el aspecto para el que es más baja la valoración obtenida es ahora la información proporcionada sobre las actividades culturales (3,24), seguido de la relación calidad-precio (3,26); dimensión esta última que no obstante mejora una décima.

7.10. Servicios de Apoyo y Mantenimiento

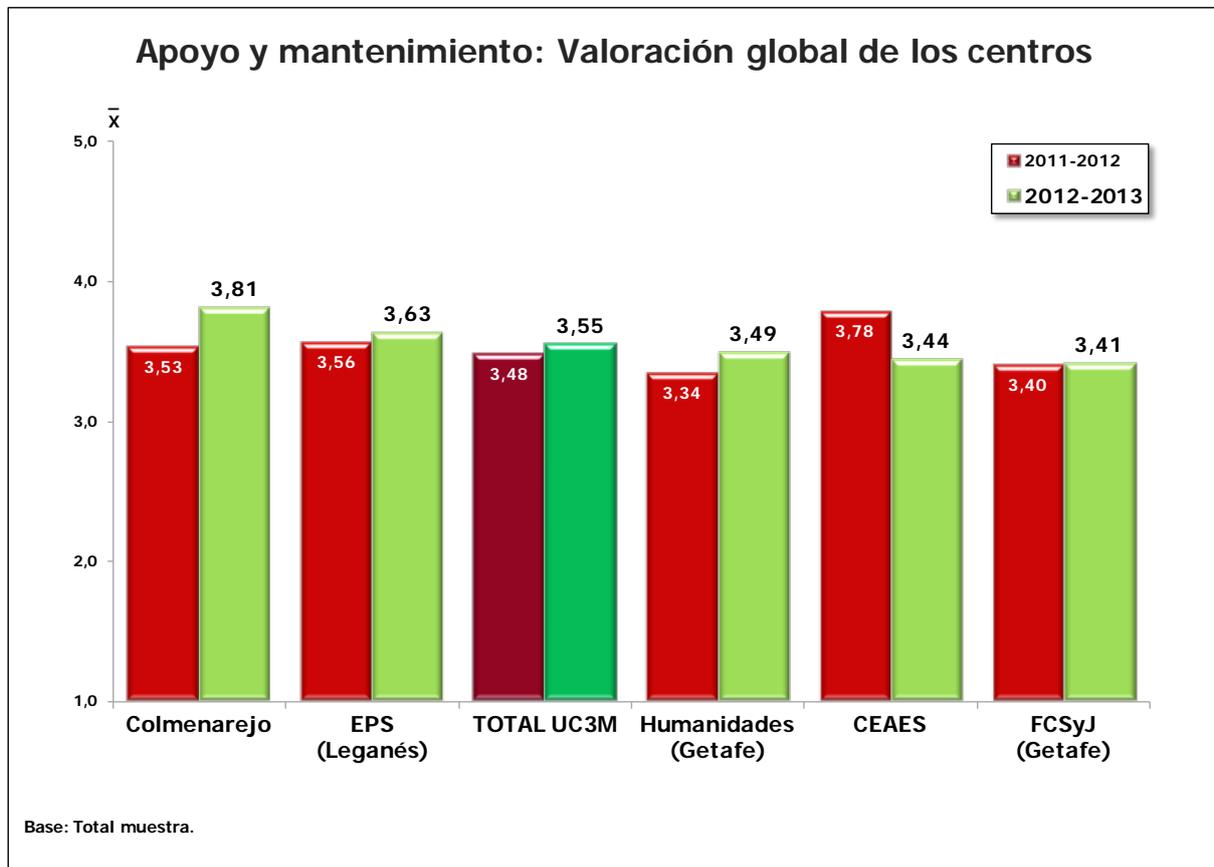
Representan un 61% quienes declaran ser usuarios o beneficiarios de los Servicios de Apoyo y Mantenimiento, aunque en realidad lo sean la totalidad de los alumnos. Como ocurría en el caso de los servicios de la Administración de alumnos, es claro que existe una considerable falta de conciencia de ser beneficiario de estos servicios, como se pone de manifiesto al comparar el dato con el 35,3% del pasado curso.

Por su parte, los usuarios que declaran utilizar estos servicios al menos una vez a la semana representan ahora apenas un 1,9% de los que manifiestan utilizarlos.

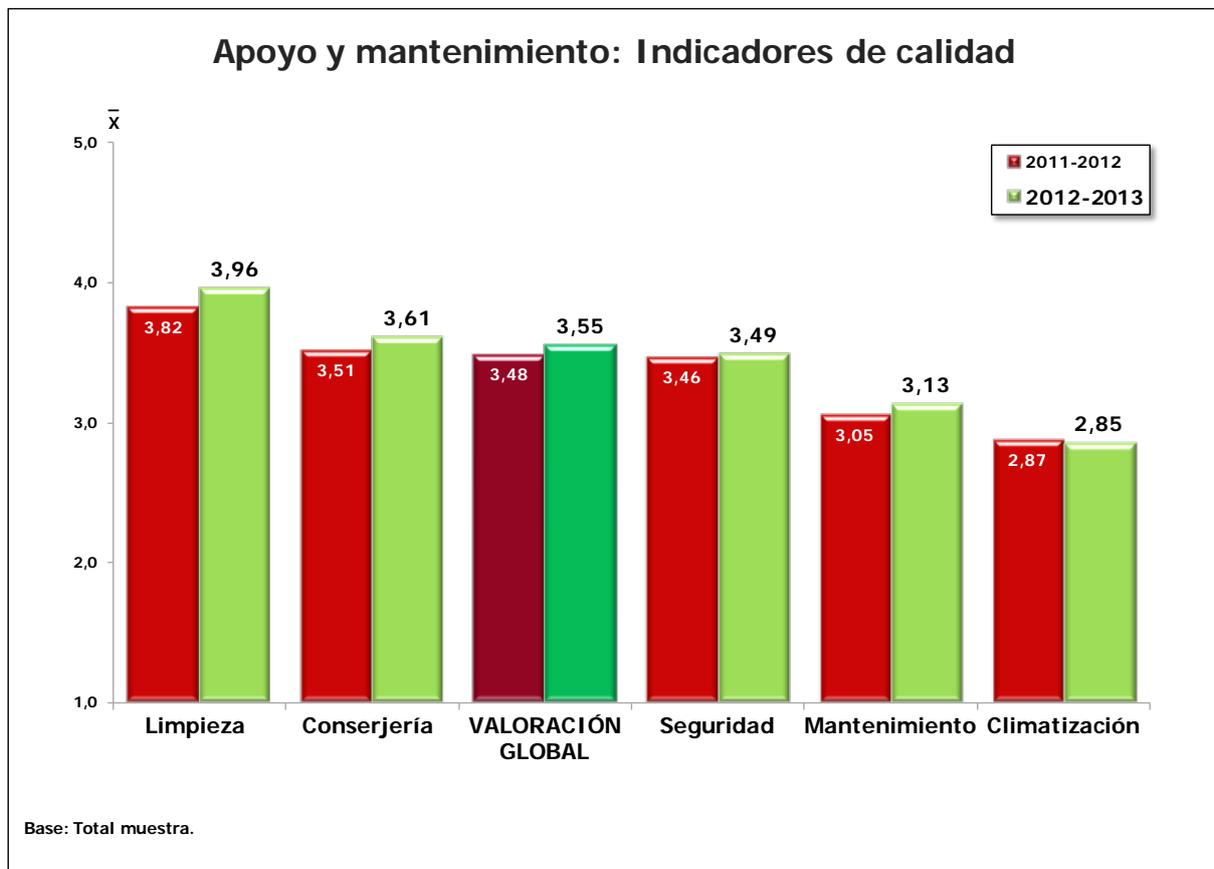


La puntuación que refleja el nivel de satisfacción con estos servicios es de 3,55, que aunque ligeramente superior a la registrada en las anteriores ocasiones en que se ha hecho la evaluación, sigue situada por debajo de la media que se registra para el conjunto de los servicios.

No hay en este caso diferencias de apreciación entre los distintos colectivos considerados.



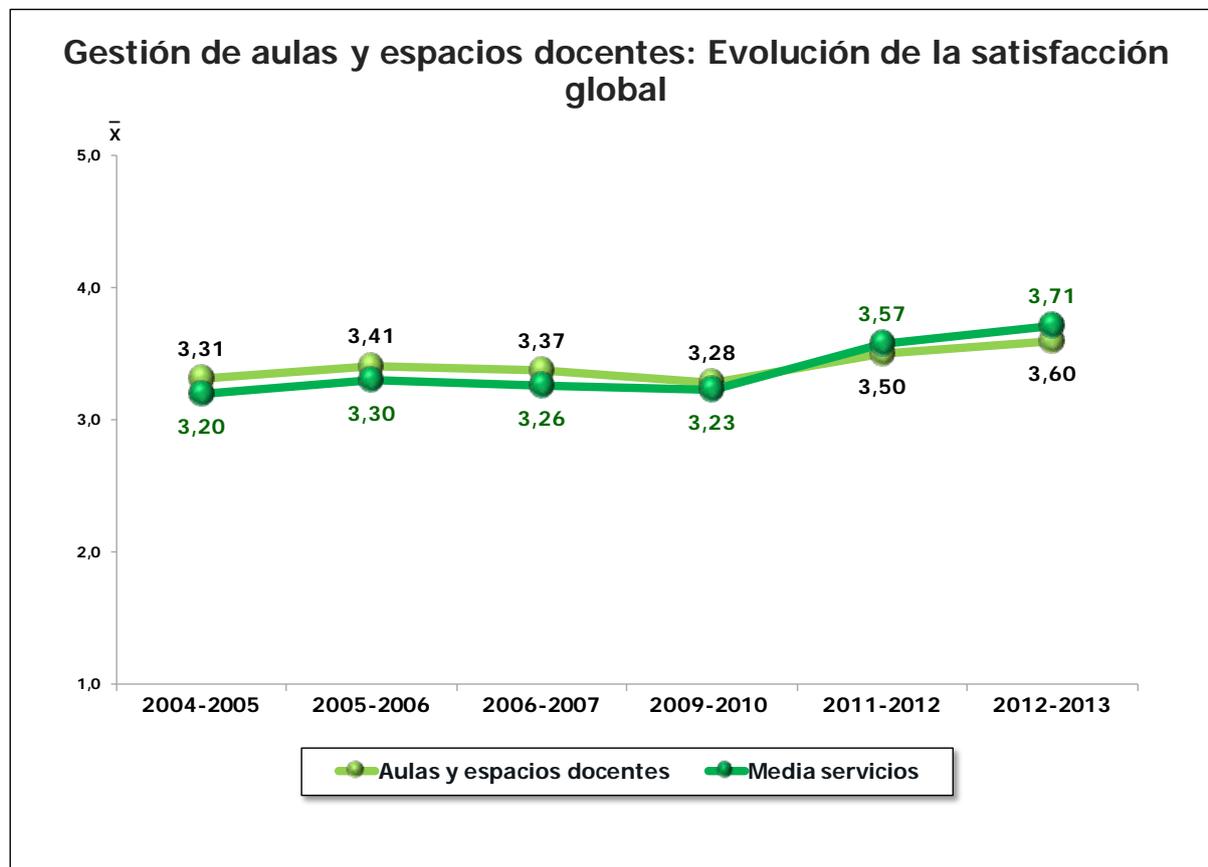
Los centros en los que la valoración de estos servicios es más favorable son Colmenarejo (3,81) y la EPS (3,63) y todos ellos por encima de la media global del servicio para todos los centros. No obstante, hay que señalar que para el CEAES y Colmenarejo se observa un significativo descenso de unas tres décimas en la valoración con respecto al pasado curso, lo cual denota claramente una mejora en el nivel de satisfacción al respecto.



Los servicios específicos, dentro de los de Apoyo y Mantenimiento, para los que el Grado de satisfacción es más alto son nuevamente la limpieza (3,96) y la conserjería en general (3,61), que se recuperan de los descensos registrados el pasado curso.

En sentido opuesto, las puntuaciones que reflejan un nivel de satisfacción más bajo se producen a propósito de la climatización (2,85) y de los servicios de reparación y Mantenimiento (3,13), aunque sus puntuaciones apenas varían con respecto al curso 2011-2012.

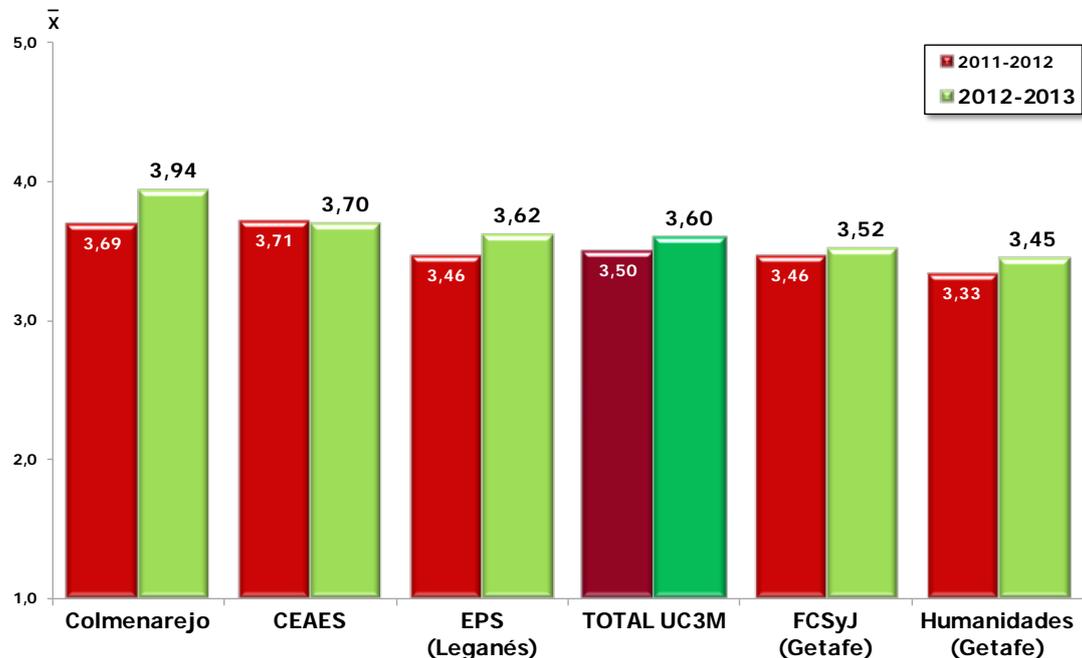
7.11. Gestión de aulas y espacios docentes



La valoración global de la gestión de aulas y espacios docentes es claramente favorable (3,6) aunque una décima por debajo a la media que se registra para el conjunto de los servicios. No obstante, hay que señalar que la puntuación actual ha mejorado con respecto a las registradas en las ocasiones anteriores en que este servicio ha sido sometido a la valoración de los estudiantes.

Este curso, los nuevos estudiantes (3,89), los de Colmenarejo (3,94) son los que más satisfechos se muestran con la gestión de las aulas y espacios docentes. Mientras que los colectivos significativamente más descontentos son: los estudiantes de Humanidades (3,45) y los veteranos (3,5).

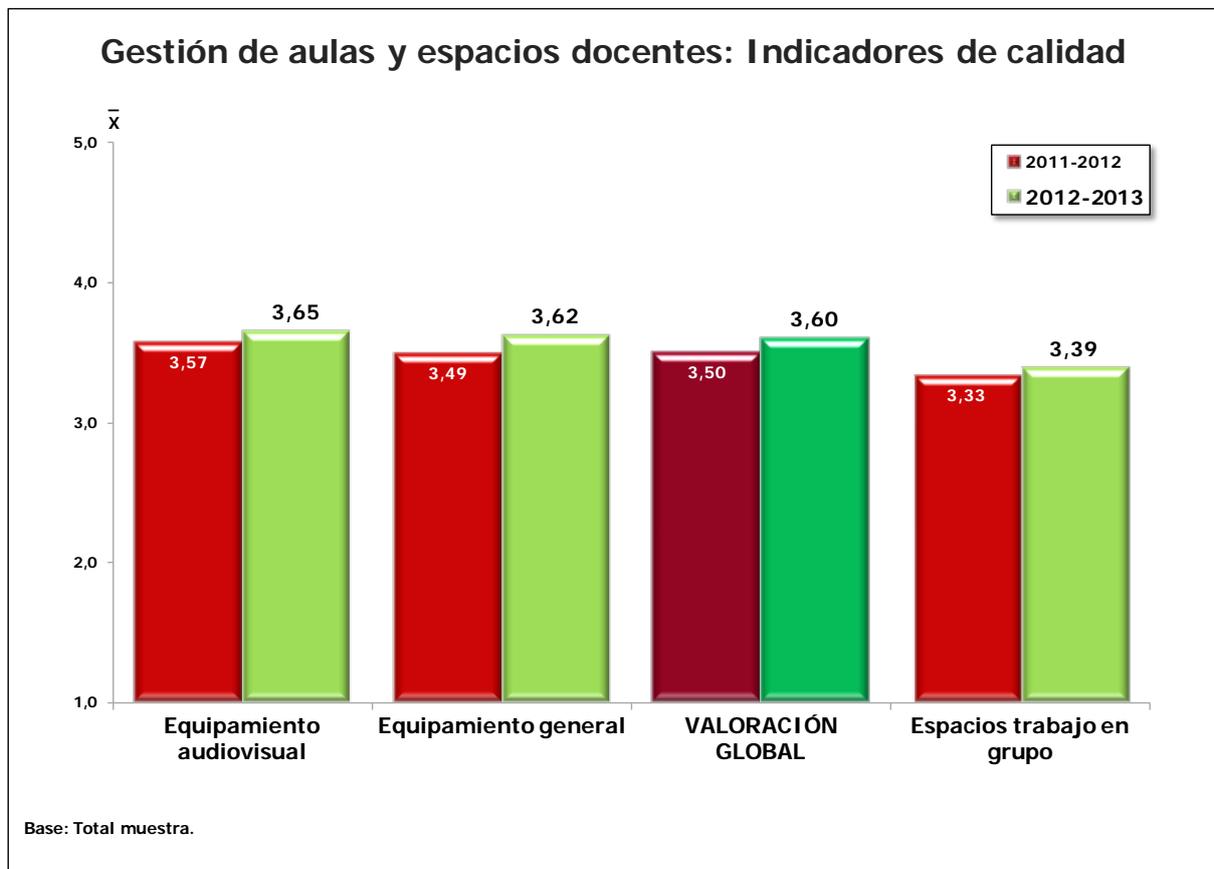
Gestión de aulas y espacios docentes: Valoración global de los centros



Base: Total muestra.

Por centros las mejores puntuaciones, superiores a la que refleja la valoración del conjunto de los estudiantes de la UC3M, se recogen nuevamente entre los de Colmenarejo (3,94) y el CEAES (3,70). El nivel de satisfacción del primero ha mejorado en torno a dos décimas con respecto al curso 2011-2012, y se sitúa ampliamente por encima de la media.

Las valoraciones más bajas se registran entre los estudiantes de Humanidades (3,45) y FCSyJ (3,52), que también mejoran ligeramente en ambos casos.



Dentro de la gestión de aulas y espacios docentes, los aspectos mejor valorados son nuevamente el equipamiento audiovisual (3,65) y el equipamiento general de las aulas (3,62), incluso ligeramente superior a las del pasado curso.

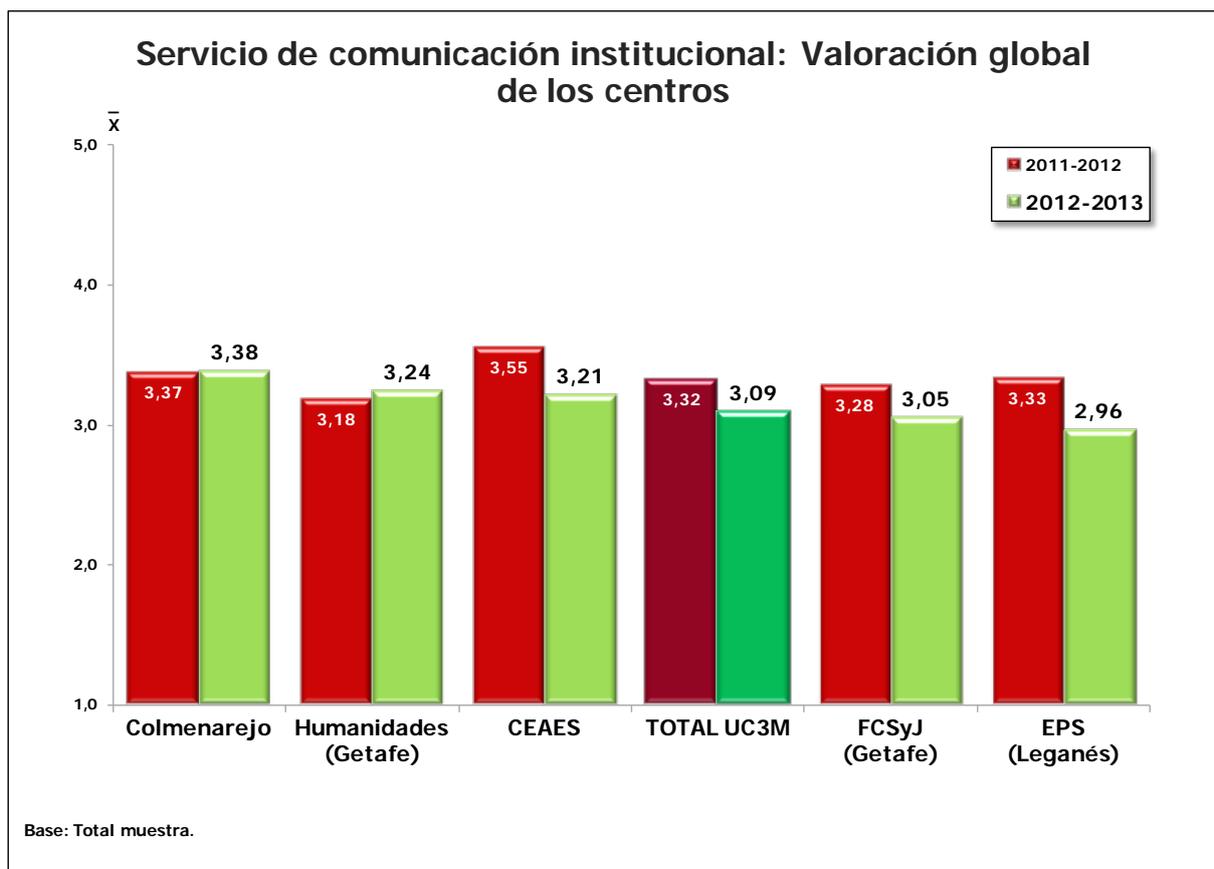
Por su parte, el aspecto que registra la puntuación más baja es la disponibilidad de espacios para trabajar en grupo (3,39) aunque también éste ha mejorado 0,6 décimas con respecto al curso 2011-2012.

7.12. Comunicación institucional

En esta edición del estudio se añaden cinco canales concretos a través de los que se transmite la comunicación institucional o interna de la UC3M. Se trata de un servicio con entidad propia, y del que todo el colectivo estudiantil es usuario.

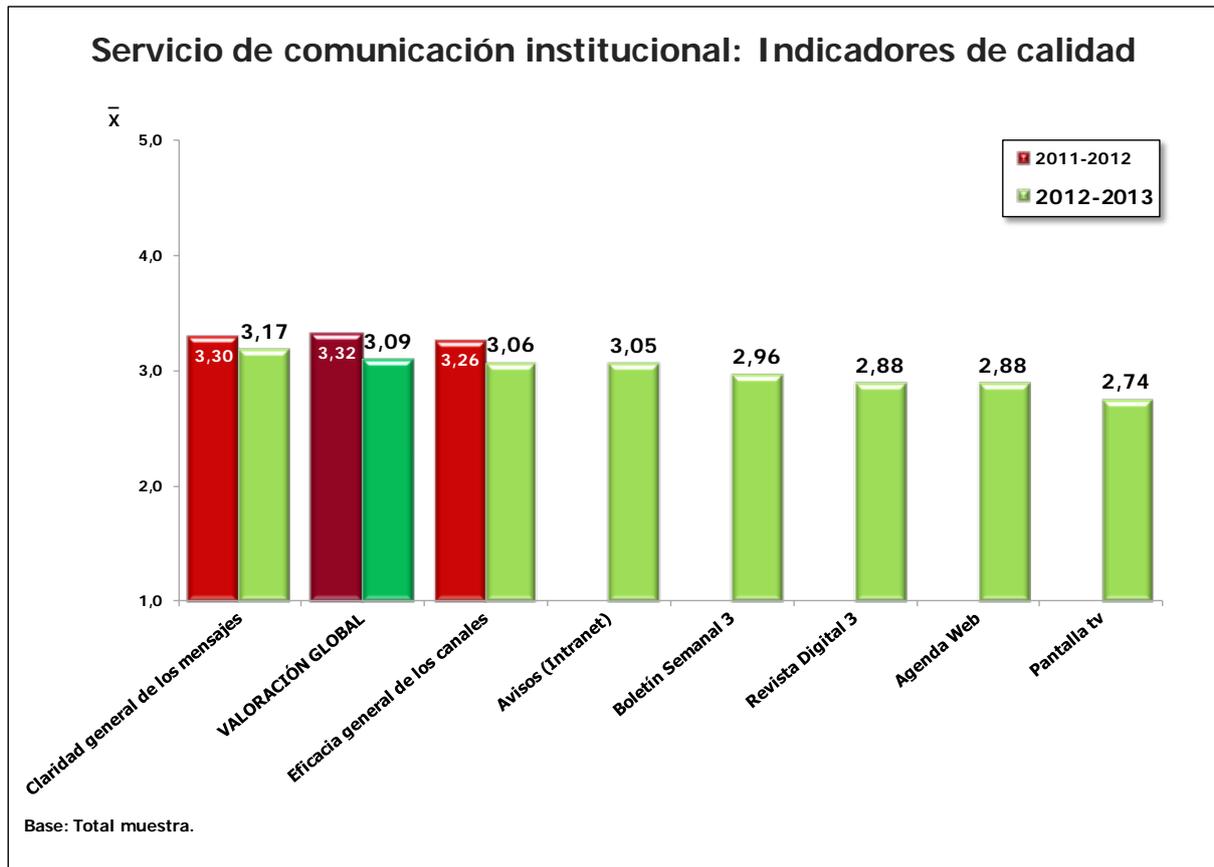
Con un nivel de satisfacción de 3,09 se sitúa casi seis décimas por debajo de la valoración media de los servicios no docentes; no apreciándose diferencias estadísticamente significativas entre las distintas categorías de clasificación de los estudiantes.

En comparación con el pasado curso, la satisfacción registrada desciende 2,3 décimas, aunque debe tenerse en cuenta la incorporación de los 5 canales de comunicación concretos, que no se medían en el pasado.



Los estudiantes de Colmenarejo (3,38), Humanidades (3,24) y los de 1º (3,50) son los que se muestran más satisfechos con el servicio de comunicación

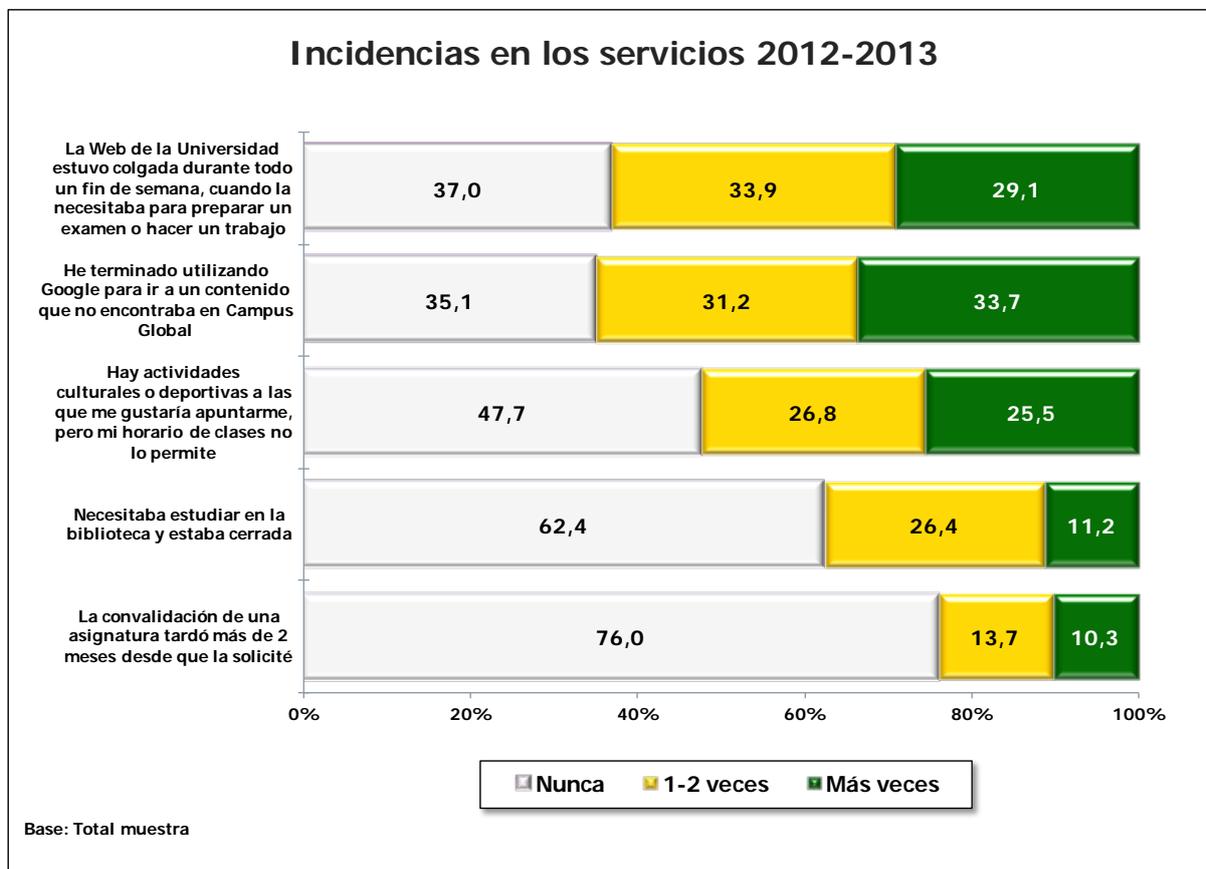
institucional de la universidad, mientras que los estudiantes de la EPS (2,96) muestran más críticos al respecto. De hecho, éstos han bajado su valoración en 3,7 décimas con respecto al pasado curso.



Las dos valoraciones de aspectos específicos de este servicio que sí se recogían en el pasado curso descienden más de 1,5 décimas. La claridad general de los mensajes (3,17) es el único de todos los considerados que queda por debajo de la media general del servicio.

En cuanto a los canales, su eficacia general recibe una valoración favorable (3,06 puntos), pese a que desciende 2 décimas. Los avisos a través de la Intranet es el canal mejor valorado (3,05), lejos de los 2,74 puntos otorgados a las pantallas y monitores de televisión.

8. Incidencias en el servicio



En esta edición han vuelto a medirse a frecuencia con la que ocurren, o no, las mismas incidencias o Sucesos Críticos medidos en el curso 2011-2012, a tenor de los resultados del último estudio cualitativo realizado.

En este último año, se registran pocos cambios en cuanto a la incidencia de los sucesos críticos entre el alumnado.

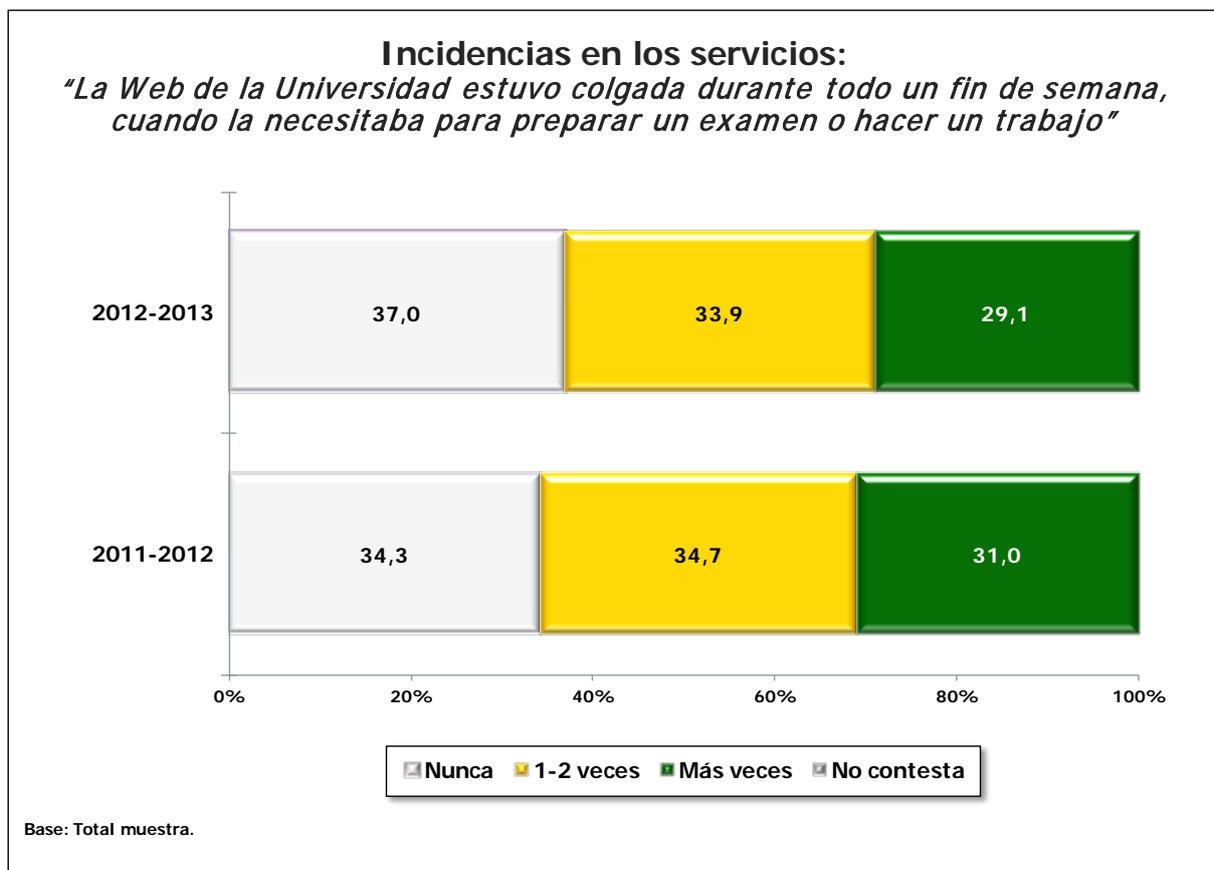
Se mantienen prácticamente constantes los problemas relativos a la búsqueda de información en la web y la incompatibilidad de actividades lectivas y culturales o deportivas.

Descienden levemente tres de los cinco sucesos críticos, en el sentido de que han descendido los porcentajes de estudiantes que se han visto afectados. No obstante, no se trata de descensos estadísticamente significativos (entre 2,7 y

1,7 puntos porcentuales), siendo el más extendido (las caídas de Campus Global durante el fin de semana) el que menos desciende (2,7 puntos).

La clasificación de los distintos sucesos críticos en función de su frecuencia se mantiene: siendo el retraso en la convalidación de asignaturas el más esporádico y la caída de Campus Global en fin de semana nuevamente el más extendido.

A) Caída de Campus Global en fin de semana

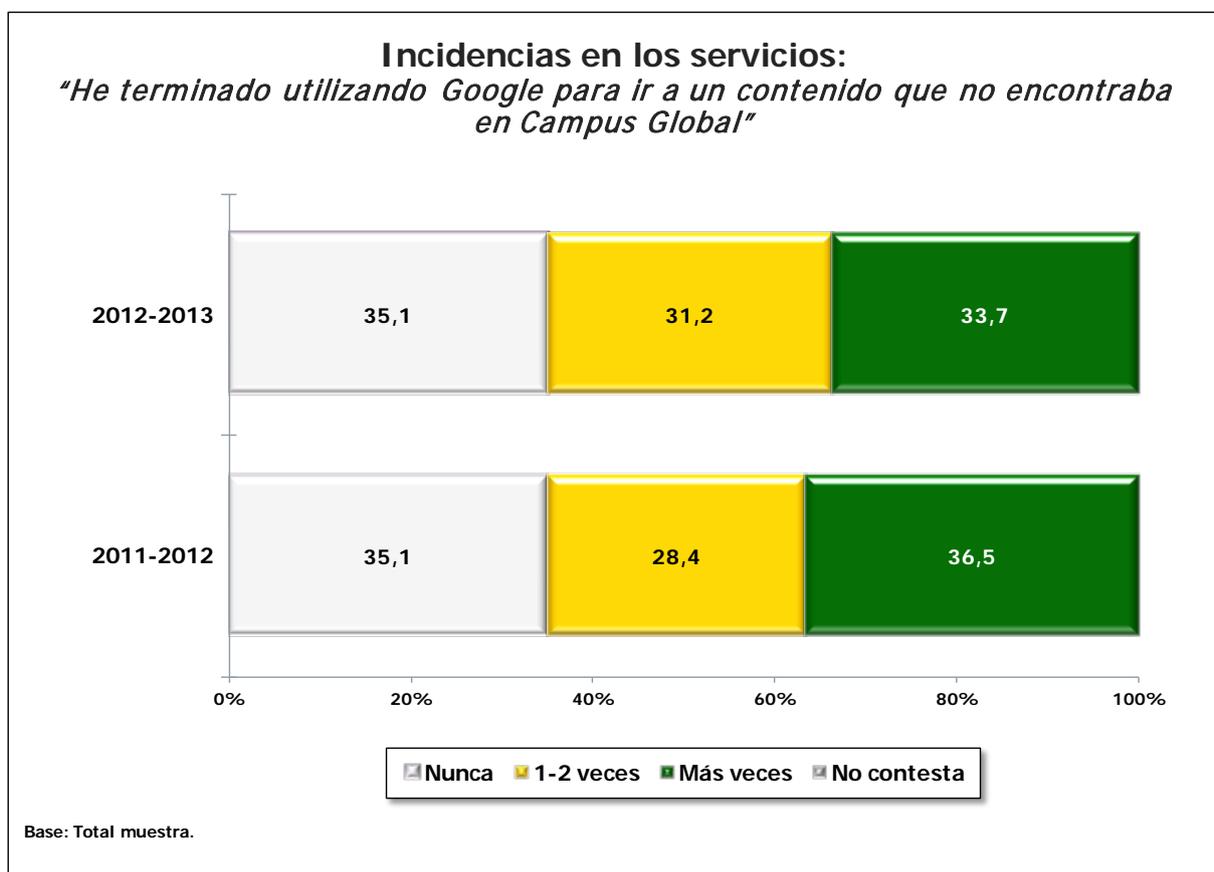


La incidencia más frecuente de las consideradas sigue siendo encontrarse con la web de la Universidad fuera de funcionamiento durante todo un fin de semana, cuando se la necesitaba para preparara un examen o hacer un trabajo. En esta circunstancia se han encontrado en alguna ocasión el 63% de los estudiantes, siendo muy similar la proporción de quienes declaran que les ha ocurrido una o dos veces (33,9%) y la de los que señalan que les ha pasado más veces (29,1%).

La proporción de quienes han experimentado en alguna ocasión este tipo de incidencia es superior entre los estudiantes de 2º a 6º curso ($\geq 78,1\%$), en tanto que es inferior de forma especialmente significativa entre los estudiantes de máster del CEAES (39,1%) y los de primero (22,8%).

En comparación con 2011-2012, la inoperatividad de Campus Global ha descendido tan sólo 2,7 puntos porcentuales, siendo nuevamente el suceso crítico que más desciende, pasando de haber afectado a un 65,7% de los estudiantes al actual 63%.

B) Dificultades para la localización de contenidos en Campus Global



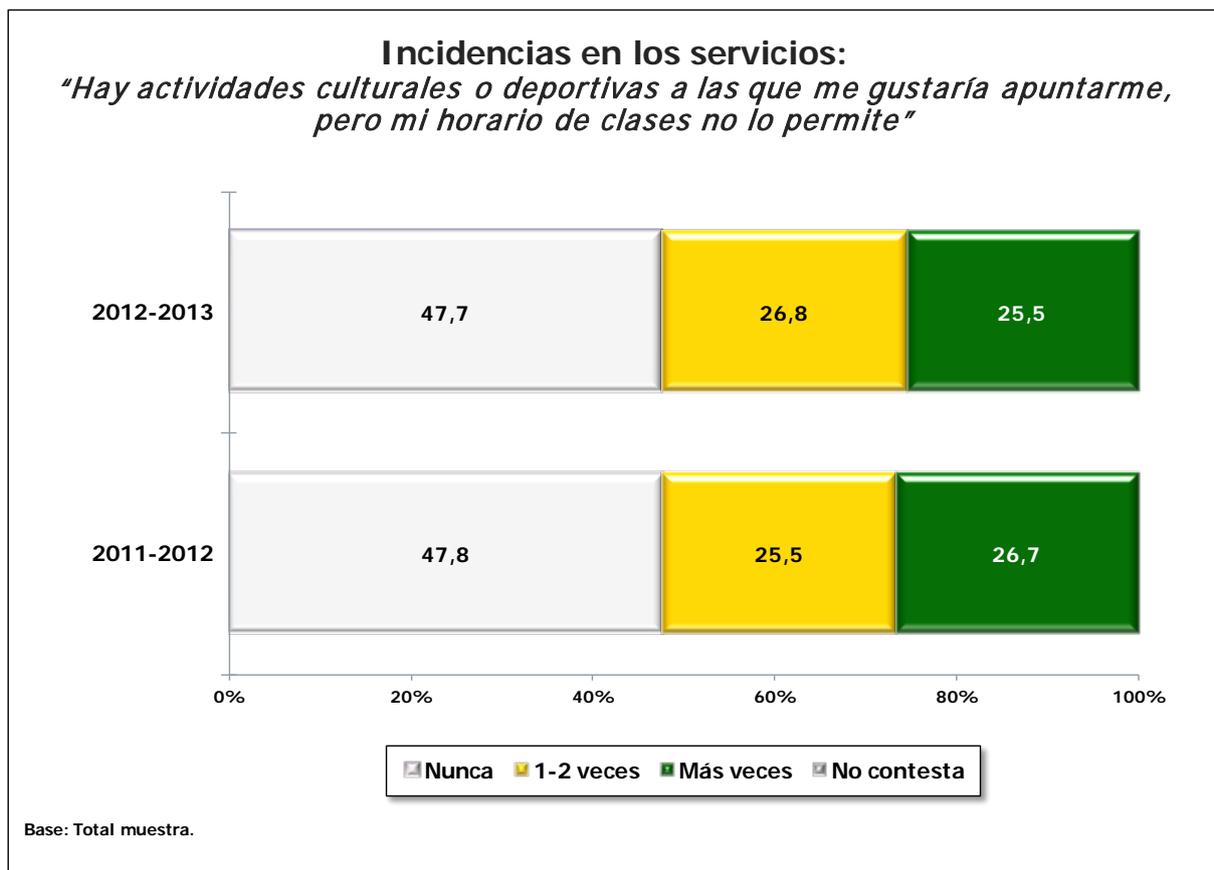
Representan casi dos tercios de los estudiantes (64,9%) quienes señalan haber terminado utilizando Google para ir a un contenido que no encontraban en Campus Global, siendo considerable el porcentaje de quienes declaran haberlo

hecho más de dos veces en los dos últimos años (33,7%), frente al 31,2% que suponen aquellos a los que les ha sucedido una o dos veces.

Es de destacar el porcentaje significativamente superior de quienes han tenido este tipo de incidencia entre los que se encuentran en cursos de entre 2º y 6º ($\geq 73,5\%$). En cambio, son los de primer curso quienes menos lo han experimentado (40%).

La dificultad para la localización de contenidos se mantiene sin variaciones con respecto a 2011-2012 (64,9%).

C) Incompatibilidad de horarios de clase con los de actividades deportivas o culturales



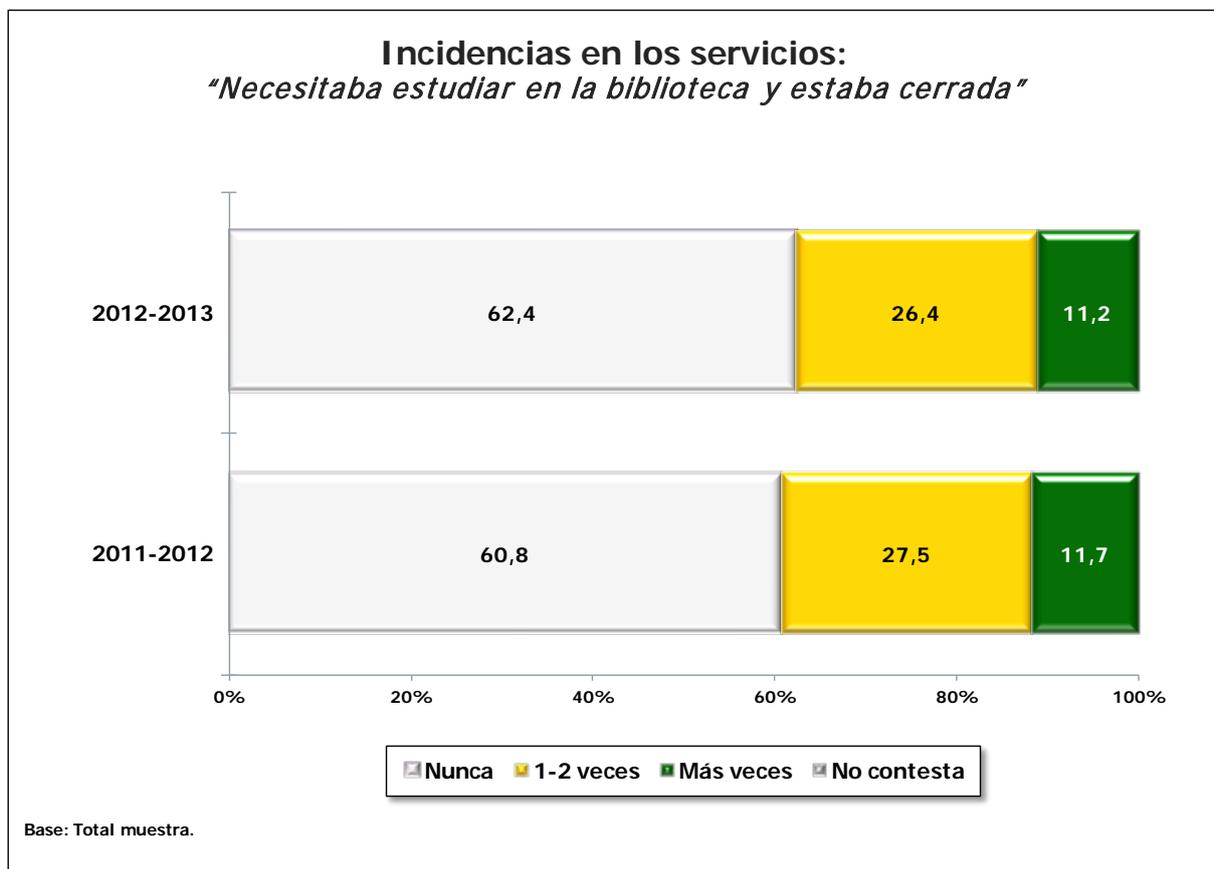
Más de la mitad de los estudiantes (52,3%) manifiestan que alguna vez se han encontrado con que no han podido inscribirse en alguna actividad deportiva

porque no se lo permite el horario de clases. Al 26,8% les ha ocurrido una o dos veces y al 25,5% en más ocasiones.

Los colectivos de estudiantes que se han visto más afectados han sido nuevamente los que cursan 2º o más ($\geq 60\%$). Por el contrario, la proporción de quienes las han padecido es significativamente inferior entre los estudiantes de máster del CEAES (27,2%) y los de 1º (30%).

En comparación con 2011-2012, la incompatibilidad entre los horarios de clase con los de las actividades deportivas y culturales tan sólo ha bajado una décima.

D) Biblioteca cerrada

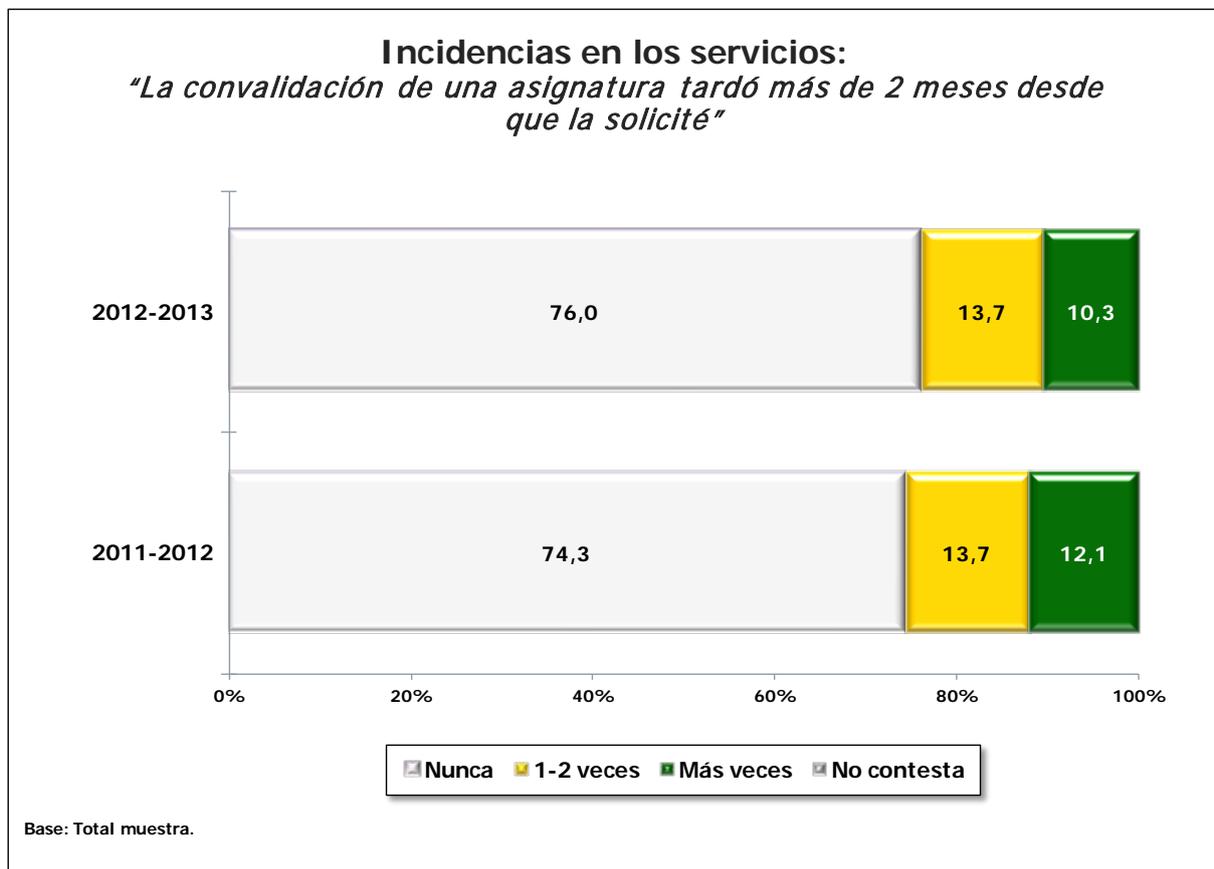


Casi cuatro de cada diez estudiantes (37,6%) se ha encontrado con la Biblioteca cerrada en alguna ocasión en que la necesitaba estudiar en los últimos dos cursos. A la mayoría de ellos (26,4%) les ha ocurrido una o dos veces y al 11,2% con mayor frecuencia.

La proporción de quienes han sufrido esta incidencia en alguna ocasión es significativamente superior entre los estudiantes de Leganés (44%) y más concretamente los de la EPS (44,7%), y entre quienes cursas de 2º a 6º ($\geq 51,3\%$). En cambio se han visto significativamente menos afectados los estudiantes de Getafe (34,1%), los de Humanidades (31%), los del CEAES (31,4%) y los de primer curso (15,9%).

El encontrar la Biblioteca cerrada ha descendido en 1,6 puntos porcentuales con respecto a 2011-2012, pasando de haberle ocurrido a un 39,2% al actual 37,6%.

E) Retrasos en las convalidaciones



Representan un 24% quienes declaran que la convalidación les ha tardado más de dos meses desde la solicitud, siendo un 13,7% quienes declaran que les ha ocurrido una o dos veces y un 10,3% a quienes les ha ocurrido más.

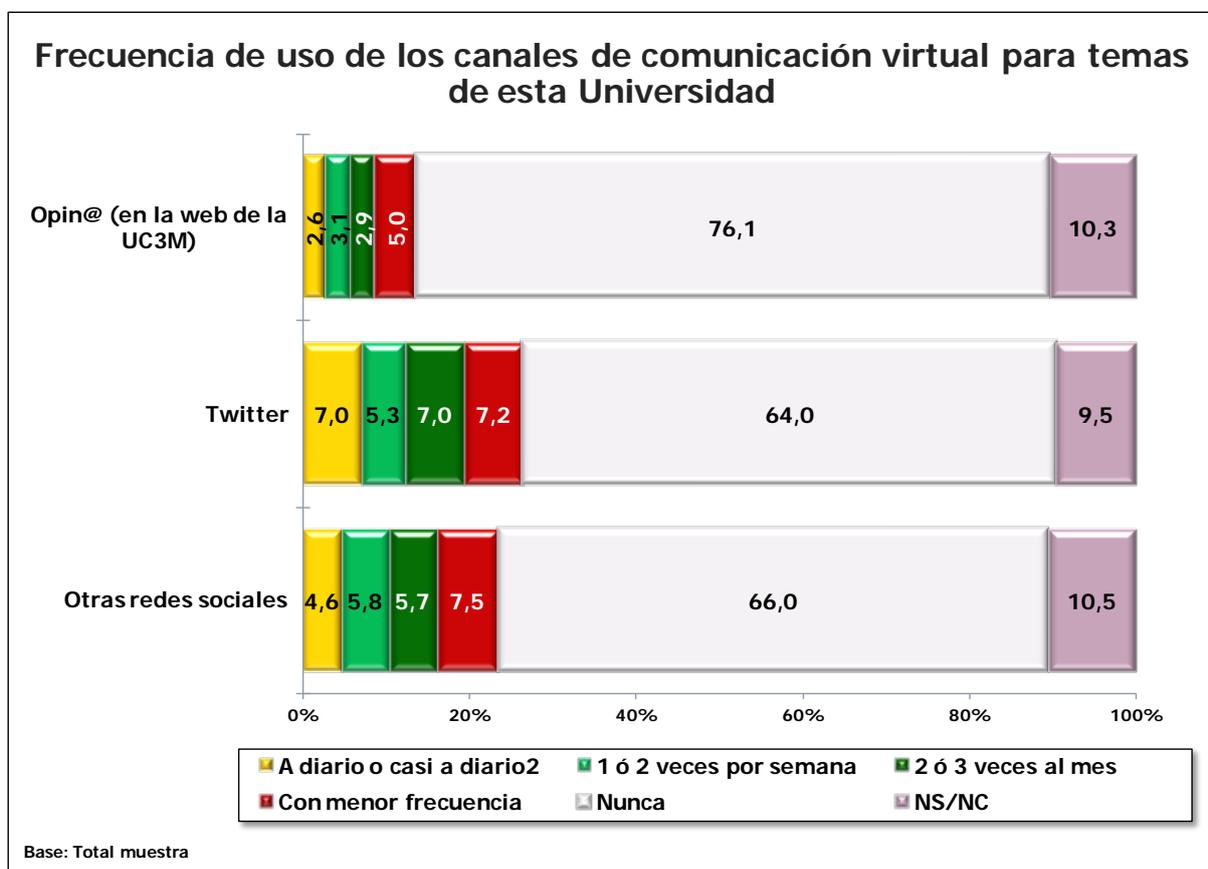
La proporción de aquellos a quienes les ha ocurrido esta incidencia en los últimos uno a dos cursos es significativamente superior entre los estudiantes que están en alguno de los cursos de 4º a 6º (38,1%). Sin embargo, ese porcentaje es significativamente inferior entre los estudiantes de primer curso (9,6%).

En comparación con 2011-2012, el retraso en las convalidaciones ha descendido 1,8 puntos porcentuales, pasando de haber afectado a un 25,8% de los estudiantes al actual 24%.

9. Opin@ y otros canales de comunicación virtual

En esta edición del estudio se ha querido tener una primera aproximación a los canales de comunicación virtual, o vía internet, que presumiblemente más utilizan los alumnos (Twitter y otras redes sociales) en comparación con el canal Opin@, que se encuentra en la web oficial de la Universidad.

9.1. Utilización de los canales virtuales

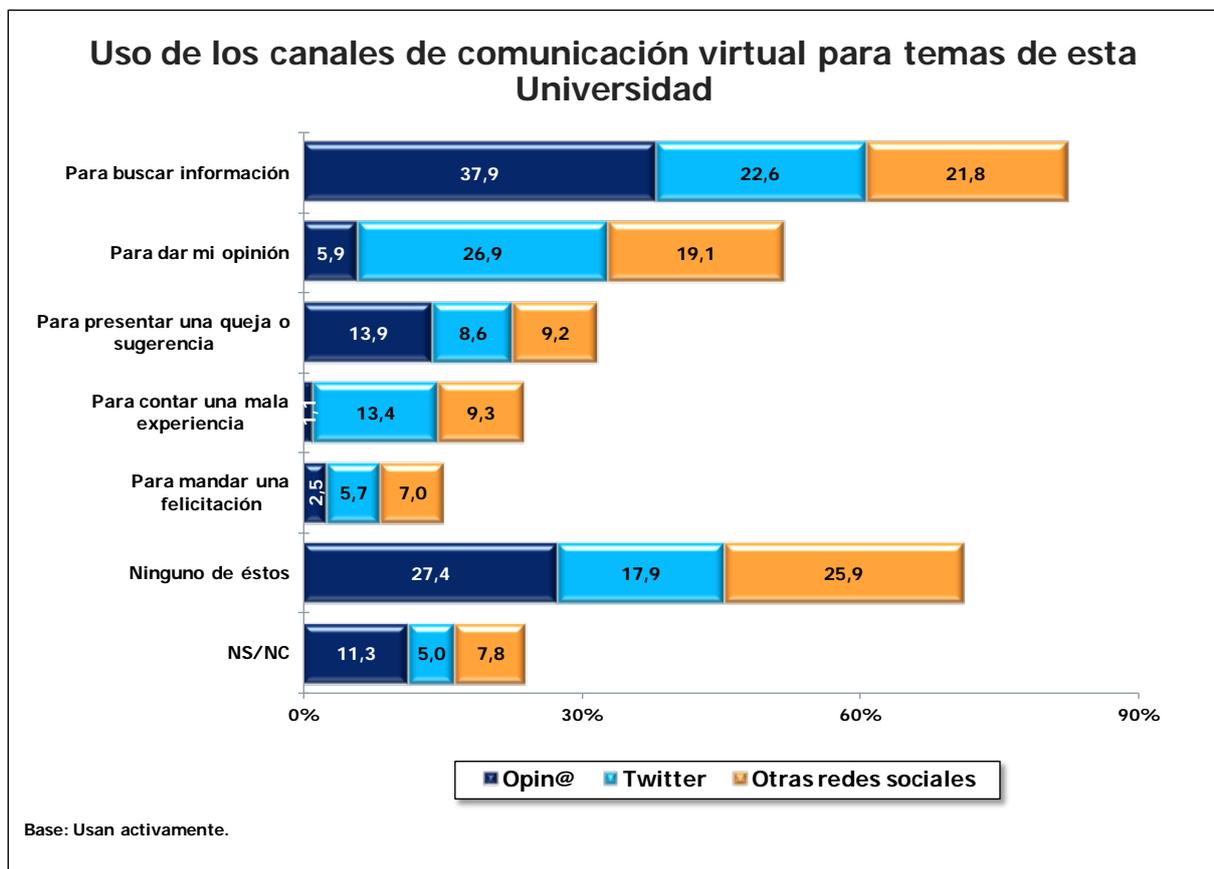


Twitter es la red social más utilizada por los estudiantes para comentar temas relativos a esta universidad: el 26,5% lo hace, e incluso el 12,3% la utiliza a diario (7%) o 1-2 veces por semana (5,3%). La utilizan significativamente más los alumnos veteranos (29,6%), que están cursando 2º o 3º de Grado (35,1%) que los nuevos alumnos (18,6%) o que los del CEAES (7,5%).

El 23,6% se declara usuario de otras redes sociales, y el 10,4% de los estudiantes lo hace de forma intensiva. También cuentan con más usuarios entre los estudiantes veteranos (26,2%) que entre los nuevos (16,8%).

En cambio, la plataforma Opin@, canal que se encuentra en la web de la propia universidad, es la menos utilizada: tan sólo lo hace el 13,6% de los alumnos, y sólo el 5,7% puede considerarse asiduo de la misma, al utilizarla a diario (2,6%) o de forma semanal (3,1%). Se utiliza significativamente más en el campus de Colmenarejo (20,1%) que en los de Getafe (12,2%) o Leganés (13,5%).

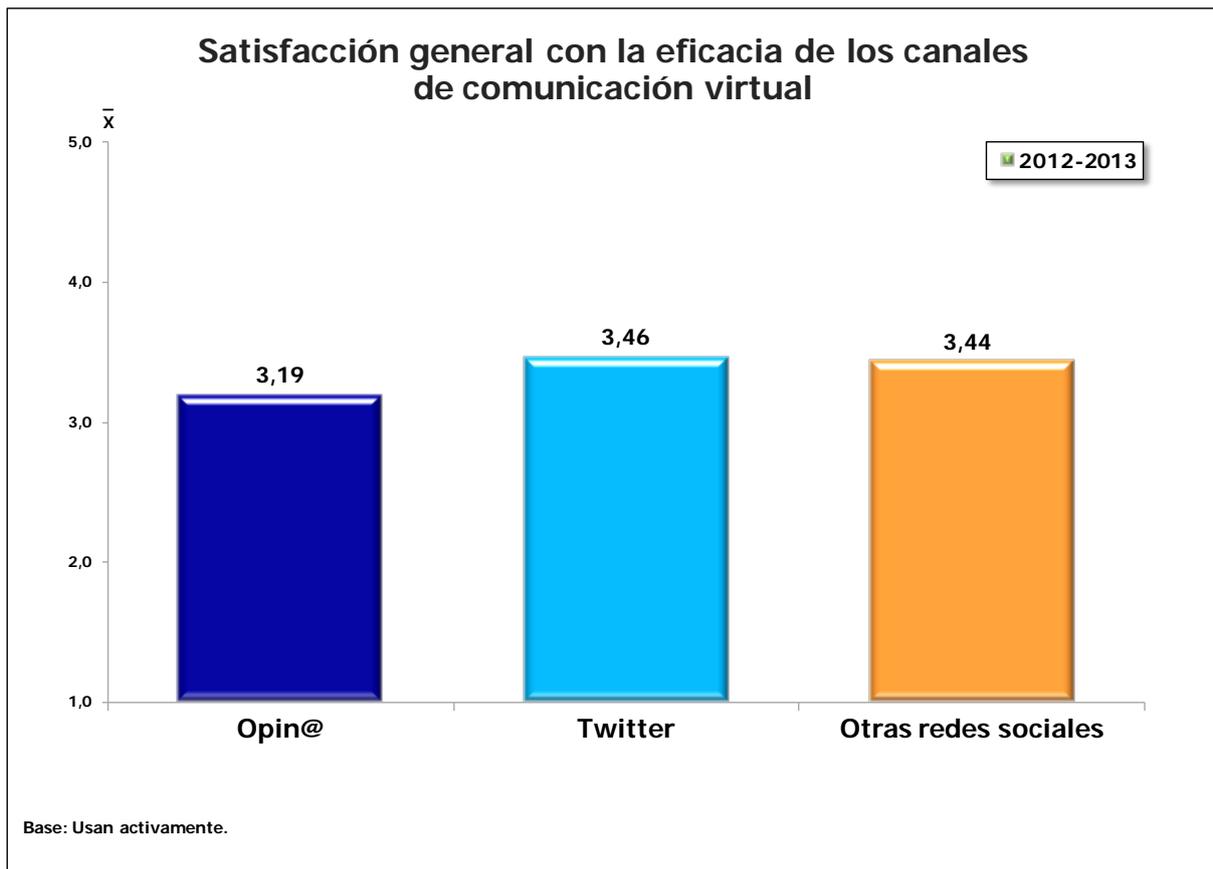
9.2. Finalidad para la que se utilizan los canales virtuales



Opin@ es el canal virtual más utilizado para buscar información sobre la propia Universidad (según declara el 37,9% de sus usuarios) y para presentar una queja o sugerencia (13,9%). En cambio Twitter (13,4%) y las otras redes sociales

generales (9,3%) se utiliza más que Opin@(1,1%) para contar una mala experiencia; y en menor medida para mandar una felicitación.

9.3. Satisfacción con respecto a los canales virtuales



Las redes sociales convencionales (3,44), y en particular Twitter (3,46) son las que más satisfactorias resultan a sus usuarios en cuanto a su eficacia como canales de comunicación sobre temas relacionados con esta universidad.

En cambio, Opin@ registra una valoración favorable pero ligeramente más baja (3,19).



10. Cuestionario

SIMPLE LÓGICA
 Pl. Sta. M^a Soledad Torres Acosta, 2-4^o C
 28004 Madrid
 Tel.: 91 206 10 00 | Fax: 91 206 10 01

CUESTIONARIO N°

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS (2012-2013)
(ESTUDIANTES)**

PRESENTACIÓN:

SIMPLE LÓGICA INVESTIGACIÓN, S.A. 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 información que nos proporciona es absolutamente confidencial y cualquier análisis que realicemos será estrictamente referido a resultados agregados.

La encuesta es muy sencilla de rellenar, debiendo únicamente marcar (rodeando con un círculo...) el código que, para cada pregunta o valoración, creas más apropiado; no obstante, el personal acreditado de SIMPLE LÓGICA 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.0.	Campus:	
	. Getafe.....	1
	. Leganés.....	2
	. Colmenarejo.....	3
A.1.	Sexo:	
	. Hombre.....	1
	. Mujer.....	2
A.2.	Estudios que realizas actualmente. (Ver Tarjeta de Titulaciones)	
	Código de Titulación: /_/_/_/_/	
A.3.	Centro/Facultad:	
	. Ciencias Sociales y Jurídicas.....	1
	. Humanidades, Documentación y Comunicación.....	2
	. Escuela Politécnica Superior.....	3
A.4.	Ciclo:	
	. 1er y 2º ciclo (Diplomaturas / Ingenierías / Licenciaturas).....	1
	. Grado.....	2
	. Máster (CEAES).....	3
A.5.	Curso:	
	. Primero.....	1
	. Segundo.....	2
	. Tercero.....	3
	. Cuarto.....	4
	. Quinto.....	5
	. Sexto.....	6

A.6. ¿Has estudiado antes en alguna otra universidad?

. Sí, otra en España.....	1
. Sí, otra en otro país de la UE.....	2
. Sí, en algún otro país fuera de la UE.....	3
. No, la UC3M es mi primera universidad.....	4

BLOQUE B.- UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

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

	A DIARIO O CASI DIARIO	1 O 2 VECES POR SEMANA	2 O 3 VECES AL MES	CON MENOR FRECUENCIA	NUNCA	NS/NC
B1. Aula Global 2.....	1	2	3	4	5	6
B2. Campus Global.....	1	2	3	4	5	6
B3. Cafetería / Restaurante.....	1	2	3	4	5	6
B4. Biblioteca.....	1	2	3	4	5	6
B5. Aulas Informáticas.....	1	2	3	4	5	6
B6. Reprografía.....	1	2	3	4	5	6
B7. Punto de información del Campus (PIC).....	1	2	3	4	5	6
B8. Administración de alumnos.....	1	2	3	4	5	6
B9. Espacio estudiantes.....	1	2	3	4	5	6
B10. Auditorio-Aula de las Artes.....	1	2	3	4	5	6
B11. Servicios de Apoyo y Mantenimiento.....	1	2	3	4	5	6
B12. Servicio Relaciones Internacionales (SERINT).....	1	2	3	4	5	6

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?

B.15. BIBLIOTECA.

- . Bib. Facultad Ciencias Sociales y Jurídicas (Getafe)..... 1
- . Bib.Facultad de Humanidades, Documentación y Comunicación (Getafe) 2
- . Biblioteca EPS (Leganés)..... 3
- . Biblioteca del Campus de Colmenarejo)..... 4

B.16. REPROGRAFÍA.

Getafe

- . Adolfo Posada (Edificio nuevo)..... 1
- . María Moliner..... 2
- . Ortega y Gasset (Edificio 19)..... 3

Leganés

- . Agustín de Betancourt..... 4

Colmenarejo

- . Miguel de Unamuno 5

B.17. CAFETERÍA / RESTAURANTE

Getafe

- . Central..... 1
- . Humanidades 2
- . Luis Vives 3

Leganés

- . Sabatini 4
- . Padre Soler..... 5

Colmenarejo

- . Miguel de Unamuno 6

BLOQUE C. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS

NOTAS IMPORTANTES

(Por favor, emplea un minuto en leerlas detenidamente)

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

- 1 = *Muy insatisfecho*
- 2 = *Insatisfecho*
- 3 = *Ni satisfecho, ni insatisfecho / sin opinión definida*
- 4 = *Satisfecho*
- 5 = *Muy satisfecho*
- 6 = *No sabe*

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

- ... no tener una opinión definida sobre un aspecto concreto. Por poner un ejemplo, porque se mezclen rasgos positivos y negativos o porque se mezclan buenas y malas experiencias de uso. PARA ESTE SUPUESTO, DEBERÍA SER UTILIZADO EL VALOR CENTRAL DE LA ESCALA, que es..... 3

- ... que carecer de criterio para desarrollar una opinión sobre un aspecto concreto. Por ejemplo, por no ser usuario de un servicio o desconocer por completo algún aspecto concreto relacionado con ese servicio. PARA ESTE SUPUESTO, DEBERÍA SER UTILIZADA LA OPCIÓN "No sabe", LA CUAL SE ENCUENTRA SEÑALIZADA CON 6

(3) Si te has declarado "No usuario" de algún servicio en el Bloque B, no es preciso que marques la casilla No sabe en todos los aspectos relativos al mismo (si lo haces, tampoco pasa nada, naturalmente...); simplemente, para tu comodidad, salta el apartado completo y vete hasta el siguiente.

(4) Es posible que, para algún servicio, utilices más de un local o punto de atención. La evaluación que realices, en cualquier caso, debe referirse al SERVICIO QUE HAS MARCADO COMO MÁS UTILIZADO en el bloque de Utilización.

C1.- AULA GLOBAL 2

	☺ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
1.1. El diseño y funcionamiento general de Aula Global	1	2	3	4	5	6
1.2. Incidencias: evolución de su frecuencia (disminución) y agilidad en la resolución	1	2	3	4	5	6
1.3. Su utilidad real para el aprendizaje y mejora de la comunicación con los profesores	1	2	3	4	5	6
1.4. La participación/ colaboración en general de los departamentos y profesores con Aula Global	1	2	3	4	5	6
1.5. VALORACIÓN GENERAL DE AULA GLOBAL	1	2	3	4	5	6

C2.- CAMPUS GLOBAL

	☺ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
2.1. Diseño y funcionamiento	1	2	3	4	5	6
2.2. Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias	1	2	3	4	5	6
2.3. Utilidad	1	2	3	4	5	6
2.4. VALORACIÓN GENERAL DE CAMPUS GLOBAL	1	2	3	4	5	6

C3.- CAFETERÍA / RESTAURANTE

	☺ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
3.1. La confortabilidad y calidad de las instalaciones	1	2	3	4	5	6
3.2. La capacidad de las instalaciones para absorber la demanda en la CAFETERÍA	1	2	3	4	5	6
3.3. La capacidad de las instalaciones para absorber la demanda en el RESTAURANTE	1	2	3	4	5	6
3.4. La limpieza e higiene	1	2	3	4	5	6
3.5. El trato general del personal	1	2	3	4	5	6
3.6. La agilidad/rapidez con la que se presta el servicio en la CAFETERÍA	1	2	3	4	5	6
3.7. La agilidad/rapidez con la que se presta el servicio en el RESTAURANTE	1	2	3	4	5	6
3.8. El horario de funcionamiento	1	2	3	4	5	6
3.9. Los precios	1	2	3	4	5	6
3.10. La variedad y calidad de la oferta en el servicio de CAFETERÍA	1	2	3	4	5	6
3.11. La variedad y calidad de la oferta en el servicio de RESTAURANTE	1	2	3	4	5	6
3.12. VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE CAFETERÍA/ RESTAURANTE	1	2	3	4	5	6

C4.- BIBLIOTECA

	☺ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
4.1. La capacidad de gestión y resolución de preguntas de las personas que atienden el mostrador	1	2	3	4	5	6
4.2. La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca	1	2	3	4	5	6
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	1	2	3	4	5	6
4.4. La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades y su disponibilidad	1	2	3	4	5	6
4.5. El horario de funcionamiento establecido con carácter general	1	2	3	4	5	6

	☺ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
4.6. El horario de funcionamiento establecido para épocas de exámenes	1	2	3	4	5	6
4.7. El ambiente de trabajo y estudio dentro de la biblioteca	1	2	3	4	5	6
4.8. El funcionamiento del sistema de gestión de los préstamos de libros y documentos (préstamos, renovaciones, reclamaciones, reservas, etc.)	1	2	3	4	5	6
4.9. Los recursos electrónicos de biblioteca: BBDD y revistas electrónicas	1	2	3	4	5	6
4.10. VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA	1	2	3	4	5	6

C5.- AULAS Y SERVICIOS INFORMÁTICOS

	☺ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
5.1. El horario de funcionamiento	1	2	3	4	5	6
5.2. La facilidad para encontrar un puesto libre en las aulas	1	2	3	4	5	6
5.3. La disponibilidad de las aplicaciones informáticas necesarias para realizar las prácticas	1	2	3	4	5	6
5.4. La existencia de errores en las aplicaciones al ejecutarlas	1	2	3	4	5	6
5.5. Facilidad de acceso, localización y uso de la información en 'Campus Global'	1	2	3	4	5	6
5.6. La utilidad y calidad de la información de 'Campus Global'	1	2	3	4	5	6
5.7. VALORACIÓN GLOBAL DE LAS AULAS Y SERVICIOS INFORMÁTICOS	1	2	3	4	5	6

C6.- REPROGRAFÍA

	Satisfacción					No sabe
	1	2	3	4	5	
6.1. La agilidad/diligencia con la que se presta el servicio	1	2	3	4	5	6
6.2. La eficacia y competencia (calidad de las copias, pérdidas, errores)	1	2	3	4	5	6
6.3. El horario de funcionamiento establecido	1	2	3	4	5	6
6.4. El precio/coste del servicio	1	2	3	4	5	6
6.5. Los medios existentes y el funcionamiento del autoservicio de fotocopias y autoimpresión	1	2	3	4	5	6
6.6. VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE REPROGRAFÍA	1	2	3	4	5	6

C7, C8 y C12.- ADMINISTRACIÓN DE ALUMNOS

	Satisfacción					No sabe
	1	2	3	4	5	
C7. PIC						
7.1. Información en el Punto de Información del Campus (PIC)	1	2	3	4	5	6
7.2. Cualificación del personal del PIC	1	2	3	4	5	6
7.3. Agilidad y diligencia con que se presta el servicio del PIC	1	2	3	4	5	6
7.4. Cordialidad y amabilidad del personal del PIC	1	2	3	4	5	6
7.5. VALORACIÓN GENERAL PIC	1	2	3	4	5	6
C8. ADMINISTRACIÓN ALUMNOS. Otros servicios de información						
8.1. Facilidad y orientación recibida cuando se necesita acceder a información más especializada	1	2	3	4	5	6
8.2. Por otras vías: impresos, sobres, folletos, guías de titulación, tabloneros de anuncios, etc.	1	2	3	4	5	6
8.3. Satisfacción con la puntualidad con la que se publican las calificaciones de exámenes	1	2	3	4	5	6
8.4. Satisfacción con la facilidad con la que se localizan las calificaciones en los Tabloneros/en la Web	1	2	3	4	5	6

	Satisfacción					No sabe
	1	2	3	4	5	
8.5. Utilidad real de la mensajería electrónica (mensajes que se mandan a tu dirección e-mail de la Universidad)	1	2	3	4	5	6
8.6. VALORACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN	1	2	3	4	5	6
C8. ADMINISTRACIÓN ALUMNOS. Servicios de gestión académica						
8.7. El horario de atención	1	2	3	4	5	6
8.8. La atención recibida por parte del personal de plantilla	1	2	3	4	5	6
8.9. La atención recibida por parte de los becarios	1	2	3	4	5	6
8.10. Facilidad y utilidad de los procesos y trámites de alumnos en 'Campus Global'	1	2	3	4	5	6
8.11. Convalidaciones: Agilidad en su tramitación y resolución	1	2	3	4	5	6
8.12. VALORACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN ACADÉMICA	1	2	3	4	5	6
C8. MATRICULACIÓN						
8.13.a) Procesos de matriculación a través de Internet	1	2	3	4	5	6
8.13.b) Matriculación de forma personal en la Administración de Alumnos	1	2	3	4	5	6
8.14. Utilidad e idoneidad del asesoramiento recibido en el proceso de Matriculación	1	2	3	4	5	6
8.15. VALORACIÓN GENERAL DE LOS PROCESOS DE MATRÍCULA	1	2	3	4	5	6
C8. CARNÉ UNIVERSITARIO						
8.16. Utilidad y ventajas del actual Carné Universitario	1	2	3	4	5	6
8.17. Agilidad en su expedición y entrega	1	2	3	4	5	6

	☹ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
C8. BECAS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN						
8.18. ¿En alguna ocasión a lo largo del curso has solicitado información o has tenido que realizar alguna gestión relacionada con las Becas del Ministerio? SÍ..... 1 NO..... 2 → Pasa a C12.1						
8.19. (Valora) La información existente sobre el sistema de Becas del Ministerio	1	2	3	4	5	6
8.20. La atención recibida por parte del personal de plantilla	1	2	3	4	5	6
8.21. La atención recibida por parte de los becarios	1	2	3	4	5	6
8.22. VALORACIÓN GENERAL DEL SERVICIO/SISTEMA DE BECAS	1	2	3	4	5	6
C12. SERVICIO RELACIONES INTERNACIONALES (SERINT)						
12.1. Horarios de funcionamiento	1	2	3	4	5	6
12.2. Atención recibida y utilidad del asesoramiento recibido	1	2	3	4	5	6
12.3. VALORACIÓN GENERAL DEL SERVICIO RELACIONES INTERNACIONALES (SERINT)	1	2	3	4	5	6
8.23. VALORACIÓN GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE ALUMNOS	1	2	3	4	5	6
C9.- SERVICIO ESPACIO ESTUDIANTES (CENTRO DE SERVICIOS, ACTIVIDADES Y RECURSOS PARA ESTUDIANTES)						
	☹ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
9.1. Servicios y recursos de orientación para estudiantes (asesoría de estudios, tutorías entre compañeros, cursos de hablar en público, trabajo en equipo...)	1	2	3	4	5	6
9.2. Asociacionismo y voluntariado en la Universidad	1	2	3	4	5	6
9.3. Becas de colaboración en los servicios universitarios e información de ayudas y becas en otros organismos	1	2	3	4	5	6

	☹ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
9.4. Las características de las instalaciones deportivas (calidad, dotación...)	1	2	3	4	5	6
9.5. La variedad, amplitud y calidad de las actividades deportivas	1	2	3	4	5	6
9.6. La accesibilidad a las instalaciones deportivas cuando se necesita/ desea (horarios, ubicación, acceso,...)	1	2	3	4	5	6
9.7. La relación calidad-precio de las actividades ofrecidas	1	2	3	4	5	6
9.8. El trato personal, información y agilidad en la gestión en los centros de Espacio Estudiantes (inscripción y pago)	1	2	3	4	5	6
9.9. VALORACIÓN GLOBAL DEL ESPACIO ESTUDIANTES	1	2	3	4	5	6

C10.- AUDITORIO-AULA DE LAS ARTES						
	☹ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
10.1. La variedad, amplitud y calidad de las actividades culturales	1	2	3	4	5	6
10.2. La relación calidad – precio de las actividades culturales	1	2	3	4	5	6
10.3. Programas culturales del Auditorio: interés y calidad de las actividades programadas	1	2	3	4	5	6
10.4. Programas culturales del Auditorio: información recibida sobre la programación	1	2	3	4	5	6
10.5. VALORACIÓN GENERAL DEL AUDITORIO-AULA DE LAS ARTES	1	2	3	4	5	6

C11.- SERVICIOS DE APOYO Y MANTENIMIENTO

	☹ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
11.1. El funcionamiento de los sistemas de climatización	1	2	3	4	5	6
11.2. Los servicios de reparación y mantenimiento de las instalaciones	1	2	3	4	5	6
11.3. La limpieza general de las instalaciones de la Universidad	1	2	3	4	5	6
11.4. La conserjería en general (accesibilidad, trato y agilidad en la tramitación de incidencias)	1	2	3	4	5	6
11.5. El servicio de Seguridad dentro de la Universidad	1	2	3	4	5	6
11.6. VALORACIÓN GLOBAL DE LOS SERVICIOS DE APOYO Y MANTENIMIENTO	1	2	3	4	5	6

Para TODOS: CONTINÚA RESPONDIENDO AQUI

C13.- AULAS Y ESPACIOS DOCENTES

	☹ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
13.1. El mobiliario y equipamiento general de las Aulas	1	2	3	4	5	6
13.2. El equipamiento audiovisual en las Aulas	1	2	3	4	5	6
13.3. La disponibilidad de espacios para trabajar en grupo	1	2	3	4	5	6
13.4. VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN DE AULAS Y ESPACIOS DOCENTES	1	2	3	4	5	6

C14.- SERVICIO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

que se encarga de la comunicación interna de la universidad

	☹ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
14.1. Boletín Semanal 3 (lo recibes en tu correo todos los lunes con noticias de la universidad)	1	2	3	4	5	6
14.2. Revista Digital 3 (revista de la universidad que se envía cada mes a tu correo)	1	2	3	4	5	6
14.3. Pantalla tv (pantallas en cafeterías y edificios donde se muestran noticias cortas de la Universidad)	1	2	3	4	5	6

14.3. Agenda Web (con los eventos más importantes del día)	1	2	3	4	5	6
14.4. Avisos (de noticias o procesos en la Intranet)	1	2	3	4	5	6
14.5. Eficacia general de los canales utilizados para llegar a sus destinatarios	1	2	3	4	5	6
14.6. Claridad general de los mensajes	1	2	3	4	5	6
14.7. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

BLOQUE D. EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS

Responde sólo si estuviste matriculado en la Universidad Carlos III con anterioridad al presente curso

D.- 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?

	BASTANTE A PEOR	ALGO A PEOR	MÁS O MENOS IGUAL	ALGO A MEJOR	BASTANTE A MEJOR	NS/NC
D1. Aula Global 2	1	2	3	4	5	6
D2. Campus Global.....	1	2	3	4	5	6
D3. Cafetería / Restaurante	1	2	3	4	5	6
D4. Biblioteca	1	2	3	4	5	6
D5. Aulas Informáticas	1	2	3	4	5	6
D6. Reprografía	1	2	3	4	5	6
D7. Punto de información del Campus (PIC).....	1	2	3	4	5	6
D8. Administración de alumnos	1	2	3	4	5	6
D9. Espacio estudiantes	1	2	3	4	5	6
D10. Auditorio-Aula de las Artes	1	2	3	4	5	6
D11. Servicios de Apoyo y Mantenimiento.....	1	2	3	4	5	6
D12. Servicio Relaciones Internacionales (SERINT) ..	1	2	3	4	5	6
D13. Aulas y espacios docentes	1	2	3	4	5	6
D14. Servicios de comunicación institucional.....	1	2	3	4	5	6

SG.1 En resumen, teniendo en cuenta todo lo anterior, ¿Cuál es tu nivel de satisfacción general con la calidad y funcionamiento de estos servicios que presta la Universidad?:

- Muy insatisfecho1
- Insatisfecho2
- Ni satisfecho, ni insatisfecho / sin opinión definida3
- Satisfecho4
- Muy satisfecho5
- No sabes6

Canales de comunicación virtual

V.1. ¿Con qué frecuencia sueles escribir tú personalmente algún mensaje en cada uno de estos canales de comunicación virtuales sobre temas relacionados con esta universidad? (Marca una sola respuesta por fila)

	A DIARIO O CASI A DIARIO	1 O 2 VECES POR SEMANA	2 O 3 VECES AL MES	CON MENOR FRECUENCIA	NUNCA	NS/NC
A. Opin@ (en la web de la UC3M)	1	2	3	4	5	6
B. Twitter	1	2	3	4	5	6
D. Otras redes sociales	1	2	3	4	5	6

RESPONDE SÓLO SOBRE LA/S QUE HAYAS USADO ACTIVAMENTE (COD 1-4 EN V1)

V.2. Siempre pensando en temas relacionados con esta universidad, ¿para qué la/s utilizaste la última vez?

(Marca una sola respuesta por canal utilizado)

	OPIN@	Twitter	Otras redes sociales
Para buscar información.....	1	1	1
Para presentar una queja o sugerencia.....	2	2	2
Para mandar una felicitación	3	3	3
Para contar una mala experiencia.....	4	4	4
Para dar mi opinión	5	5	5
Ninguno de éstos	6	6	6
NS/NC	7	7	7

V.3. Y ¿Cuál es tu nivel de satisfacción general con la eficacia de cada uno de esos canales de comunicación sobre temas relacionados con esta universidad? (Marca una sola respuesta por fila)

	Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
A. Opin@	1	2	3	4	5	6
B. Twitter	1	2	3	4	5	6
D. Otras redes sociales	1	2	3	4	5	6

E.- INCIDENCIAS EN EL SERVICIO

Y ya para terminar, indica si, durante los últimos 1-2 años te ha sucedido –y con qué frecuencia- alguna de las siguientes incidencias:

	Nunca	1-2 veces	Más veces
E1. Necesitaba estudiar en la biblioteca y estaba cerrada	1	2	3
E2. Hay actividades culturales o deportivas a las que me gustaría apuntarme, pero mi horario de clases no lo permite	1	2	3
E3. He terminado utilizando Google para ir a un contenido que no encontraba en Campus Global	1	2	3
E5. La Web de la Universidad estuvo colgada durante todo un fin de semana, cuando la necesitaba para preparar un examen o hacer un trabajo	1	2	3
E6. La convalidación de una asignatura tardó más de 2 meses desde que la solicité	1	2	3

Muchas gracias por tu colaboración



Responsable de la redacción:

Raquel García Yagüe
Técnico de Estudios

Documento revisado y verificado:

Graciano Viejo Fernández
Director Técnico



“GALLUP partner in Spain”



investigación social • análisis de mercado • estudios de opinión

Pz. Sta. M^ª Soledad Torres Acosta, 2 - 4^º C. 28004 Madrid
Tel. 91 206 10 00 | Fax 91 206 10 01 | www.simplelogica.com | inf@simplelogica.com