

**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 2018-2019).**

**EXPEDIENTE Nº: 2017/003486**

**Ref. Int. 17SE17PA**

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

**Ref.:** **19050-17173-21089**

**Madrid, Junio 2019**

# Índice

<b>1. Introducción .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Ficha técnica .....</b>	<b>5</b>
2.1. Muestra teórica – realizada.....	6
<b>3. Síntesis de resultados.....</b>	<b>7</b>
3.1. Utilización de los servicios .....	7
3.2. Satisfacción con los servicios .....	9
3.3. Sucesos críticos .....	11
3.4. Resumen por bloque de servicios.....	12
1. Servicios académicos .....	12
2. Servicios de Orientación y actividades .....	15
3. Comunicación e información general .....	18
4. Recursos informáticos para el aprendizaje .....	21
5. Biblioteca .....	24
6. Infraestructuras para el aprendizaje.....	27
7. Infraestructuras y servicios generales.....	29
<b>4. Conclusiones.....</b>	<b>32</b>
4.1. La utilización de los servicios .....	32
4.2. La satisfacción con los servicios .....	32
4.3. La incidencia de los sucesos críticos .....	34

## 1. Introducción

El Consejo Social de la Universidad Carlos III de Madrid, dentro del Plan de Actuación Mejora de la Calidad de la Universidad en la docencia, la investigación y la gestión, ha encargado a Simple Lógica Investigación S.A. la realización de la decimocuarta investigación cuantitativa entre los Estudiantes, para conocer su opinión sobre el funcionamiento de los servicios universitarios.

Esta nueva oleada del estudio se ha realizado en el segundo trimestre del curso 2018-2019.

### **Novedades en la encuesta de servicios:**

Este curso se han producido dos cambios de gran calado con respecto a ediciones anteriores del estudio:

- 1) En cuanto a la estructuración de los servicios. Se ha pasado de un modelo con un pequeño número de servicios (17 el curso 2017-2018<sup>1</sup>) dentro de cada uno de los cuales se preguntaba por una serie de aspectos del mismo; a un **modelo** más cercano al estudiante y a la estructura organizativa de la propia universidad, en el que **multitud de servicios individuales<sup>2</sup> se agrupan en 7 bloques temáticos**: Servicios académicos, Servicios de Orientación y Actividades, Comunicación e información general, Recursos informáticos para el aprendizaje, Biblioteca, Infraestructuras para el aprendizaje, e Infraestructuras y servicios generales.
- 2) En cuanto a quiénes responden: Hasta ahora, se comenzaba preguntando a todo el alumnado sobre su frecuencia de utilización de los 17 servicios, para posteriormente pedir únicamente a los usuarios su valoración a propósito de todos sus aspectos<sup>3</sup>. Sin embargo, ahora **sólo los colectivos<sup>4</sup> de estudiantes a los que se dirige cada servicio son preguntados si lo utilizan**, si no lo han usado pero lo conocen o si no lo han utilizado. **Y a todos aquellos que declaran utilizarlo o al menos conocerlo, se les pregunta posteriormente sobre su satisfacción.**

---

<sup>1</sup> Oficinas de alumnos, Relaciones Internacionales, Aula Global, Informática y comunicaciones, Biblioteca, Aulas informáticas, Deporte, Actividades y Participación, Centro de Orientación a Estudiantes, Cafetería/Restaurante, Auditorio-Aula de las Artes, Reprografía, Centro de Idiomas. Aulas y Espacios docentes, Comunicación Institucional, Mantenimiento, Becas del Ministerio de Educación y Sede Electrónica.

<sup>2</sup> 63.

<sup>3</sup> Excepciones: aquellos servicios que eran de carácter universal (subrayados en la nota superior).

<sup>4</sup> Gº FCSJ, Gº FHCD, Gº EPS, Movilidad IN, International School, Máster Universitario, Máster propio, Máster EPS y Doctorado.

Por tanto, sólo se conserva la serie histórica en el caso de la satisfacción general con los servicios de la universidad, porque entendemos que las diversas modificaciones que han venido introduciéndose en las preguntas que les han servido de referencia a los estudiantes para manifestar una valoración global, pueden entenderse como las propias de una institución viva que evoluciona y cambia.

Para el resto de aspectos, se presentan los datos del curso actual en comparación con el 2017-2018 únicamente para aquellos servicios similares. Los datos del curso previo se han adaptado al nuevo criterio de Colectivos. De forma que se han obviado las respuestas de quienes no son el público destinatario de cada servicio<sup>5</sup>. Asimismo, las valoraciones globales de los bloques se han calculado como media de las medias anteriores.

Y finalmente, el matiz de si se conoce el servicio pero no se ha llegado a utilizar, no se recogía hasta el momento. Por ese motivo, las comparaciones de utilización de los servicios dentro de cada bloque han de tomarse con cautela. Ya que los datos para 2017-18 se refieren al porcentaje de estudiantes que entonces se declaraba usuario del servicio donde el actual se englobaba.

Debe tenerse esto en cuenta al comparar sus resultados con los de ediciones anteriores.

---

<sup>5</sup> Por lo que en algunos casos pueden diferir de los resultados del informe previo.

## 2. Ficha técnica

- **Universo:** Estudiantes de la UC3M del curso 2018-2019 (compuesto por 24.195 personas).
- **Ámbito:** Los cuatro campus de la Universidad Carlos III de Madrid.
- **Fechas de campo:** Fase on-line: Del 4 de Abril al 6 de Mayo de 2019 y Fase telefónica: Del 7 al 13 de Mayo de 2019.
- **Muestra:** 2.756 estudiantes.
- **Muestreo:** Exhaustivo. Contactando con la totalidad del alumnado.
- **Entrevistas:** Auto-administradas on-line, con una duración media de 9:06 minutos, y telefónicas con entrevistadores en sistema CATI con una duración media de 12:33 minutos. Para ello, se procedió al envío por correo electrónico de la invitación a responder a la encuesta facilitando el acceso al cuestionario on-line. Se enviaron hasta 4 recordatorios solicitando la participación con un intervalo de cinco a siete días. (Se recogieron un total de 2.501 cuestionarios on-line, de los cuales fue necesario invalidar 9 por motivos de duración y otros 109 por estar incompletos y no haberse podido recoger esa información al teléfono). Posteriormente se contactó telefónicamente con quienes habían dejado incompleto su cuestionario on-line para terminarlo (de los cuales se consiguieron 280n) y con quienes no habían iniciado on-line la entrevista (de los cuales respondieron 373n).
- **Tasa de respuesta on-line:** 10,3% (2.501 cuestionarios completos on-line obtenidos a partir de 24.195 estudiantes).
- **Supervisión/control de calidad:** 6,2% del total de las entrevistas realizadas mediante re-llamada telefónica o escucha simultánea por parte de Simple Lógica y análisis posterior de las duraciones de cumplimentación del 100% de las cumplimentadas on-line.
- **Márgenes de error:** Para datos globales, una situación de máxima heterogeneidad ( $p=q=0,5$ ) y un nivel de confianza del 95,5%, el margen de error para el conjunto de la Universidad Carlos III es  $\pm 1,79\%$ .
- **Ponderación:** los datos obtenidos han sido ponderados para ajustarlos a la distribución real del alumnado según Campus, Ciclo y Colectivo.
- **Instituto responsable:** SIMPLE LÓGICA INVESTIGACIÓN S.A. miembro de AEDEMO y acogido al código deontológico internacional ICC/ESOMAR de Marketing e Investigación social.

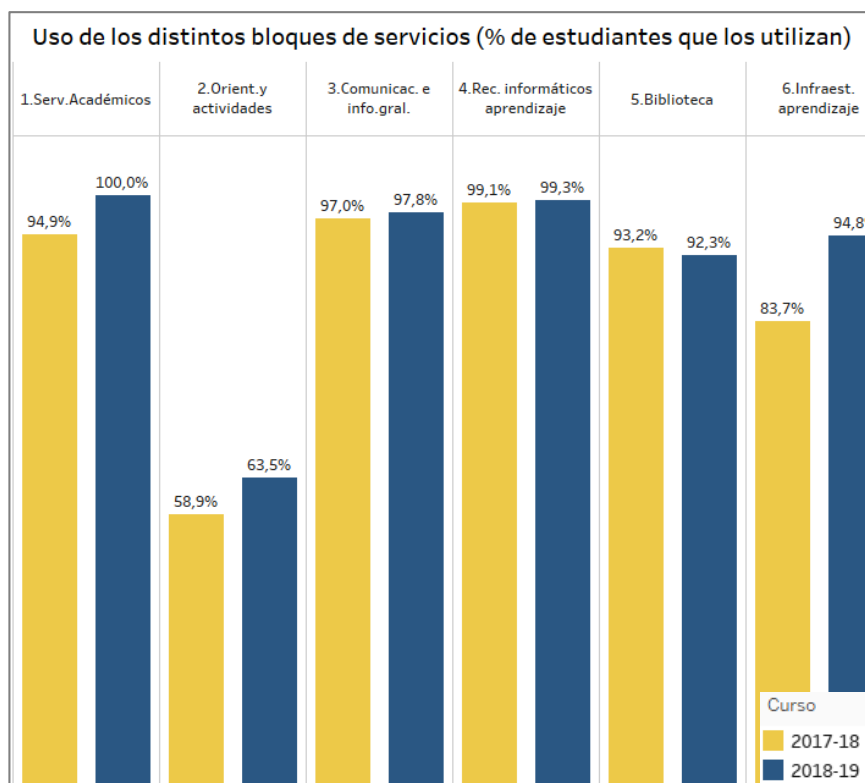
## 2.1. Muestra teórica – realizada

	<b>Universo *</b>		<b>Encuestas on-line</b>		<b>Telefónicas</b>		<b>TOTAL encuestas</b>			
	<b>Total estudiantes 2018-2019</b>	<b>Universo Total %</b>	<b>Nº entrevistas teóricas</b>	<b>Nº entrevistas realizadas</b>	<b>Nº entrevistas Teóricas</b>	<b>Nº entrevistas realizadas</b>	<b>Nº entrevistas teóricas</b>	<b>Nº entrevistas realizadas</b>	<b>%</b>	<b>Error muestral +- %</b>
<b>Total</b>	<b>24.195</b>		<b>2.758</b>	<b>2.383</b>	<b>375</b>	<b>373</b>	<b>2.758</b>	<b>2.756</b>		<b>1,8</b>
<b>CAMPUS</b>										
<b>Getafe</b>	<b>13.752</b>	56,8	1.568	<b>1.284</b>	<b>284</b>	<b>278</b>	<b>1568</b>	<b>1.562</b>	56,7	2,4
<b>Leganés</b>	<b>7.542</b>	31,2	860	<b>830</b>	<b>30</b>	<b>34</b>	<b>860</b>	<b>864</b>	31,3	3,2
<b>Colmenarejo</b>	<b>1.486</b>	6,1	169	<b>119</b>	<b>50</b>	<b>48</b>	<b>169</b>	<b>167</b>	6,1	7,3
<b>Puerta Toledo</b>	<b>1.415</b>	5,8	161	<b>150</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>161</b>	<b>163</b>	5,9	7,4
<b>CICLO</b>										
<b>Grado</b>	<b>15.674</b>	64,8	1.787	<b>1.788</b>	<b>50</b>	<b>220</b>	<b>1838</b>	<b>2.008</b>	72,9	2,1
<b>Máster</b>	<b>4.187</b>	17,3	477	<b>384</b>	<b>93</b>	<b>112</b>	<b>477</b>	<b>496</b>	18,0	4,2
<b>Doctorado</b>	<b>1.163</b>	4,8	134	<b>105</b>	<b>29</b>	<b>39</b>	<b>134</b>	<b>144</b>	5,2	7,8
<b>Programas internacionales (IN y Escuela Internacional)</b>	<b>3.171</b>	13,1	360	<b>106</b>	<b>203</b>	<b>2</b>	<b>309</b>	<b>108</b>	3,9	9,5
<b>COLECTIVO (CENTROS-ESTUDIANTES INTERNACIONALES)</b>										
<b>Grado FCSJ</b>	<b>7.747</b>	32,0	883	<b>835</b>	<b>50</b>	<b>200</b>	<b>885</b>	<b>1.035</b>	37,6	2,9
<b>Grado FHCD</b>	<b>2.122</b>	8,8	242	<b>252</b>		<b>9</b>	<b>252</b>	<b>261</b>	9,5	5,8
<b>Grado EPS</b>	<b>5.805</b>	24,0	662	<b>701</b>		<b>11</b>	<b>701</b>	<b>712</b>	25,8	3,5
<b>Mov. IN</b>	<b>1.951</b>	8,1	222	<b>76</b>	<b>116</b>	<b>1</b>	<b>192</b>	<b>77</b>	2,8	11,2
<b>Intl. School</b>	<b>1.220</b>	5,0	139	<b>30</b>	<b>87</b>	<b>1</b>	<b>117</b>	<b>31</b>	1,1	17,7
<b>Máster Universitario</b>	<b>2.412</b>	10,0	275	<b>269</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>275</b>	<b>289</b>	10,5	5,5
<b>Máster propio</b>	<b>1.048</b>	4,3	119	<b>29</b>	<b>90</b>	<b>90</b>	<b>119</b>	<b>119</b>	4,3	8,6
<b>Máster EPS</b>	<b>727</b>	3,0	83	<b>86</b>		<b>2</b>	<b>86</b>	<b>88</b>	3,2	10,0
<b>Doctorado</b>	<b>1.163</b>	4,8	133	<b>105</b>	<b>28</b>	<b>39</b>	<b>133</b>	<b>144</b>	5,2	7,8

\* Datos sobre listados depurados de alumnos (excluyendo a los alumnos de Máster propio on-line, cursos de adaptación a Grado, de intercambio de postgrado y eliminando duplicidades de alumnos matriculados en varios Máster).

## 3. Síntesis de resultados

### 3.1. Utilización de los servicios



- Más del 90% de los estudiantes de la UC3M utiliza cada uno de cinco de los seis bloques de servicios considerados. La excepción es el que comprende los Servicios de Orientación y Actividades, cuyos usuarios descienden a un 63,5% del alumnado.
- Los bloques de servicios con mayor porcentaje de usuarios son, por este orden: Servicios académicos (utilizado por la totalidad del alumnado<sup>6</sup>), Recursos Informáticos para el aprendizaje (99,3%), Comunicación e información general (97,8%), Infraestructuras para el aprendizaje (94,8%), Biblioteca (92,3%) y finalmente, a notable distancia, Orientación y actividades (63,5%).
- En términos generales, el porcentaje de usuarios se mantiene o se incrementa ligeramente con respecto al curso 2017-2018. Las únicas excepciones relevantes son: el bloque de los servicios relativos a Infraestructuras para el aprendizaje, que se

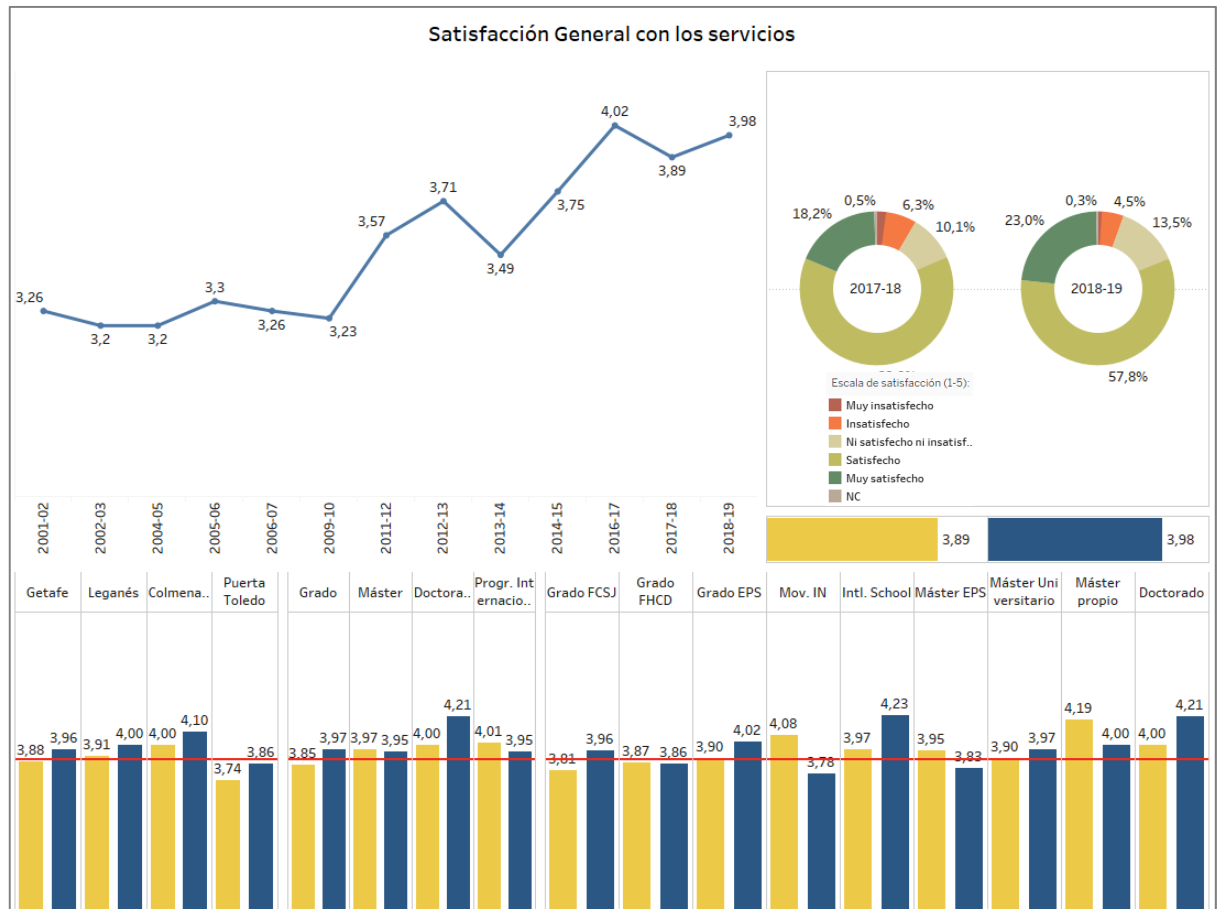
<sup>6</sup> Téngase en cuenta que dentro de este bloque se encuentra el proceso de inscripción y matrícula.

incrementa 11,1 puntos porcentuales, y el bloque de los comprendidos en Orientación y actividades (4,6 puntos porcentuales más que el curso anterior).

- La gran mayoría de los estudiantes que conocen la existencia de estos servicios ya son usuarios de los mismos. Las mayores diferencias entre los porcentajes de usuarios y los de no usuarios, pero que sí los conocen, se dan en el caso de: Servicios de Orientación y Actividades (21,3% de estudiantes lo conocen pero no lo utilizan), y Biblioteca (tan sólo un 3,2%).



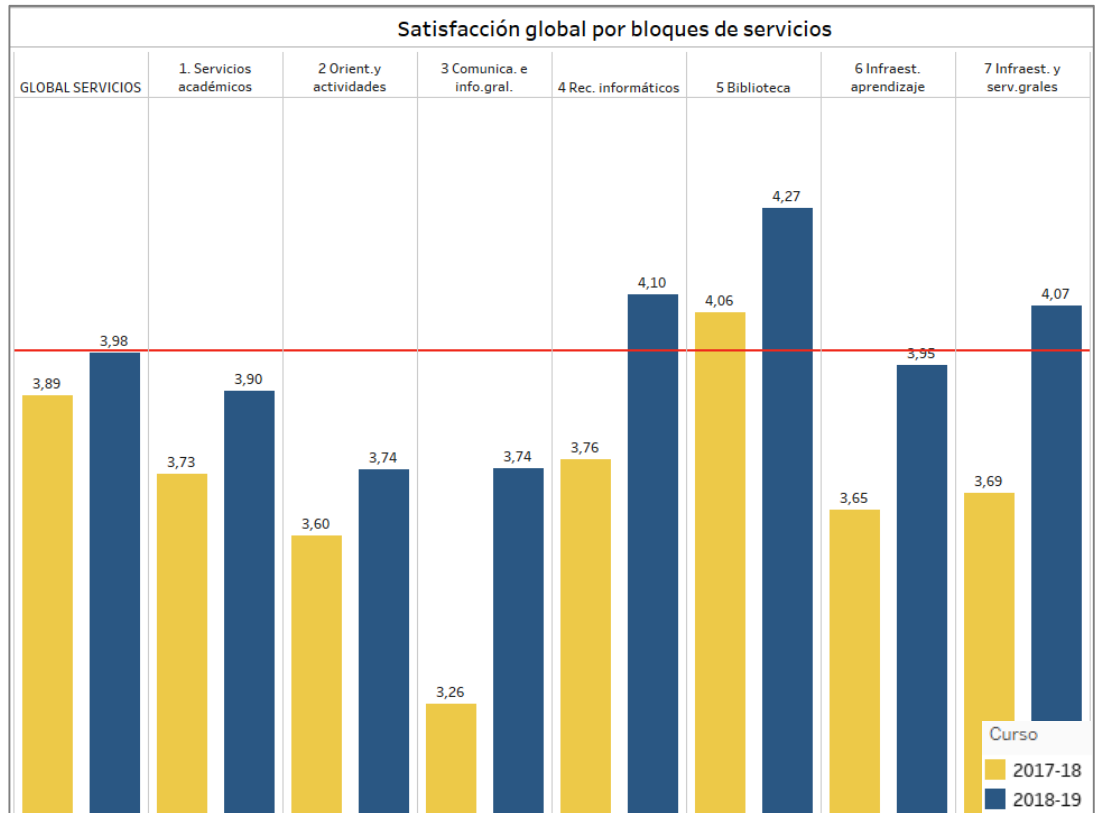
### 3.2. Satisfacción con los servicios



- Se incrementa significativamente la satisfacción general con los servicios, alcanzando los 3,98 puntos sobre 5 (0,9 décimas con respecto al curso pasado), aproximándose a los 4,02 puntos del curso 2016-17, el momento álgido de la serie.
- Este curso, el 80,8% de los estudiantes se declara satisfecho (57,8%) o muy satisfecho (23%) con la calidad general de los servicios frente a un 5,5% de insatisfechos.

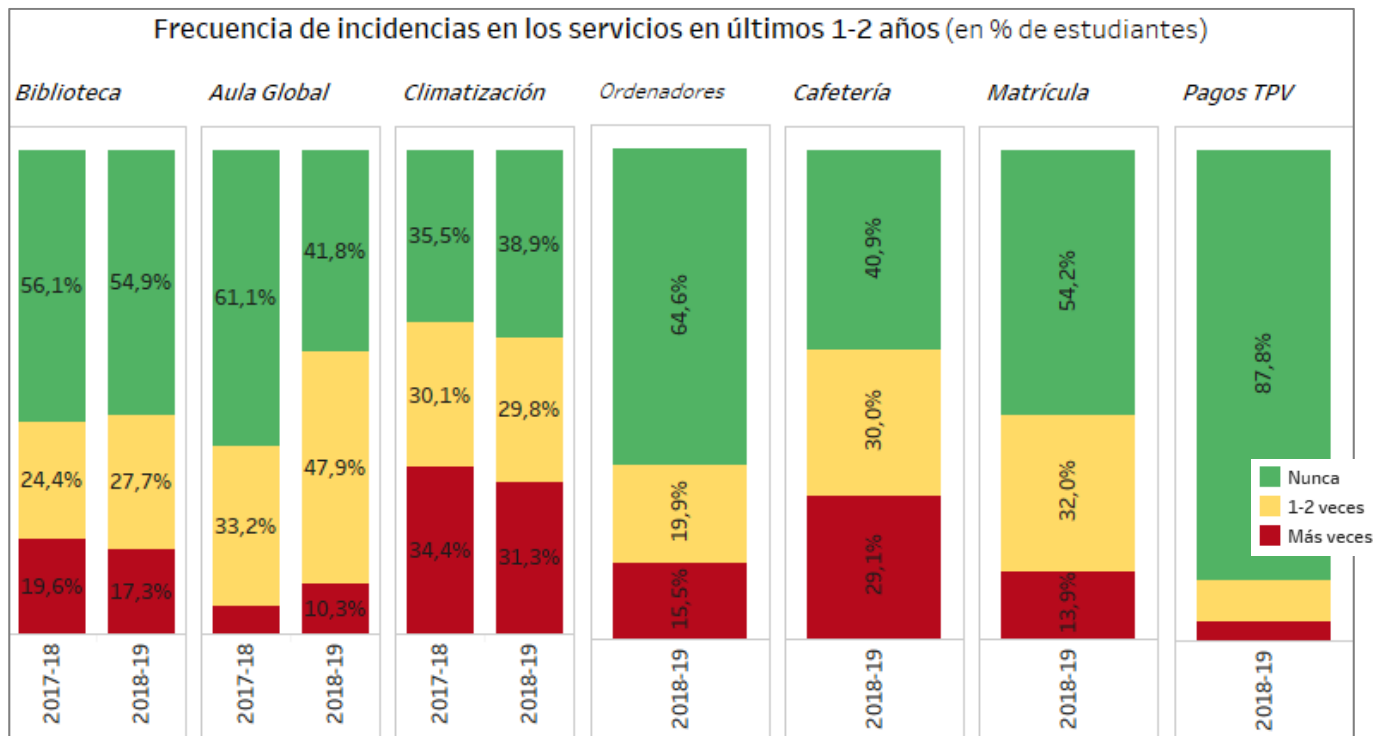
<i>Significativamente más satisfechos</i>	<i>Significativamente menos satisfechos</i>
- Colmenarejo (4,10)	- Puerta de Toledo (3,86)
- Doctorado (4,21)	- Grado (3,97) y Máster (3,95)
- Los nuevos estudiantes (4,12)	- Movilidad IN (3,78) y Máster EPS (3,83).
	- Los estudiantes veteranos <sup>7</sup> (3,95)

<sup>7</sup> Que han estado matriculados en la UC3M con anterioridad



- Los servicios mejor valorados son los correspondientes a los bloques de: Biblioteca (4,27), Recursos Informáticos para el aprendizaje (4,10) e Infraestructuras y Servicios generales (4,07) con puntuaciones por encima de los 3,98 de la satisfacción media global de los servicios. En cambio, los menos satisfactorios este curso son los relativos a los bloques de: Orientación y Actividades además de Comunicación e Información general (con sendas puntuaciones medias de 3,74).
- La satisfacción tanto por bloques como por los servicios en sí es sistemáticamente más alta entre los estudiantes que los utilizan que entre quienes no los utilizan pero afirman conocerlos.
- Con respecto al curso 2017-2018, mejora significativamente la satisfacción del alumnado con todos ellos, especialmente: Comunicación e Información general, Infraestructuras y Servicios generales y Recursos Informáticos para el aprendizaje: todos ellos  $\geq 3,4$  décimas.

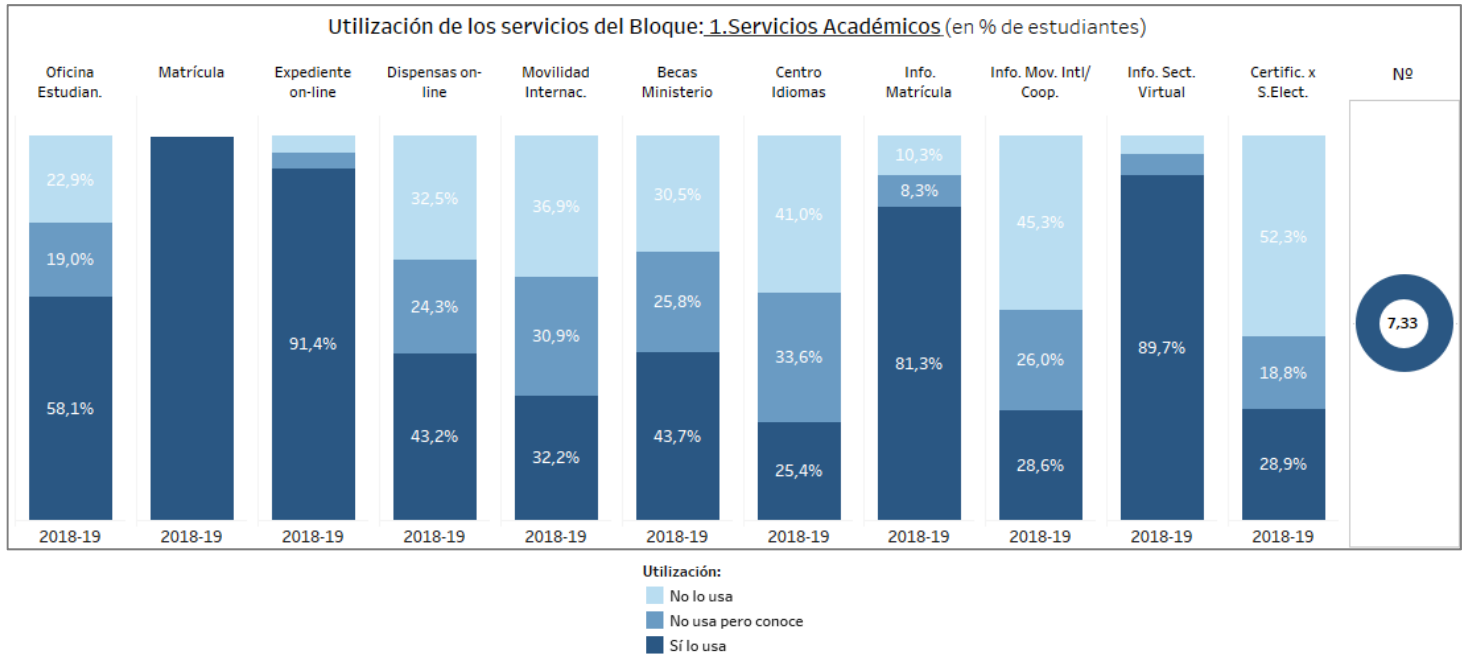
### 3.3. Sucesos críticos



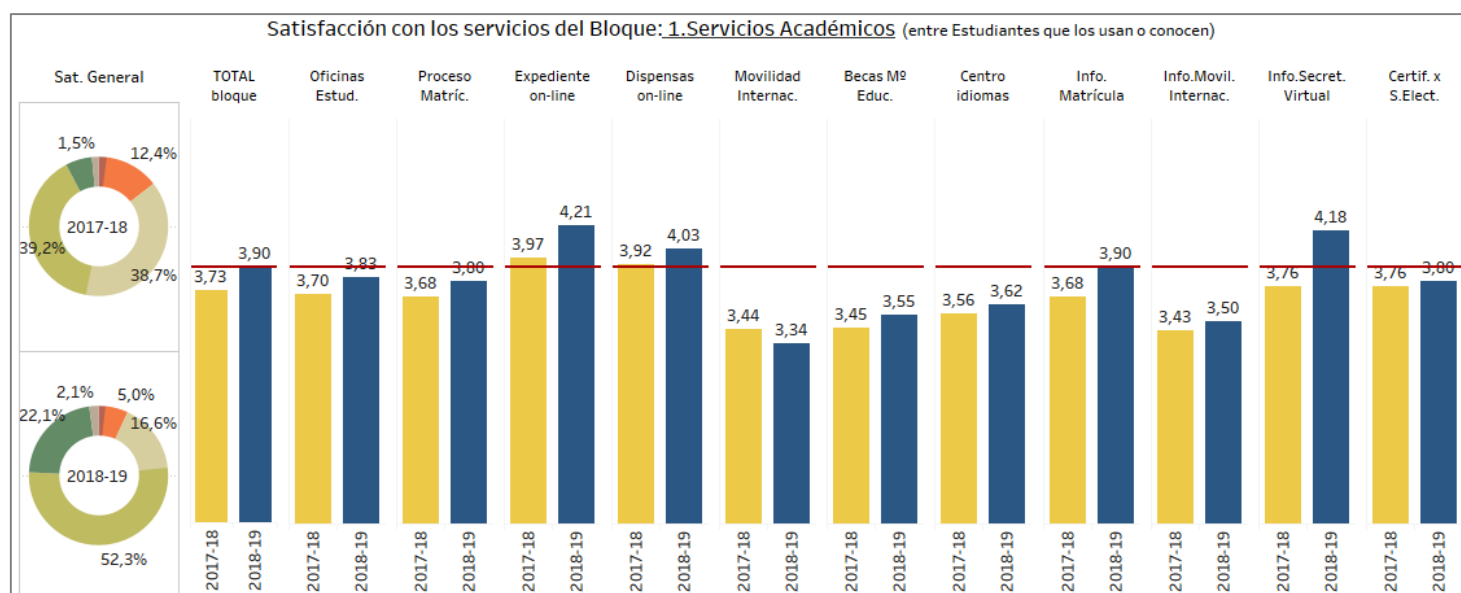
- El 93% del alumnado se ha visto afectado por alguno de los siete sucesos críticos indicadores de un mal funcionamiento de los servicios. De hecho, los estudiantes declaran haber experimentado una media de 3,1 sucesos críticos en los últimos 2 años. Este promedio es significativamente más alto entre los estudiantes de: Grado (3,5) y especialmente los de Grado FHCD (3,7), los de Máster EPS (3,7) y los más veteranos (3,2). Mientras que los estudiantes de Máster propio (1,4), Doctorado (1,7) y los nuevos (2,8) son quienes han padecido menos incidentes.
- Los sucesos críticos que han ocurrido con mayor frecuencia (más de 2 veces) son, por este orden: disconformidad con el sistema de climatización (situación en la que se han encontrado el 31,3% de los estudiantes), no disponer de sitio en la cafetería (29,1%), encontrarse cerrada la biblioteca (17,3%), no encontrar sitio en las aulas informáticas (15,5%), problemas técnicos durante el proceso de solicitud de admisión (13,9%), caídas en Aula Global (10,3%) y problemas al pagar con la tarjeta TPV (3,7%).
- Sólo en uno de los tres sucesos críticos que se midieron también el curso pasado, se incrementa significativamente el volumen del alumnado que se ha visto afectado: la caída de Aula Global (este curso ha afectado al 58,2%; 19,3 puntos porcentuales más que el curso anterior).

### 3.4. Resumen por bloque de servicios

#### 1. Servicios académicos



- Este curso, los estudiantes han utilizado un promedio de 7,33 servicios de los 11 comprendidos dentro del bloque: Servicios académicos.
- Los servicios con mayor porcentaje de usuarios son, por este orden: la matrícula (que hace el 100%), la consulta on-line del expediente (91,4%), la información en la Secretaría virtual – Aula Global (89,7%) y la información para el proceso de matrícula (81,3%).
- En cambio, los más desconocidos son: la obtención de certificados académicos, títulos y SET a través de Sede Electrónica (el 52,3% de los estudiantes ni lo ha usado ni lo conoce), la información sobre movilidad internacional y cooperación (45,3%) y Centro de idiomas (41%).

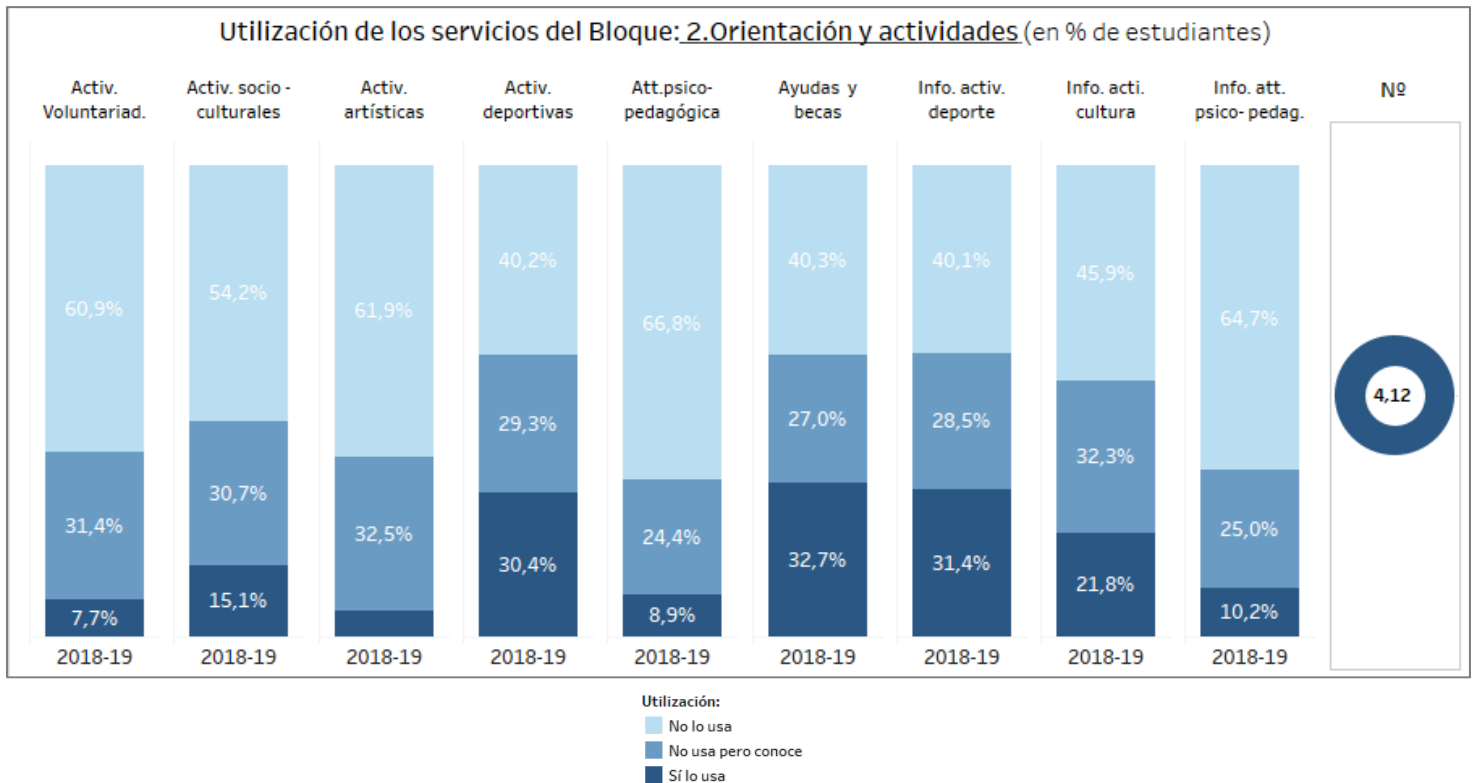


- El 74,4% de quienes han utilizado o conocen alguno de los servicios que componen este bloque, se muestran, en general satisfechos (52,3%) o muy satisfechos (22,1%) con los Servicios Académicos. Un 18,7% se muestra neutral y el 6,8% restante se declara insatisfecho.

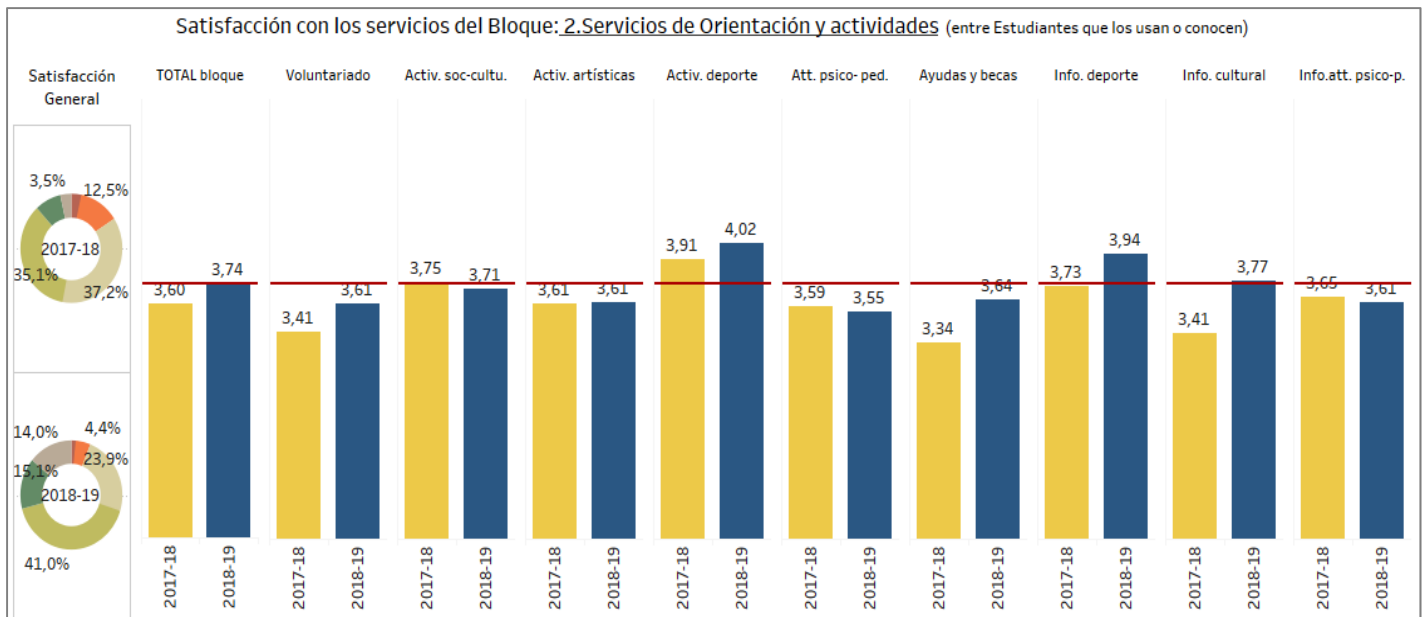
Servicios dentro del bloque	Media 2018-2019	Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
Consulta on line de calificaciones y expediente académico	4,21	Curso 2018-19 (4,21) Mujeres (4,27)	Curso 2017-18 (3,97) Hombres (4,15)
Información en la <b>Secretaría virtual - Aula Global</b>	4,18	Curso 2018-19 (4,18)	Curso 2017-18 (3,76)
<b>Solicitud on line de dispensas de convocatorias de exámenes</b>	4,03	Curso 2018-19 (4,03) Mujeres (4,11) Veteranos (4,07)	Curso 2017-18 (3,92) Hombres (3,96) Nuevos (3,83)
Información para el proceso de <b>Admisión y Matrícula</b>	3,90	Curso 2018-19 (3,90) Nuevos (4,01)	Curso 2017-18 (3,68) Veteranos (3,88)
<b>VALORACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS ACADÉMICOS</b>	<b>3,90</b>	<b>Curso 2018-19 (3,90)</b> <b>Doctorado (4,15)</b> <b>Nuevos (4,02)</b>	<b>Curso 2017-18 (3,73)</b> <b>Prog. Internacional. (3,82)</b> <b>Veteranos (3,88)</b>
<b>Oficinas de Estudiantes:</b> Calidad de la información, orientación y apoyo recibidos. Trámites y resolución de problemas del expediente académico	3,83	Doctorado (4,09) Hombres (3,88)	Grado (3,78) Mujeres (3,79)

Servicios dentro del bloque	Media 2018-2019	Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
<b>Valoración general del proceso de matrícula</b>	3,80	Curso 2018-19 (3,80) Hombres (3,85) Nuevos (3,96) Doctorado (4,21)	Curso 2017-18 (3,68) Mujeres (3,75) Veteranos (3,77) Grado (3,80) y Movilidad IN (3,23)
Obtención de <b>certificados académicos, Título y S.E.T.</b> a través de la <b>Sede Electrónica</b>	3,80	-	-
<b>Centro de idiomas</b> (Cursos ofrecidos, certificaciones oficiales, nivel de las clases, ...)	3,62	Veteranos (3,67) Doctorado (3,92)	Nuevos (3,36) Grado (3,57) y Máster (3,56)
<b>Becas del Ministerio de Educación.</b> Calidad de la información, orientación y apoyo recibidos. Facilidad en los trámites y resolución de problemas	3,55	-	-
Información sobre <b>movilidad internacional y cooperación al desarrollo</b>	3,50	-	-
<b>Servicios para la movilidad internacional:</b> gestión de las convocatorias y asignación de plazas, calidad de la información, orientación y apoyo recibidos. Facilidad en los trámites y resolución de problemas	3,34	-	-

## 2. Servicios de Orientación y actividades



- 4,12 servicios de los 9 comprendidos dentro del bloque: Servicios de Orientación y Actividades son el promedio utilizado este curso por los estudiantes.
- Dentro de este bloque, los servicios con mayor volumen de usuarios son, por este orden: Ayudas y becas (sobre las que se ha informado o ha solicitado el 32,7% de los estudiantes salvo los de Programas internacionales), información sobre actividades deportivas (31,4%) y las actividades deportivas propiamente dichas (30,4%).
- En cambio, los más desconocidos son: los servicios de atención psico-pedagógica, talleres de mejora personal, tutorías entre compañeros y apoyo a estudiantes con necesidades especiales (el 66,8% de los estudiantes ni lo ha usado ni lo conoce), la información sobre todo esto (64,7%), actividades artísticas (61,9%) y actividades de voluntariado (60,9%).



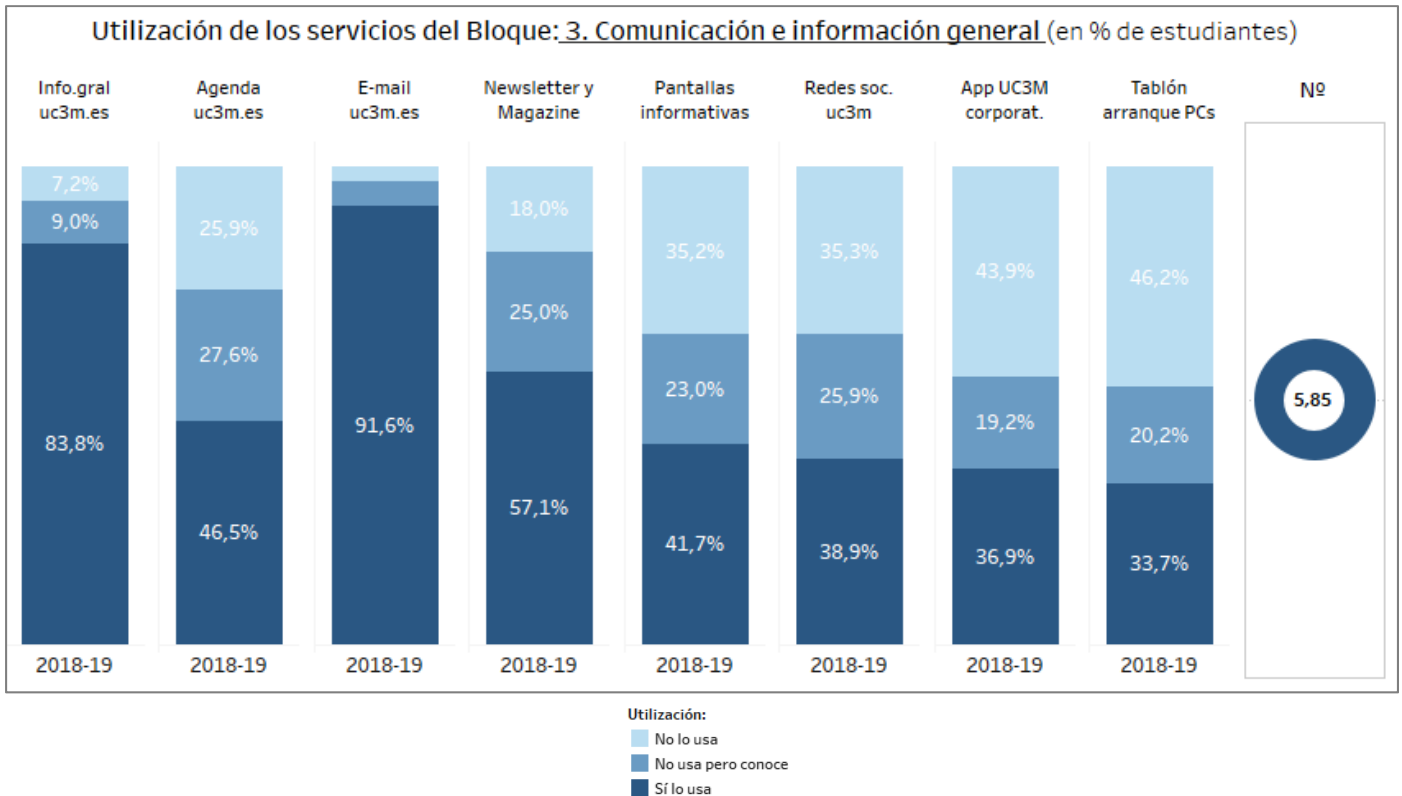
- Este curso, el 56,1% de quienes han utilizado o conocen alguno de los servicios que componen este bloque, se muestran, en general satisfechos (41%) o muy satisfechos (15,1%) con los Servicios de Orientación y Actividades. Un 37,9% se muestra neutral y el 6% restante se declara insatisfecho.

Servicios dentro del bloque	Media 2018-2019	Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
<b>Actividades deportivas</b> (fitness, acuáticas, aire libre, competición, ...)	4,02	Curso 2018-19 (4,02) Escuela Intl. (4,60) Veteranos (4,05)	Curso 2017-18 (3,91) Máster propio (3,76) Nuevos (3,87)
Información disponible sobre <b>actividades deportivas</b>	3,94	Curso 2018-19 (3,94)	Curso 2017-18 (3,73)
Información disponible sobre <b>actividades culturales</b>	3,77	Curso 2018-19 (3,77) Getafe (3,84) Mujeres (3,84)	Curso 2017-18 (3,41) Pta Toledo (3,51) y Colmenarejo (3,58) Hombres (3,67)
<b>VALORACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN Y ACTIVIDADES</b>	<b>3,74</b>	<b>Curso 2018-19 (3,74) Doctorado (3,95)</b>	<b>Curso 2017-18 (3,60) Máster (3,67) y Grado (3,73)</b>
<b>Actividades socio-culturales y de participación</b> (literatura, cocina, fotografía, imagen y sonido, debate..., rutas y viajes culturales, exposiciones, semanas temáticas)	3,71	Getafe (3,80) Mujeres (3,80)	Colmenarejo (3,44), Pta.Toledo (3,45) Hombres (3,60)

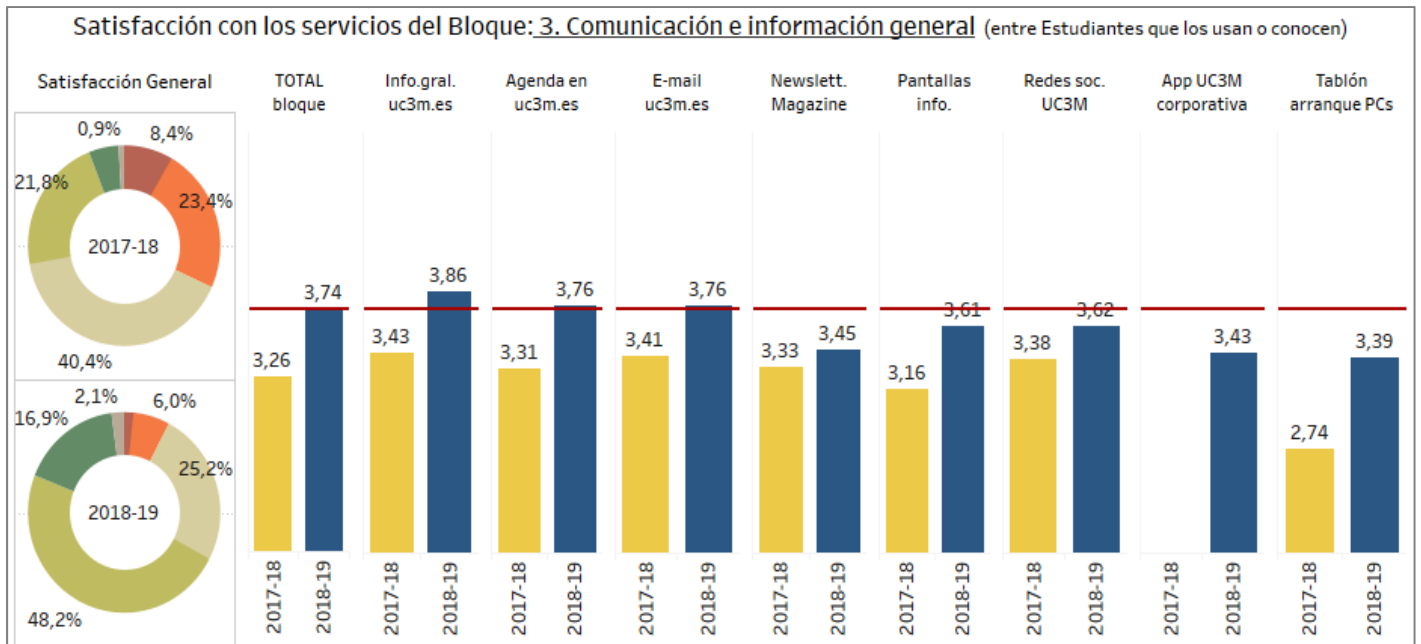


Servicios dentro del bloque	Media 2018-2019	Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
<b>Ayudas y Becas para estudiantes.</b> Calidad de la información, orientación y apoyo recibidos. Facilidad en los trámites y resolución de problemas	3,64	Curso 2018-19 (3,64)	Curso 2017-18 (3,34)
<b>Actividades de voluntariado</b> (cursos de formación en voluntariado, campañas de sensibilización, voluntariado en la universidad, voluntariado internacional, ...)	3,61	Curso 2018-19 (3,61) Mujeres (3,71)	Curso 2017-18 (3,41) Hombres (3,49)
<b>Actividades artísticas</b> (danza, teatro, orquesta, programación del Auditorio, ...)	3,61	Mujeres (3,67)	Hombres (3,54)
Información disponible sobre servicios de orientación a estudiantes en: <b>atención psicológica y pedagógica, talleres de mejora personal, tutorías entre compañeros, apoyo a estudiantes con discapacidad o necesidades educativas especiales</b>	3,61	-	-
Servicios de atención <b>psicológica y pedagógica</b> , talleres de mejora personal, <b>tutorías entre compañeros</b> , apoyo a estudiantes con <b>discapacidad o necesidades educativas especiales</b>	3,55	-	-

### 3. Comunicación e información general



- Los estudiantes utilizan este año un promedio de 5,85 servicios de los 8 comprendidos dentro del bloque: Comunicación e información general.
- Los servicios con mayor porcentaje de usuarios son, por este orden: la dirección de correo electrónico corporativa (que utiliza el 91,6%), la información general en la Home page (83,8%) y a notable distancia: las Newsletter y Magazine (57,1%) y la Agenda uc3m (46,5%).
- Por el contrario, los servicios más desconocidos son: el tablón de arranque de los equipos en las aulas informáticas (el 46,2% de los estudiantes ni lo ha usado ni lo conoce), la App uc3m corporativa (43,93%), las pantallas informativas y las redes sociales de la Universidad (ambos servicios son desconocidos para un 35,3% y 35,2% del alumnado).

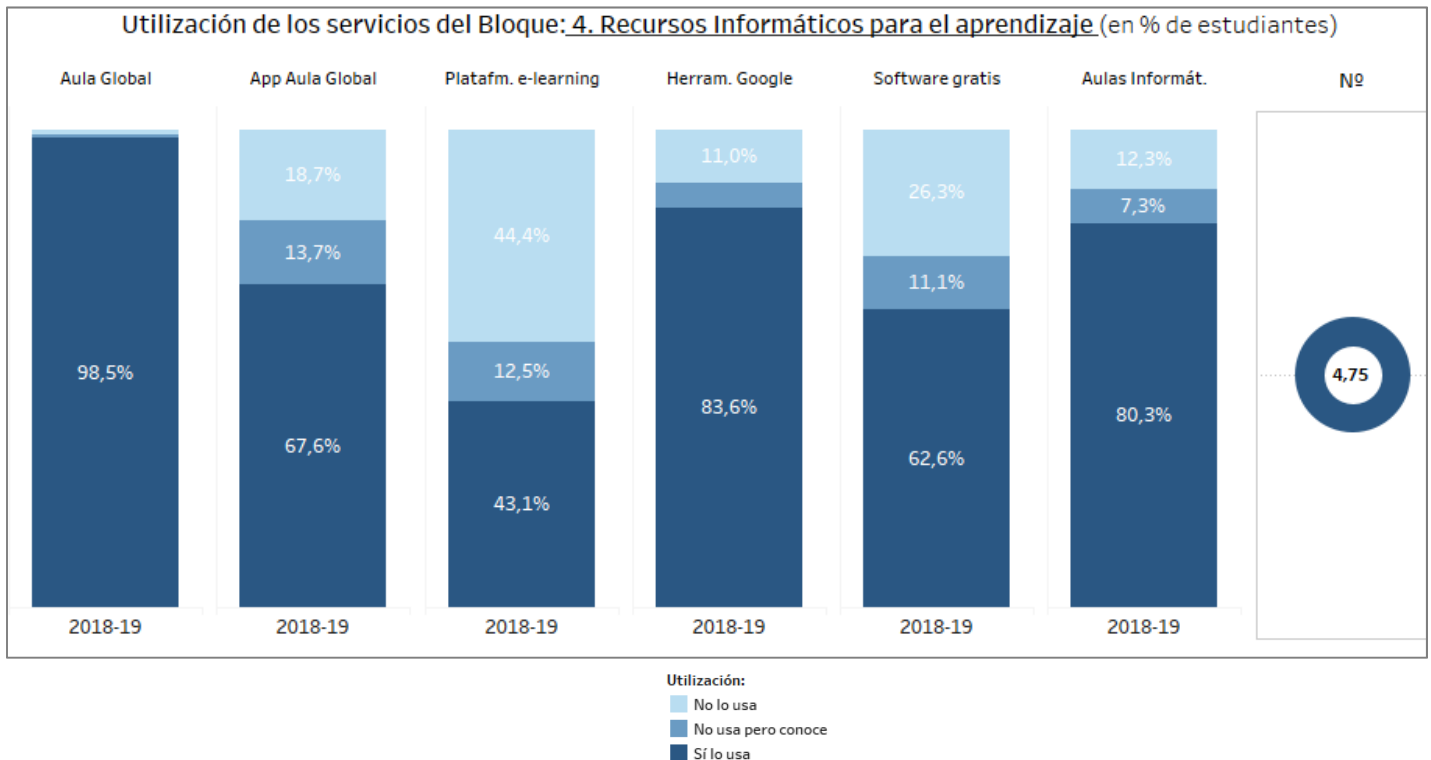


- El 65,1% de quienes han utilizado o conocen alguno de los servicios que componen este bloque, se muestran, en general satisfechos (48,2%) o muy satisfechos (16,9%) con los Servicios de Comunicación e Información general. Un 27,3% se muestra neutral y el 7,7% restante se declara insatisfecho.

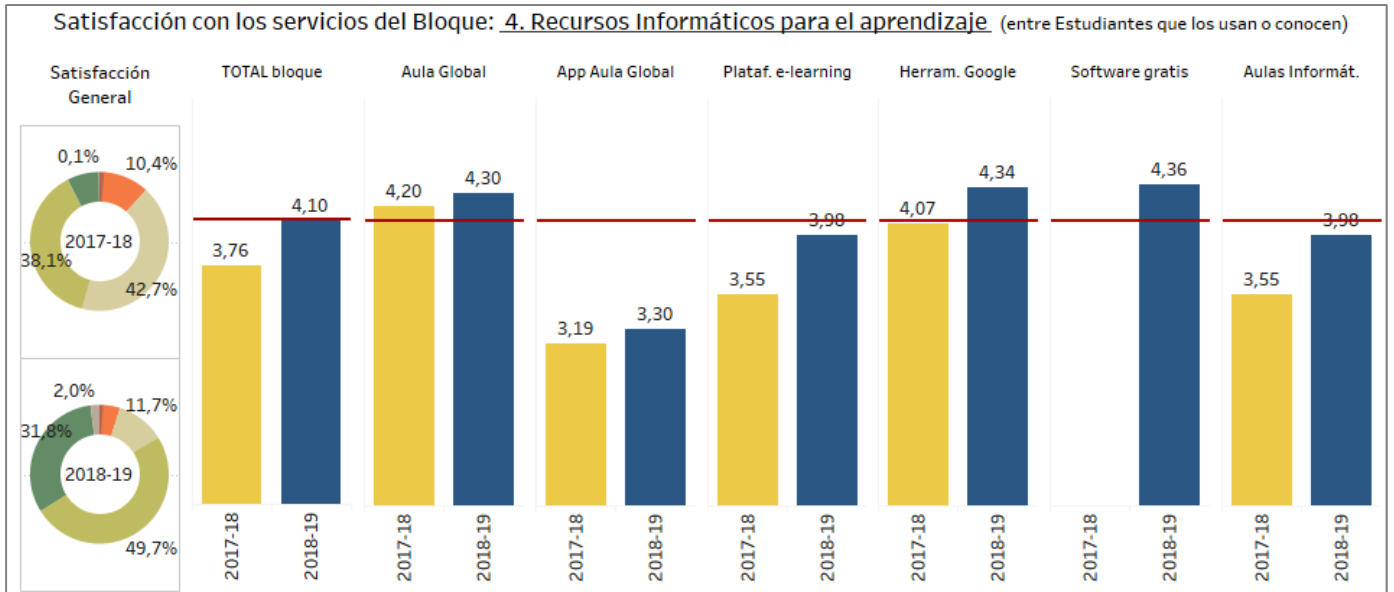
Servicios dentro del bloque	Media 2018-2019	Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
Claridad y utilidad de la <b>información general en la Home page</b> de la Universidad (www.uc3m.es).	3,86	Curso 2018-19 (3,86) Nuevos (3,96) Mujeres (3,91)	Curso 2017-18 (3,43) Veteranos (3,84) Hombres (3,8)
<b>Agenda y noticias en la Home page</b> de la Universidad (www.uc3m.es).	3,76	Curso 2018-19 (3,76) Mujeres (3,82)	Curso 2017-18 (3,31) Hombres (3,67)
Utilidad de recibir mensajes generales de la Universidad en el correo electrónico.	3,76	Curso 2018-19 (3,76) Mujeres (3,86) Doctorado (4,06) y Máster Universitario (4,00)	Curso 2017-18 (3,41) Hombres (3,65) Grado EPS (3,52), Grado FHCD (3,63), Máster EPS (3,57) y Máster propio (3,71)
<b>VALORACIÓN GENERAL DE LA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN GENERAL</b>	<b>3,74</b>	<b>Curso 2018-19 (3,74)</b> <b>Mujeres (3,84)</b> <b>Doctorado (3,94)</b>	<b>Curso 2017-18 (3,26)</b> <b>Hombres (3,62)</b> <b>Grado (3,70) y Máster EPS (3,50)</b>

Servicios dentro del bloque	Media 2018-2019	Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
Claridad y utilidad de las <b>pantallas informativas.</b>	3,62	Curso 2018-19 (3,62) Mujeres (3,67) Máster Universitario (3,80)	Curso 2017-18 (3,16) Hombres (3,56) Grado (3,54) y Máster EPS (3,17)
Utilidad de las redes sociales de la Universidad.	3,62	Curso 2018-19 (3,62) Mujeres (3,66)	Curso 2017-18 (3,38) Hombres (3,57)
Información recibida a través de las <b>Newsletters y UC3M Magazine</b>	3,45	Curso 2018-19 (3,45) Mujeres (3,60) Veteranos (3,48) Doctorado (3,91) y Máster Universitario (3,77)	Curso 2017-18 (3,33) Hombres (3,28) Nuevos (3,31) Grado (3,33) y Máster EPS (3,10)
Información recibida a través de <b>App UC3M corporativa.</b>	3,43	-	-
Información recibida a través del <b>Tablón en el arranque de los PCs de las aulas informáticas.</b>	3,39	Curso 2018-19 (3,39) Mujeres (3,47)	Curso 2017-18 (2,74) Hombres (3,31)

#### 4. Recursos informáticos para el aprendizaje



- Este curso, los estudiantes han utilizado un promedio de 4,75 servicios de los 6 comprendidos dentro del bloque: Recursos informáticos para el aprendizaje.
- Los servicios con mayor porcentaje de usuarios son, por este orden: Aula Global (del que hace uso el 98,5%), las herramientas colaborativas de Google para estudiantes (83,6%), las aulas informáticas (80,3%), y en menor medida: la App de Aula Global (67,6%) y el software gratis por ser estudiante de la UC3M (62,6%).
- En cambio, las Plataformas de enseñanza a distancia y multimedia de la UC3M son las más desconocidas. El 44,4% de los estudiantes ni lo ha usado ni lo conoce.

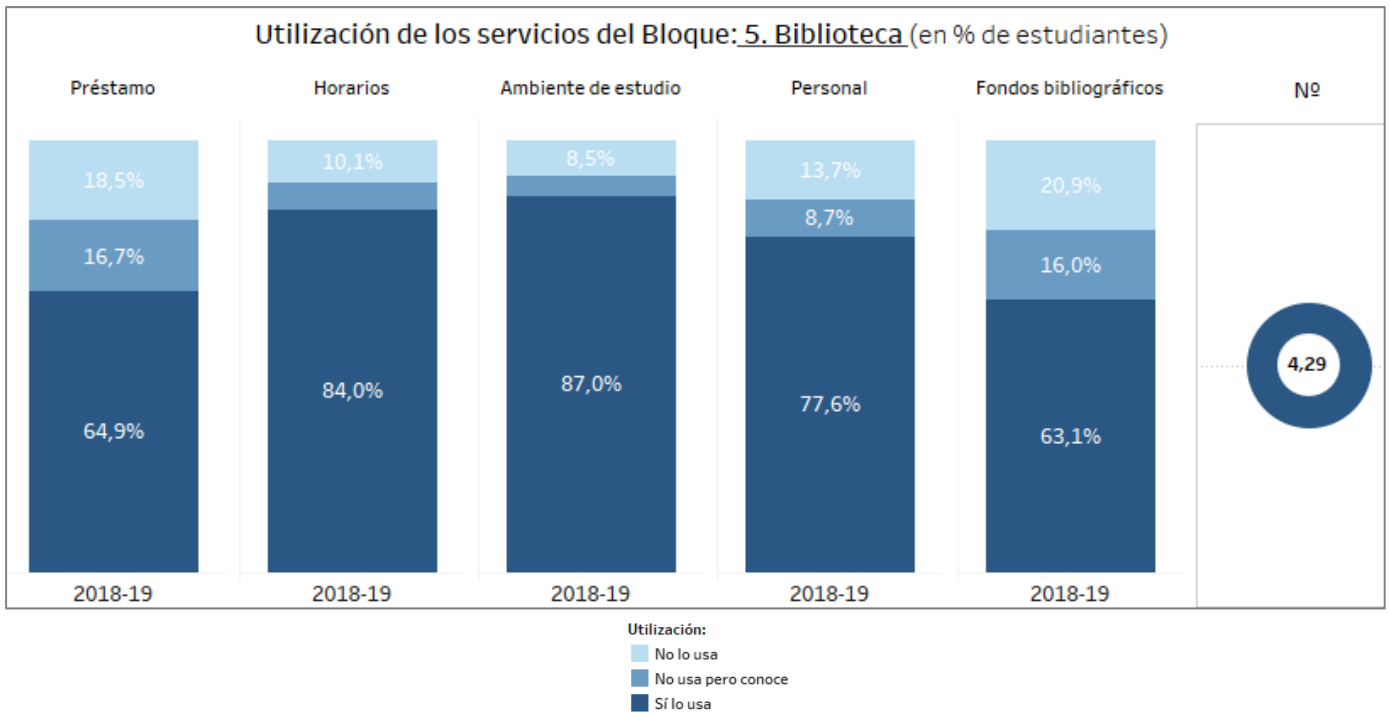


- El 81,5% de quienes han utilizado o conocen alguno de los servicios que componen este bloque, se muestran, en general satisfechos (49,7%) o muy satisfechos (31,8%) con los Recursos informáticos para el aprendizaje. Un 13,7% se muestra neutral y el 4,8% restante se declara insatisfecho.

Servicios dentro del bloque	Media 2018-2019	Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
Utilidad del <b>Software disponible que te puedes descargar gratis por ser estudiante de la UC3M</b> (Microsoft, Matlab, Eviews, ...)	4,36	Doctorado (4,62)	Grado FHCD (4,19) y Máster propio (4,15)
<b>Herramientas de colaboración Google</b> para estudiantes (Gmail, Calendar, Drive, Ofimática Google, Keep, etc.)	4,34	Curso 2018-19 (4,34)	Curso 2017-18 (4,07)
Funcionamiento general de <b>Aula Global</b>	4,30	Curso 2018-19 (4,30) Nuevos (4,37)	Curso 2017-18 (4,20) Veteranos (4,28)
<b>VALORACIÓN GENERAL DE LOS RECURSOS INFORMÁTICOS PARA EL APRENDIZAJE</b>	<b>4,10</b>	<b>Curso 2018-19 (4,10)</b> <b>Grado EPS (4,19) y Doctorado (4,22)</b>	<b>Curso 2017-18 (3,76)</b> <b>Grado FHCD (3,97) y Máster propio (3,89)</b>
<b>Plataformas de enseñanza a distancia y multimedia de la UC3M</b> (SPOCs, edX, cursos de refuerzo, Portal de vídeos, ...)	3,98	Curso 2018-19 (3,98) Mujeres (4,06)	Curso 2017-18 (3,55) Hombres (3,92)
<b>Aulas informáticas: equipos y programas</b>	3,98	Curso 2018-19 (3,98) Grado EPS (4,16) Hombres (4,05)	Curso 2017-18 (3,55) Grado FHCD (3,67) y Máster propio (3,73) Mujeres (3,92)

Servicios dentro del bloque	Media 2018-2019	Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
Funcionamiento de <b>Aula Global</b> desde <b>aplicaciones móviles</b>	3,30	Curso 2018-19 (3,30) Doctorado (3,68)	Curso 2017-18 (3,19) Prog.Internacionales (2,95) y Grado (3,68) Máster EPS (2,99), Grado FHCD (3,23) y Grado EPS (3,27)

## 5. Biblioteca

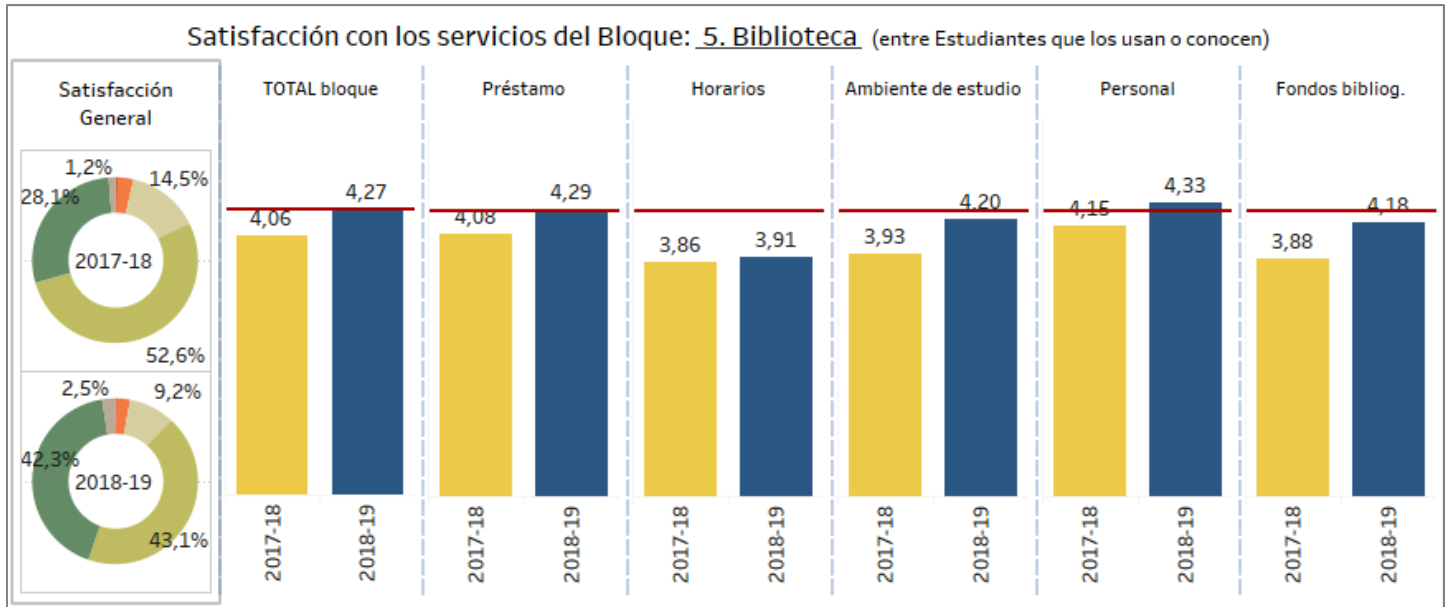


- Los estudiantes utilizan este año un promedio de 4,29 servicios de los 5 comprendidos dentro del bloque: Biblioteca.
- Los servicios con mayor porcentaje de usuarios son, por este orden: ambiente de estudio y trabajo<sup>8</sup> (87%), los horarios de funcionamiento<sup>9</sup> (84%) y el personal de la biblioteca (77,6%).
- Por el contrario, los servicios menos utilizados son: los fondos bibliográficos y recursos electrónicos (usados por el 63,1%) y los de préstamo (64,9%).

<sup>8</sup> Entendido presumiblemente como: *Lugar de estudio y de trabajo*.

<sup>9</sup> Entendidos presumiblemente como: *utilización de la Biblioteca dentro de su horario de funcionamiento* (notas de la investigadora).



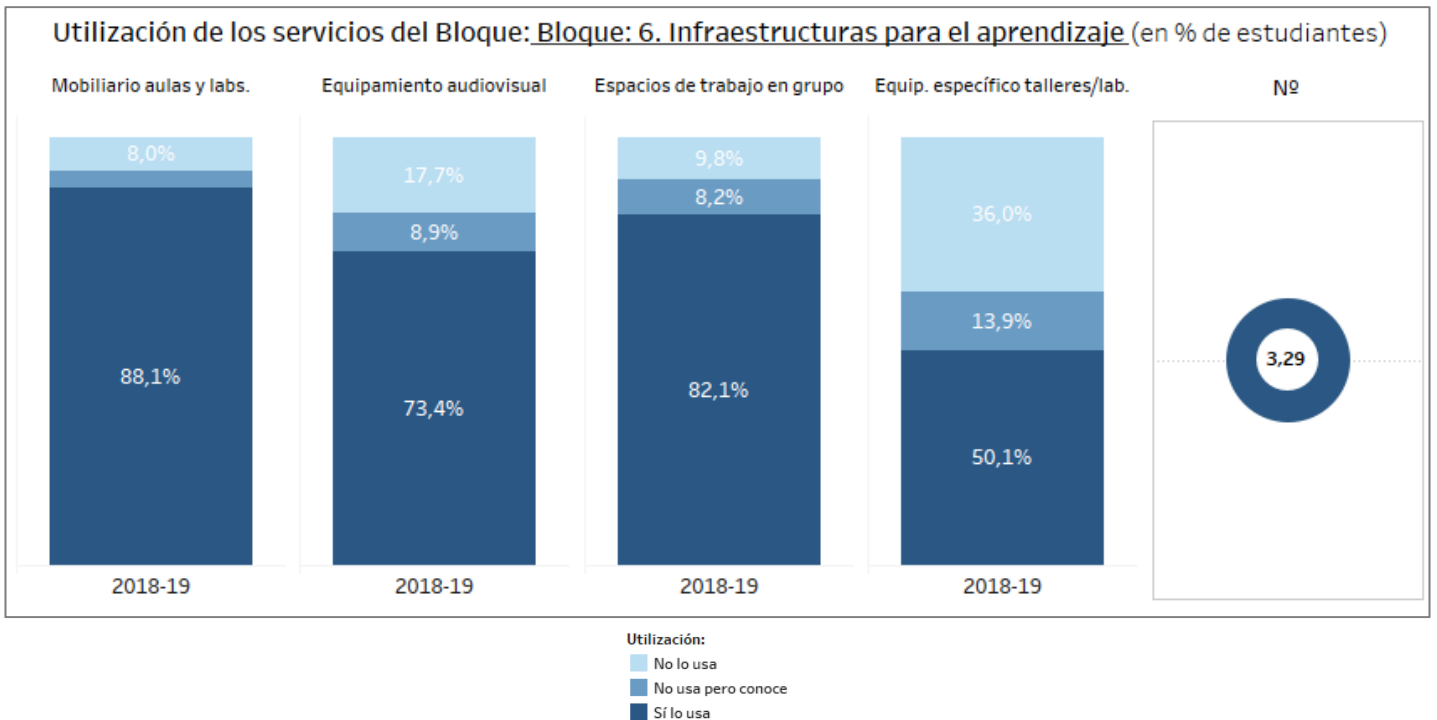


- El 85,4% de quienes han utilizado o conocen alguno de los servicios que componen este bloque, se muestran, en general satisfechos (43,1%) o incluso muy satisfechos (42,3%) con los Servicios de Biblioteca. Un 11,73% se muestra neutral y sólo el 2,9% restante se declara insatisfecho.

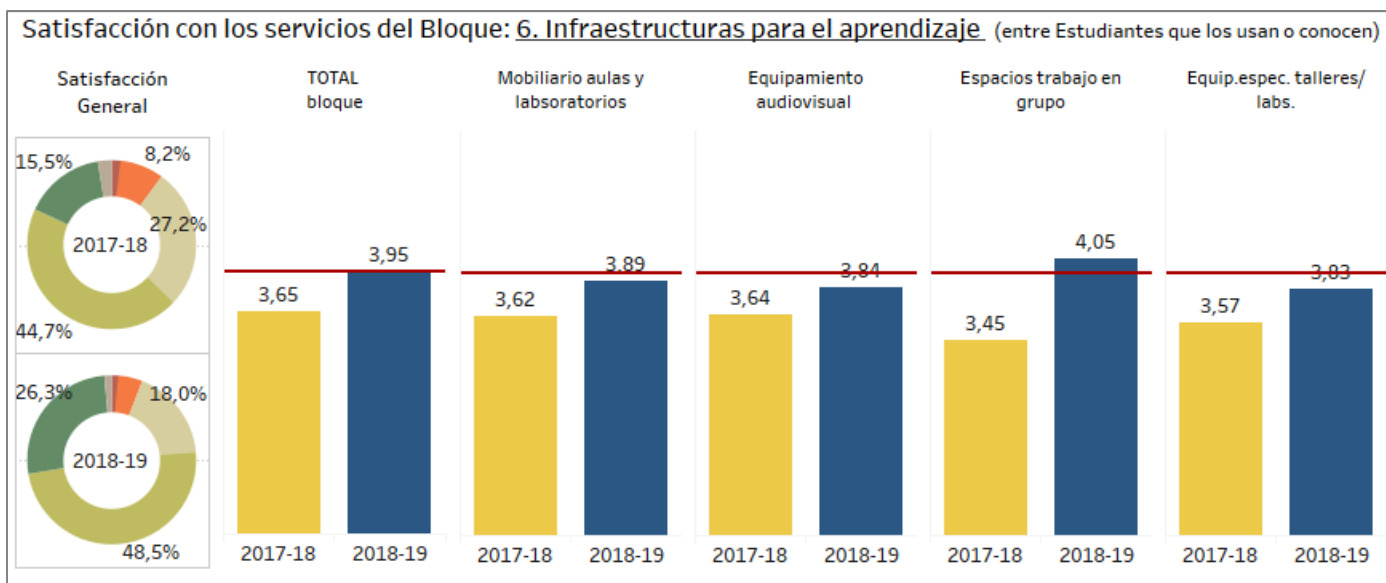
Servicios dentro del bloque	Media 2018-2019	Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
Personal de <b>Biblioteca</b> . Cordialidad, capacidad de resolución de problemas	4,33	Curso 2018-19 (4,33) Mujeres (4,37)	Curso 2017-18 (4,15) Hombres (4,29)
Servicio de préstamo en la <b>Biblioteca</b>	4,29	Curso 2018-19 (4,29) Doctorado (4,64) Mujeres (4,32)	Curso 2017-18 (4,08) Grado (4,23), Programas Internacionales (4,33) y Máster (4,39) Hombres (4,25)
<b>VALORACIÓN GENERAL DE LA BIBLIOTECA</b>	<b>4,27</b>	<b>Curso 2018-19 (4,27)</b> <b>Doctorado (4,48)</b> <b>Nuevos (4,40)</b>	<b>Curso 2017-18 (4,06)</b> <b>Grado EPS (4,15) y Máster EPS (4,13)</b> <b>Veteranos (4,25)</b>
Ambiente de trabajo y estudio en la <b>Biblioteca</b>	4,20	Curso 2018-19 (4,20) Mujeres (4,24) Nuevos (4,40)	Curso 2017-18 (3,93) Hombres (4,14) Veteranos (4,15)
Fondos bibliográficos y recursos electrónicos de la <b>Biblioteca</b>	4,18	Curso 2018-19 (4,18) Doctorado (4,47)	Curso 2017-18 (3,88) Grado EPS (4,05) y Máster EPS (4,06)

Servicios dentro del bloque	Media 2018-2019	Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
Horarios de funcionamiento de la <b>Biblioteca</b>	3,91	Doctorado (4,44)	Prog. Internacionales (3,75) Grado (3,90) Máster (3,91)

## 6. Infraestructuras para el aprendizaje



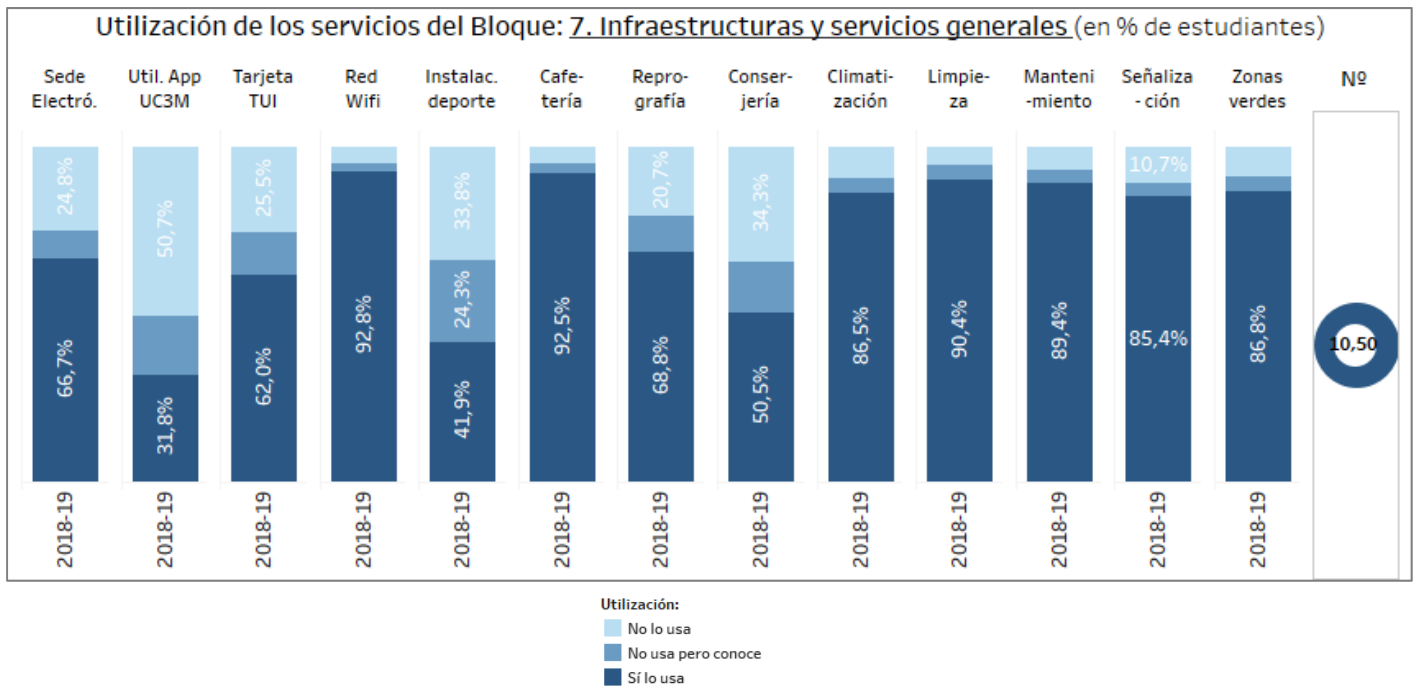
- Los estudiantes utilizan este año un promedio de 3,29 servicios de los 4 comprendidos dentro del bloque: Infraestructuras para el aprendizaje.
- Los servicios con mayor porcentaje de usuarios son, por este orden: el mobiliario de los espacios docentes (utilizado por el 88,1%), los espacios de trabajo en grupo (82,1%) y el equipamiento audiovisual de aulas, salas de ordenadores y laboratorios (73,4%).
- Por el contrario, los equipamientos específicos de talleres y laboratorios son los más desconocidos: (el 36% de los estudiantes ni los ha usado ni los conoce).



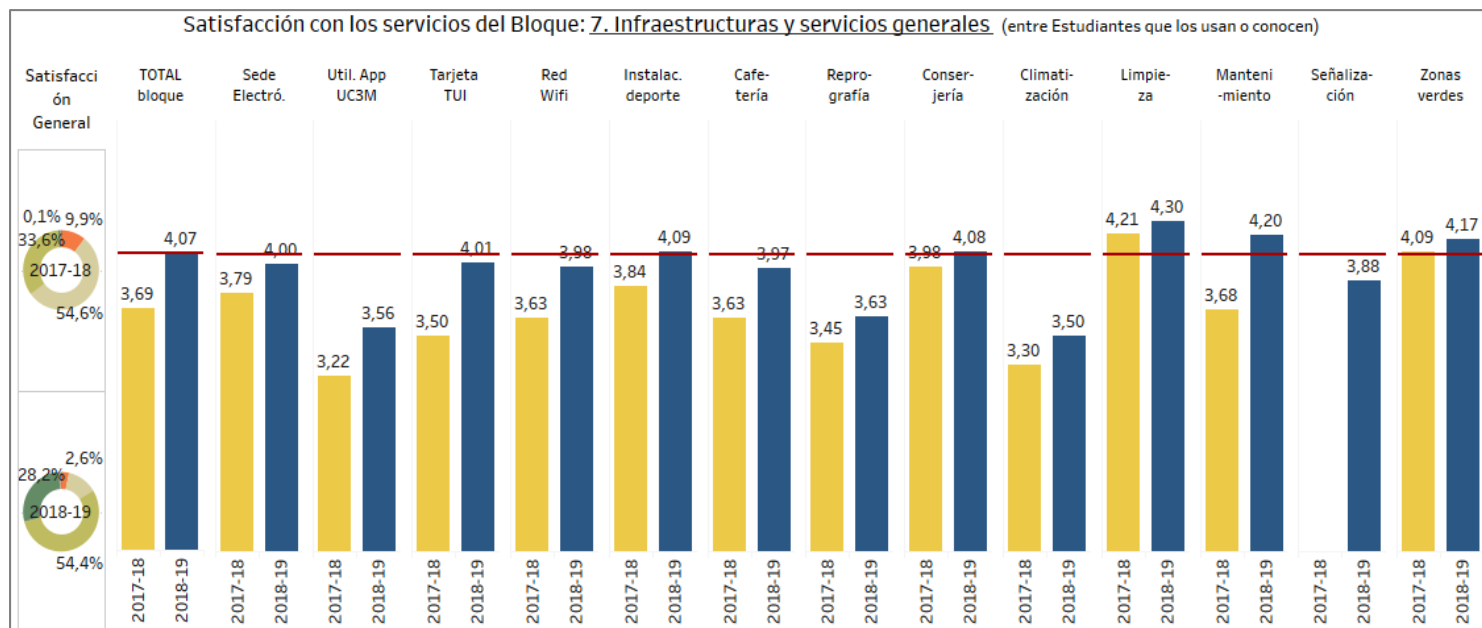
- El 74,8% de quienes han utilizado o conocen alguno de los servicios que componen este bloque, se muestran, en general satisfechos (48,5%) o muy satisfechos (26,3%) con los Servicios de Infraestructuras para el aprendizaje. Un 19,4% se muestra neutral y el 5,9% restante se declara insatisfecho.

Servicios dentro del bloque	Media 2018-2019	Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
<b>Espacios para trabajar en grupo en la UC3M.</b>	4,05	Curso 2018-19 (4,05) Máster Universitario (4,25) Nuevos (4,26)	Curso 2017-18 (3,57) Máster EPS (3,73) y Movilidad IN (3,82) Veteranos (4,01)
<b>VALORACIÓN GENERAL DE LAS INFRAESTRUCTURAS PARA EL APRENDIZAJE</b>	<b>3,95</b>	<b>Curso 2018-19 (3,95)</b> <b>Veteranos (4,06)</b>	<b>Curso 2017-18 (3,65)</b> <b>Nuevos (3,93)</b>
<b>Mobiliario de los espacios docentes</b> (aulas docentes, aulas informáticas, laboratorios, ...).	3,89	Curso 2018-19 (3,89) Nuevos (3,97)	Curso 2017-18 (3,62) Veteranos (3,87)
<b>Equipamiento audiovisual</b> de los espacios docentes.	3,84	Curso 2018-19 (3,84) Nuevos (3,94)	Curso 2017-18 (3,64) Veteranos (4,01)
<b>Equipamientos específicos de talleres y laboratorios.</b>	3,83	Curso 2018-19 (3,83) Nuevos (3,98)	Curso 2017-18 (3,57) Veteranos (3,80)

## 7. Infraestructuras y servicios generales



- Este curso, los estudiantes utilizan este año un promedio de 10,5 servicios de los 13 comprendidos dentro del bloque: Infraestructuras y servicios generales.
- Los servicios con mayor porcentaje de usuarios son, por este orden: la red Wifi Eduroam (que utiliza el 92,8%), Cafetería (92,5%), Limpieza de las instalaciones (90,4%), Mantenimiento y conservación (89,4%), Zonas verdes de los campus (86,8%) y Señalización en la universidad (85,4%).
- Por el contrario, los servicios más desconocidos son: la App UC3M corporativa (la mitad de los estudiantes ni la ha usado ni la conoce), la Conserjería (34,3%), las instalaciones deportivas (33,8%), la Tarjeta Universitaria Inteligente (TUI) 25,5% y la Sede Electrónica (24,8%).



- El 82,6% de quienes han utilizado o conocen alguno de los servicios que componen este bloque, se muestran, en general satisfechos (54,4%) o muy satisfechos (28,2%) con Infraestructuras y servicios generales. Un 14% se muestra neutral y el 3,4% restante se declara insatisfecho.

Servicios dentro del bloque	Media 2018-2019	Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
<b>Limpieza</b> de las instalaciones	4,30	Curso 2018-19 (4,30) Hombres (4,36) Nuevos (4,41)	Curso 2017-18 (4,21) Mujeres (4,25) Veteranos (4,28)
<b>Mantenimiento y conservación</b> de las instalaciones	4,20	Curso 2018-19 (4,20) Colmenarejo (4,39) Hombres (4,24) Nuevos (4,36)	Curso 2017-18 (3,68) Puerta Toledo (4,13) y Getafe (4,17) Mujeres (4,17) Veteranos (4,17)
<b>Zonas verdes</b> en los campus	4,17	Curso 2018-19 (4,17) Movilidad IN (4,39) y Doctorado (4,30) Colmenarejo (4,43) Mujeres (4,21) Nuevos (4,27)	Curso 2017-18 (4,09) Master Propio (3,93) y Máster EPS (3,95) Puerta de Toledo (3,82) y Leganés (4,08) Hombres (4,12) Veteranos (4,15)
<b>Instalaciones deportivas</b> en los Campus universitarios	4,09	Curso 2018-19 (4,09) Getafe (4,17)	Curso 2017-18 (3,84) Colmenarejo (3,61) y Puerta Toledo (3,97)

Servicios dentro del bloque	Media 2018-2019	Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
Servicio en <b>Conserjerías</b>	4,08	Curso 2018-19 (4,08)	Curso 2017-18 (3,98)
<b>VALORACIÓN GENERAL DE LAS INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS GENERALES</b>	<b>4,07</b>	<b>Curso 2018-19 (4,07) Nuevos (4,18)</b>	<b>Curso 2017-18 (3,69) Veteranos (4,05)</b>
<b>Tarjeta Universitaria Inteligente (TUI)</b>	4,01	Curso 2018-19 (4,01) Mujeres (4,05) Nuevos (4,16)	Curso 2017-18 (3,50) Hombres (3,96) Veteranos (3,97)
<b>Utilidad de la Sede Electrónica</b>	4,00	Curso 2018-19 (4,00) Doctorado (4,23) y Máster Universitario (4,16) Mujeres (4,05)	Curso 2017-18 (3,79) Grado FHCD (3,83) y Grado EPS (3,93) Hombres (3,94)
Cobertura y funcionamiento de la <b>Wifi Eduroam</b>	3,98	Curso 2018-19 (3,98) Hombres (4,06) Nuevos (4,09)	Curso 2017-18 (3,63) Mujeres (3,92) Veteranos (3,96)
Servicio de <b>Cafetería</b>	3,97	Curso 2018-19 (3,97) Leganés (4,17) Hombres (4,04) Nuevos (4,22)	Curso 2017-18 (3,63) Puerta Toledo (3,71) y Getafe (3,88) Mujeres (3,91) Veteranos (3,92)
Señalización en la Universidad	3,88	-	-
Servicio de <b>Reprografía</b>	3,63	Curso 2018-19 (3,63) Colmenarejo (4,43) Mujeres (3,72) Nuevos (3,83)	Curso 2017-18 (3,45) Leganés (3,22) y Puerta Toledo (3,55) Hombres (3,54) Veteranos (3,59)
Utilidad de la <b>App UC3M corporativa</b>	3,56	Curso 2018-19 (3,56) Máster Universitario (3,91)	Curso 2017-18 (3,22) Grado FHCD (3,20) y Máster EPS (3,29)
<b>Climatización</b> de los edificios	3,50	Curso 2018-19 (3,50) Hombres (3,65)	Curso 2017-18 (3,30) Mujeres (3,37)

## 4. Conclusiones

### 4.1. La utilización de los servicios

- Más del 90% de los estudiantes de la UC3M utiliza cada uno de cinco de los seis bloques de servicios considerados. La excepción es el que comprende los Servicios de Orientación y Actividades, cuyos usuarios descienden a un 63,5% del alumnado.
- Los bloques de servicios con mayor porcentaje de usuarios son, por este orden: Servicios académicos (utilizado por la totalidad del alumnado<sup>10</sup>), Recursos Informáticos para el aprendizaje (99,3%), Comunicación e información general (97,8%), Infraestructuras para el aprendizaje (94,8%), Biblioteca (92,3%) y finalmente, a notable distancia, Orientación y actividades (63,5%).
- En términos generales, el porcentaje de usuarios se mantiene o se incrementa ligeramente con respecto al curso 2017-2018.  
Se incrementa en 11 puntos porcentuales el volumen de usuarios de Servicios relativos a Infraestructuras para el aprendizaje, y casi 5 puntos el bloque de los comprendidos en Orientación y actividades
- La gran mayoría de los estudiantes que conocen la existencia de estos servicios ya son usuarios de los mismos. La gran excepción: el bloque de Servicios de Orientación y Actividades (21,3% de estudiantes lo conocen pero no lo utilizan).

### 4.2. La satisfacción con los servicios

- Se incrementa significativamente la satisfacción general con los servicios, alcanzando los 3,98 puntos sobre 5 (0,9 décimas con respecto al curso pasado), y aproximándose al valor más alto de la serie, alcanzado en el curso 2016-17.
- Los más satisfechos son: los estudiantes de Doctorado (4,21), los de Colmenarejo (4,10) y los nuevos estudiantes (4,12). Y los más críticos: los de Movilidad IN (3,78), los de Máster (3,95) especialmente los de Máster EPS (3,83), los de Grado (3,97) y los estudiantes veteranos (3,95).

---

<sup>10</sup> Téngase en cuenta que dentro de este bloque se encuentra el proceso de inscripción y matrícula.



- Este curso, el 80,8% de los estudiantes se declara satisfecho (57,8%) o muy satisfecho (23%) con la calidad general de los servicios frente a un 5,5% de insatisfechos.
- Los servicios valorados por encima de la media general (3,98) son los correspondientes a los bloques de:
  - Biblioteca (4,27). Sus puntos fuertes: Su personal, cordial y resolutivo (4,33) y el servicio de préstamo (4,29).
  - Recursos Informáticos para el aprendizaje (4,10). Sus puntos fuertes: el software gratis por ser estudiante de la UC3M (4,36), las herramientas colaborativas de Google (4,34) y el funcionamiento de Aula Global (4,30).
  - Infraestructuras y Servicios generales (4,07) . Sus puntos fuertes: la limpieza (4,30), el mantenimiento y conservación de las instalaciones (4,20), los jardines (4,17), las instalaciones deportivas (4,09) y las Conserjerías (4,08)
- En cambio, por debajo de la satisfacción general, se sitúan los relativos a los bloques de:
  - Orientación y Actividades (3,74). Sus puntos fuertes: Actividades deportivas (4,02), Información sobre las mismas (3,94) y sobre las actividades culturales (3,77).
  - Comunicación e Información general (3,74). Sus puntos fuertes: La Home page de la Universidad: la claridad y utilidad de su información (3,86), y la Agenda y noticias (3,76); así como el e-mail corporativo (3,76).
  - Servicios académicos (3,90). Sus puntos fuertes: Consulta on-line de notas y expediente (4,21), Información en Secretaría Virtual-Aula Global (4,18) y Solicitud on-line de dispensas a exámenes (4,03).
  - Infraestructuras para el aprendizaje (3,95). Su punto fuerte: los Espacios para trabajar en grupo (4,05).
- Con respecto al curso 2017-18, mejora significativamente la satisfacción del alumnado con todos ellos, especialmente: Comunicación e Información general, Infraestructuras y Servicios generales y Recursos Informáticos para el aprendizaje: todos ellos  $\geq 3,4$  décimas.

- La satisfacción tanto por bloques como por los servicios en sí es sistemáticamente más alta entre los estudiantes que los utilizan que entre quienes no los utilizan pero afirman conocerlos.

### 4.3. La incidencia de los sucesos críticos

- El 93% del alumnado se ha visto afectado por alguno de los siete sucesos críticos indicadores de un mal funcionamiento de los servicios. De hecho, los estudiantes declaran haber experimentado una media de 3,1 sucesos críticos en los últimos 2 años.

Este promedio es significativamente más alto entre los estudiantes de: los de Grado (3,5) especialmente entre los de Grado FHCD (3,7), los de Máster EPS (3,7) y los más veteranos (3,2).

- Se incrementa significativamente el volumen del alumnado que se ha visto afectado por la caída de Aula Global (este curso ha afectado al 58,2%; 19,3 puntos porcentuales más que el anterior).
- Los sucesos críticos que han ocurrido con mayor frecuencia (más de 2 veces) son, por este orden: disconformidad con el sistema de climatización (situación en la que se han encontrado el 31,3% de los estudiantes), no disponer de sitio en la cafetería (29,1%), encontrarse cerrada la biblioteca (17,3%), no encontrar sitio en las aulas informáticas (15,5%), problemas técnicos durante el proceso de solicitud de admisión (13,9%) y caídas en Aula Global (10,3%).

Responsable de la redacción:	Documento revisado y verificado:
 <p data-bbox="466 734 746 801"><b>Raquel García Yagüe</b> Técnico de Estudios</p>	 <p data-bbox="944 734 1295 801"><b>Graciano Viejo Fernández</b> Director Técnico</p>



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

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