

Estudio de Satisfacción del PAS con la calidad de los servicios (2022-2023)

Informe de resultados

22129-22133-59592 v.1

uc3m

Diciembre 2022



Índice

- 03 Presentación
- 04 Ficha técnica
- 05 Utilización de los servicios
- 09 Satisfacción general con los servicios
- 15 Sucesos críticos
- 16 Infraestructuras y servicios generales
- 20 Informática y comunicaciones
- 26 Recursos humanos y organización
- 28 Dirección económico financiera
- 30 Administración y gestión electrónica
- 32 Comunicación e información general
- 34 Biblioteca
- 36 Actividades culturales, artísticas, deportivas y de participación
- 38 Prevención de riesgos laborales
- 40 Cafetería-restaurante
- 42 Principales conclusiones
- 44 Cuestionario

Presentación



El Consejo Social de la Universidad Carlos III de Madrid, ha encargado a Simple Lógica Investigación S.A. la realización del estudio de satisfacción del PAS con la calidad de los servicios prestados por la Universidad.

La medición de la satisfacción de todos los colectivos de la comunidad educativa a propósito de los servicios no docentes, es estratégica para la UC3M.

Se ha realizado una edición anterior¹ en 2018-19. Aunque bastante similar al de entonces, el cuestionario actual ha variado en este último curso 2022-2023. Se han modificado algunos de los bloques de servicios como los aspectos o sub-servicios que los componen. Los principales cambios se dan en: *Infraestructuras y servicios generales* (que antes comprendían al CASO, CAU y salas de reuniones, y cuyas valoraciones se preguntaban sólo a sus usuarios; mientras que ahora están en Informática y Comunicaciones y se pregunta a la totalidad del PAS); y en *Actividades culturales, artísticas, deportivas y de participación* (servicio en el que ahora se unifican el Auditorio con el resto de actividades y se añaden nuevas como las de la Unidad de igualdad).

En este informe se reflejan únicamente los datos del curso 2018-19 comparables al presente curso, teniendo en cuenta todas estas consideraciones.

En este informe se presentan los principales resultados para el Personal de Administración y Servicios (PAS) del curso 2022-2023 y su evolución.

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

Ficha técnica



Universo

La totalidad del Personal de Administración y Servicios en el curso 2022-2023 (N=715)



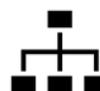
Ámbito

Los cuatro campus de la Universidad.



Tamaño y error muestral (*)

460n entrevistas. El error muestral para los datos globales es de +2,8%



Diseño de la muestra

Exhaustiva. Los resultados se ponderan según la distribución del PAS por: sexo, campus, área en la que trabaja y permanencia en la uc3m.



Recogida de información

On-line (CAWI) con una duración media de 13:39 minutos.



Tasa de respuesta

Online: 64,34% (tras descartar 4 cuestionarios por excesivamente breves)



Fechas de campo

Del 10 al 28 de Octubre de 2022.

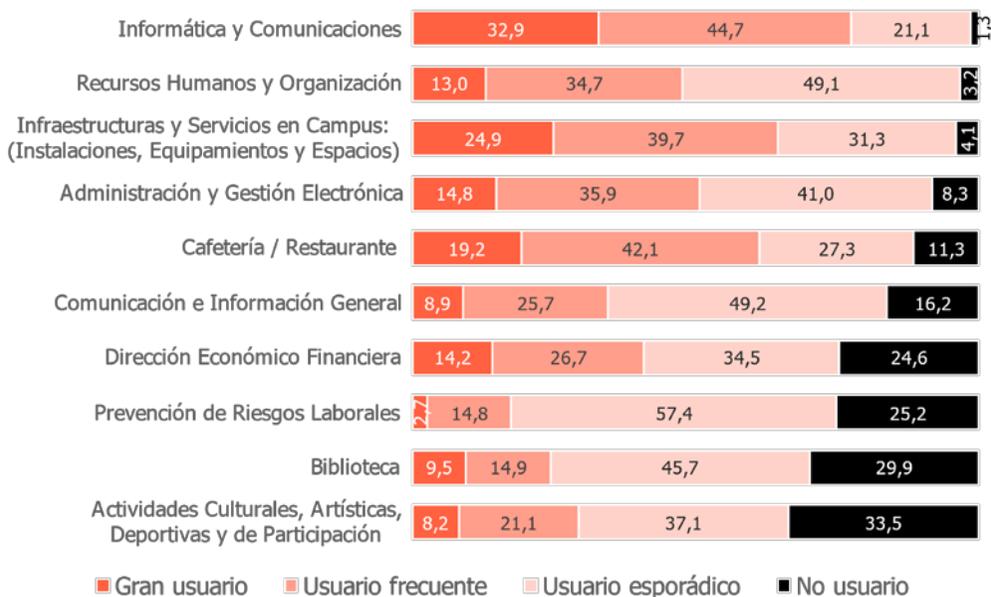
Muestra teórica y realizada

ÁREA	Universo Distribución		Entrevistas realizadas Distribución		Error muestral
	PAS	%	PAS	%	±e%
INVESTIGACIÓN	139	19,4	94	20,4	5,9
INFRAESTRUCTURAS	162	22,7	97	21,1	6,5
GESTIÓN	174	24,3	106	23,0	6,1
COMUNICACIÓN Y VIDA UNIVERSITARIA	48	6,7	34	7,4	9,4
ÁREA ACADÉMICA	192	26,9	129	28,0	5,1
	715	100,0	460	100,0	2,8
SEXO	PAS	%	Entrevistas	%	±e%
HOMBRES	252	35,2	163	35,4	4,7
MUJERES	463	64,8	297	64,6	3,5
	715	100,0	460	100,0	2,8
PERMANENCIA	PAS	%	Entrevistas	%	±e%
PAS PERMANENTE	474	66,3	305	66,3	3,4
PAS NO PERMANENTE	241	33,7	155	33,7	4,8
	715	100,0	460	100,0	2,8
CAMPUS	PAS	%	247	247	247
CAMPUS DE GETAFE	413	57,8	266	57,8	137,0
CAMPUS DE LEGANES	238	33,3	148	32,2	23,0
CAMPUS COLMENAREJO	31	4,3	24	5,2	20,0
CAMPUS MADRID-PUERTA DE TOLEDO	33	4,6	22	4,8	12,5
	715	100,0	460	100,0	2,8

(*) Partiendo de los criterios de muestreo aleatorio simple, en la mayor incertidumbre posible: p y q=50%. Al 95,5% de margen de confianza.

Utilización de bloques de servicios

Curso (2022-2023)



El PAS de este curso es usuario de un promedio de $X=8,4$ bloques de servicios de los 10 disponibles. Incluso el 33,1% lo es de todos ellos.

El PAS que más bloques de servicios utiliza es el que trabaja en las áreas de: Comunicación y vida universitaria ($X=9,21$) y Gestión ($X=8,73$) significativamente más que en: Investigación y Académica (ambos con una media inferior a $X=8,29$ bloques de servicios).

Los cuatro primeros son prácticamente universales, siendo utilizados por al menos el 91,7% del PAS. Por el contrario las Actividades Culturales, Artísticas Deportivas y de Participación son las menos utilizadas por el PAS (66,5%).

TOTAL % PAS que los usa (2022-2023 vs 2018-19)



Este curso desciende apenas una décima el promedio de bloques de servicios utilizados por el PAS respecto a los $X=8,5$ del curso 2018-19.

En comparación con el estudio anterior, este curso aumenta significativamente el PAS que hace uso del servicio de Prevención de riesgos laborales: 11,1 puntos porcentuales más hasta los 74,8% actuales; y en menor medida (+3,1 puntos) Informática y Comunicaciones, llegando a ser actualmente utilizado por la práctica totalidad (98,7%) del PAS.

En cambio, desciende de forma muy significativa la utilización del bloque de Comunicación e Información general y de Cafetería (-14,1 puntos y -5,6 puntos respectivamente) hasta el 88,7% y 83,8% del PAS en la actualidad.



Utilización por bloques de servicios (2022-2023)

Infraestructuras y servicios generales
(Usuarios: 95,9%)

✓ Sin diferencias estadísticamente relevantes

Informática y comunicaciones (Usuarios: 98,7%)

✓ Sin diferencias estadísticamente relevantes

Recursos humanos y organización
(Usuarios: 96,8%)

⊕ El % es **significativamente más alto** en:

✓ Colmenarejo y Puerta de Toledo (100%)

⊖ El % es **significativamente menor** en:

- Getafe (96,8%)

Dirección económico financiera
(Usuarios: 75,4%)

⊕ El % es **significativamente más alto** entre:

✓ El PAS del área de Gestión (91,5%)

⊖ El % es **significativamente menor** entre:

- El PAS del área de Investigación e Infraestructuras ($\leq 67,1\%$).

Utilización por bloques de servicios (2022-2023)

Admon. y gestión electrónica (Usuarios: 91,7%)

- ⊕ El % es **significativamente más alto** entre:
 - ✓ El PAS de Getafe (94,8%)
 - ✓ Las áreas: Académica (98,4%) y Gestión (96,2%)
- ⊖ El % es **significativamente menor** entre:
 - El PAS de Leganés (86,5%)
 - Investigación (80,9%) e Infraestructuras (86,6%)

Comunicación e información general (Usuarios: 83,8%)

- ⊕ El % es **significativamente más alto** entre:
 - ✓ El PAS de Getafe (87,2%)
 - ✓ Área Académica (90,6%)
- ⊖ El % es **significativamente menor** entre:
 - El PAS de Leganés (76,4%)
 - Investigación (73,3%)

Biblioteca (Usuarios: 70,1%)

- ⊕ El % es **significativamente más alto** entre:
 - ✓ El PAS permanente (75,5%)
- Centros más utilizados (en % de usuarios):
 Rey Pastor (30,7%), Carmen Martín Gaité (30,1%) y María Moliner (27,5%)
- ⊖ El % es **significativamente menor** entre:
 - No permanente (59,5%)

Actividades culturales, artísticas, deportivas y de participación (Usuarios: 66,5%)

- ⊕ El % es **significativamente más alto** entre:
 - ✓ Colmenarejo (87,7%)
 - ✓ Permanente (69,6%)
 - ✓ Área de Comunicación y vida universitaria (85,3%)
- ⊖ El % es **significativamente menor** entre:
 - Pta. de Toledo (26,9%)
 - No permanente (60,2%)
 - Área Académica (56,2%)

Utilización por bloques de servicios (2022-2023)

Prevención de riesgos laborales

(Usuarios: 74,8%)

⊕ El % es **significativamente más alto** en:

- ✓ Leganés (80,7%)

⊖ El % es **significativamente menor** en:

- Puerta de Toledo (54,7%)

Cafetería – Restaurante **(Usuarios: 88,7%)**

⊕ El % es **significativamente más alto** entre:

- ✓ El PAS de Área de Comunicación y vida universitaria (la totalidad)

⊖ El % es **significativamente menor** entre:

- El PAS de Investigación (82,2%)

Centros más utilizados (en % de usuarios)

La Central (43,4%) y Padre Soler (20,4%)

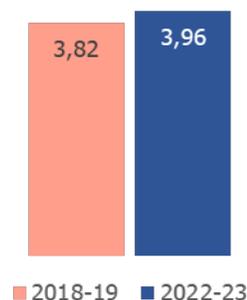
Satisfacción general con los servicios

La satisfacción general del PAS con la calidad y funcionamiento de los servicios sigue siendo muy alta ($X=3,96$ puntos sobre 5) y además mejora significativamente respecto al curso anterior.

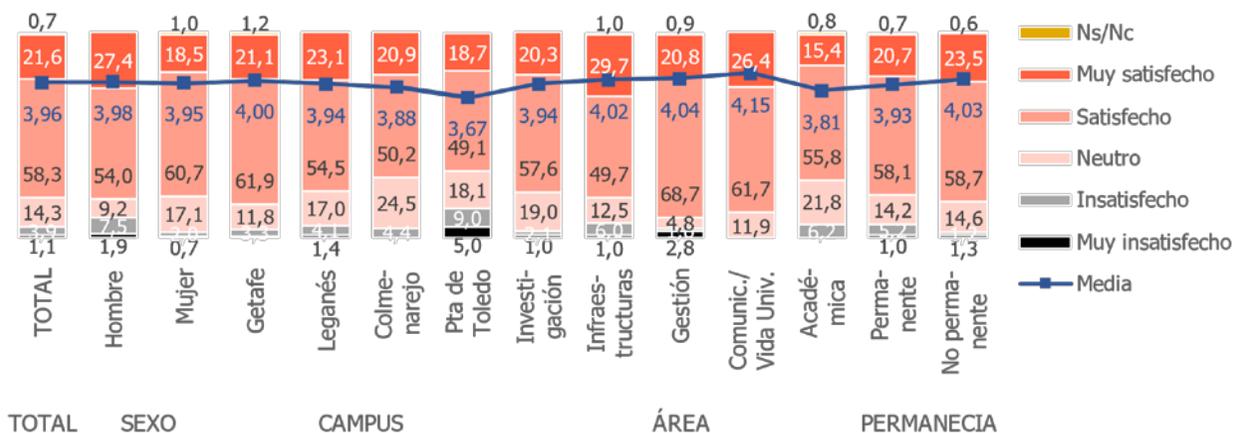
Este curso, el 79,9% del PAS se muestra satisfecho (58,3%) o muy satisfecho (21,6%) con los servicios en general. Tan solo el 5% se declara insatisfecho y el 15% se mantiene neutral o no se pronuncia.

El PAS más satisfecho ($X=4,15$ - $X=4,03$) es el que trabaja en las áreas de **Comunicación y vida universitaria o de Gestión, y el PAS no permanente**. De ellos, al menos el 82,2,2% se muestra satisfecho o muy satisfecho. Por el contrario, **los del área Académica y el PAS Permanente** registran un nivel de satisfacción notablemente más bajo ($X=3,81$ y $X=3,93$ y hasta un 6,2% de PAS descontento).

Evolución de la Satisfacción general (Medias)



¿Cuál es tu nivel de satisfacción general con la calidad y funcionamiento de los servicios que presta la universidad? (2022-2023: Total y por características del PAS)



(*) Tómense con cautela los resultados de: Colmenarejo, Pta. De Toledo: bases muestrales <30 casos.

Satisfacción general por bloques de servicios (Medias 2022-2023)

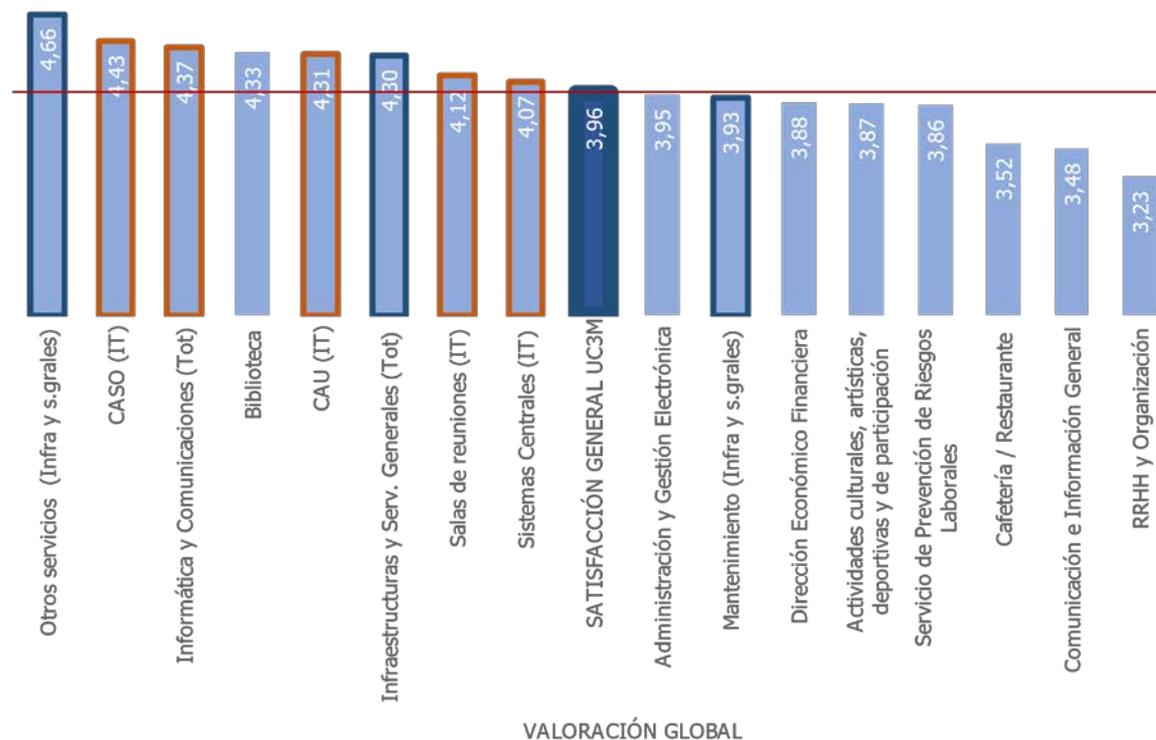
Infraestructuras y Servicios Generales, Biblioteca e Informática y Comunicaciones son los tres bloques de servicios claramente mejor valorados por el PAS.

Destaca ampliamente por encima del resto la satisfacción generada por el subbloque de "Otros servicios"* ($X=4,96$) dentro de Infraestructuras y Servicios generales. Y el bloque de Informática y Comunicaciones, cuyas medias se encuentran por encima del total: tanto la satisfacción con el total ($X=4,37$) como con sus distintos subservicios: CASO, CAU y Salas de reuniones principalmente ($X=4,43$ - $4,12$). La Biblioteca ($X=4,33$) también está claramente por encima de la media de satisfacción global ($X=3,96$)

En torno a ella se encuentran los bloques de: Administración Electrónica y el subbloque de Servicios de Mantenimiento (perteneciente a Infraestructuras y Servicios generales).

En cambio, los que registran menores niveles de satisfacción (entre $X=3,23$ y $X=3,52$) son: RRHH y Organización, Comunicación e información generales y Cafetería.

¿Cuál es tu valoración general de los servicios de...?
(2022-2023: Total Bloque de servicios)



Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

* Que aúna la valoraciones medias de: Seguridad y Vigilancia, Conserjería, Material de Oficina, Mensajería, Aparcamiento, Reprografía y Agencia de viajes.

Satisfacción por bloques de servicios (2022-2023)

Infraestructuras y Serv. Generales:

Servicios de mantenimiento (X=3,93)

⊕ La **media es presumiblemente más alta** en:

- ✓ Colmenarejo (X=4,45)

⊖ La **media es significativamente menor** en:

- Getafe (X=3,90)

Infraestructuras y Serv. Generales:

Otros servicios (X= 4,66)

⊕ La **media es significativamente más alta** en:

- ✓ Áreas de: Investigación (X=4,82) y de Infraestructuras (X=4,73)

⊖ La **media es presumiblemente menor** entre:

- El de Comunicación y vida universitaria (X=4,38)

Infraestructuras y servicios generales: (TOTAL) (X=4,30)

⊕ La **media es significativamente más alta** entre:

- ✓ El PAS del Área de Infraestructuras (X=4,38)

⊖ La **media es presumiblemente menor** entre:

- El de Comunicación y vida universitaria (X=4,10) y Académica (X=4,24)

Informática y comunicaciones: CASO (X=4,43)

⊕ La **media es significativamente más alta** entre:

- ✓ El PAS del Área de Gestión: (X=4,53)

⊖ La **media es significativamente menor** entre:

- El del Área académica (X=4,34) e Investigación (X=4,42)



Satisfacción por bloques de servicios (2022-2023)

Informática y comunicaciones: CAU

(X= 4,31)

✓ Sin diferencias estadísticamente relevantes

Informática y comunicaciones: Salas de reuniones

(X= 4,12)

✓ Sin diferencias estadísticamente relevantes

Informática y comunicaciones: Sistemas centrales

(X= 4,07)

⊕ La **media es significativamente más alta** entre:

✓ El PAS de Área de Infraestructuras (X=4,17)

⊖ La **media es significativamente menor** entre:

▪ El del área Académica (X=3,89)

Informática y comunicaciones: (TOTAL)

(X= 4,37)

✓ Sin diferencias estadísticamente relevantes



Satisfacción por bloques de servicios (2022-2023)

Recursos humanos y organización:

(X= 3,23)

⊕ La **media es significativamente más alta** entre:

- ✓ El PAS de la Áreas de: Gestión (X=3,49) y de Infraestructuras (X=3,34)

⊖ La **media es significativamente menor** entre:

- El de Académica (X=2,99)

Dirección económico financiera: (X=3,88)

⊕ La **media es significativamente más alta** entre:

- ✓ El PAS de Getafe (X=3,99)

⊖ La **media es significativamente menor** entre:

- El de Leganés (X=3,71)

Admon. y gestión electrónica

(X= 3,95)

⊕ La **media es significativamente más alta** entre:

- ✓ El PAS No permanente (X=4,13)

⊖ La **media es significativamente menor** entre:

- El Permanente (X=3,85)

Comunicación e información general

(X= 3,48)

⊕ La **media es significativamente más alta** entre:

- ✓ El PAS No permanente (X=3,66)

⊖ La **media es significativamente menor** entre:

- El Permanente (X=3,38)



Satisfacción por bloques de servicios (2022-2023)

Biblioteca (X= 4,33)

⊕ La **media es significativamente más alta** entre:

- ✓ El PAS del área de Investigación (X=4,59)

⊖ La **media es significativamente menor** entre:

- El de las áreas: Académica (X=4,28), Gestión (X=4,22) e Infraestructuras (X=4,19)

Actividades culturales, artísticas, deportivas y de participación (X= 3,87)

⊕ La **media es significativamente más alta** entre:

- ✓ El PAS de Getafe y Leganés (X=3,97 y X=3,87)
- ✓ Área de Comunicación y vida universitaria (X=4,32)

⊖ La **media es presumiblemente menor** entre:

- El de Colmenarejo (X=2,77)
- Académica (X=3,69)

Prevención de riesgos laborales (X= 3,86)

⊕ La **media es significativamente más alta** entre:

- ✓ El PAS de Getafe (X=3,92) y Leganés (3,92)
- ✓ Áreas de: Comunicación y vida universitaria (X=4,09) e Infraestructuras (X=3,96)

⊖ La **media es significativamente menor** entre:

- El de Puerta de Toledo (X=3,08)
- Académica (X=3,57)

Cafetería – Restaurante (X= 3,52)

⊕ La **media es significativamente más alta** en:

- ✓ Leganés, Getafe: X=3,69 y X=3,47)

⊖ La **media es presumiblemente menor** en:

- Colmenarejo (X=2,50)

Frecuencia de ocurrencia de sucesos críticos (2022-2023 vs 2018-19)

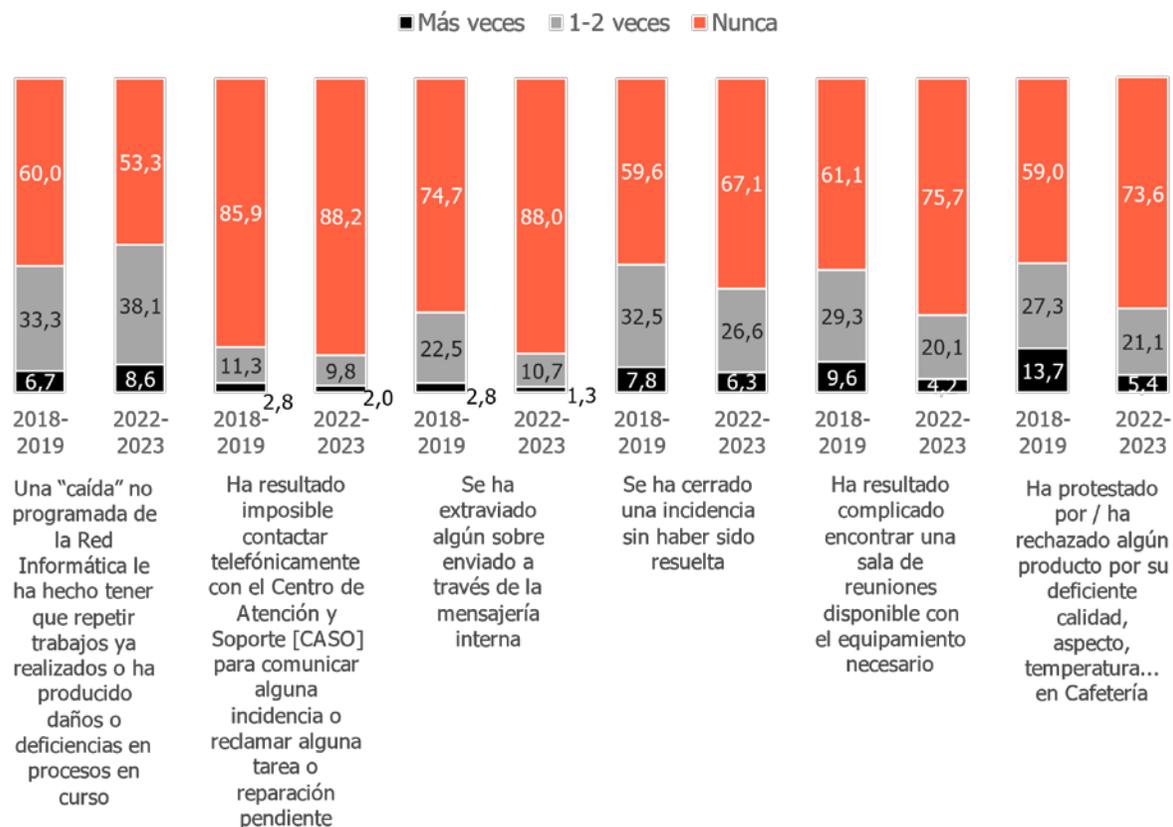
Al 77,6% del PDI le ha ocurrido alguno de los seis sucesos críticos. La media ha descendido de los X=2 tipos de sucesos de 2018-2019 hasta los X=1,54 actuales.

El más extendido, afectando al 46,7% del PAS, es la caída de la red informática. Además, aumenta significativamente frente al 40% del 2018-19. Es el único incidente que sube. Todos los demás mejoran significativamente.

El segundo suceso más extendido es el cierre de una incidencia sin haber sido resuelta, experimentado por el 32,9%, incluso varias veces al 6,3%.

Le siguen de cerca las protestas por la deficiente calidad de los productos en cafetería y por la dificultad de encontrar sala de reuniones con el equipamiento necesario (declaradas por el 26,5% del PAS y el 24,3% respectivamente). No obstante, ambas han mejorado 14,6 puntos porcentuales respecto al pasado curso 2018-19.

Indique si durante el pasado curso le ha sucedido, y con qué frecuencia,.....? (2021-2022 vs 2018-19)



Servicios de Infraestructuras y servicios generales: Satisfacción global y por aspectos

Aumenta significativamente la satisfacción con los servicios de Infraestructuras y servicios generales (X=4,30) respecto a los (X=3,69) de 2018-19.

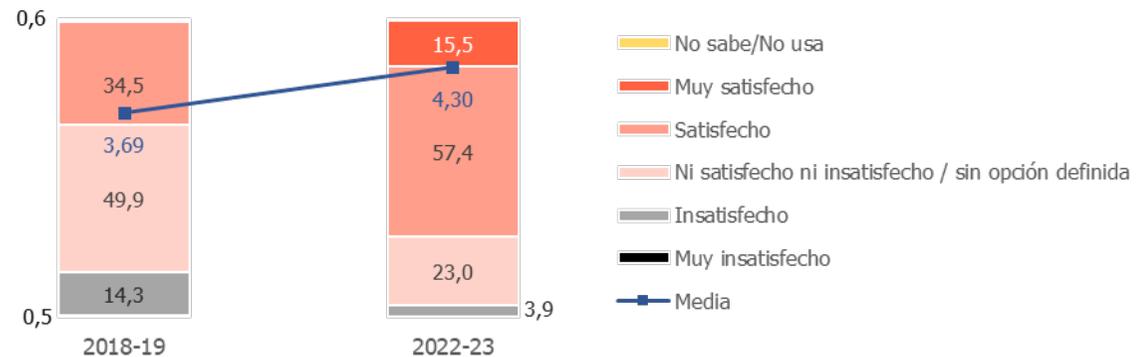
Este curso, el 72,9% del PAS se muestra satisfecho (57,4%) o muy satisfecho (15,5%) con las Infraestructuras y servicios generales en su conjunto. Sólo el 3,9% no lo está.

Sus grandes bazas son el conjunto de Otros servicios (X=4,66) y dentro de ellos: Conserjería, Mensajería y Seguridad (X≥4,24). En cambio, lo menos satisfactorio es el Mantenimiento en su conjunto (X=3,93). Especialmente: la Climatización y la Conservación de los edificios, equipamientos y zonas verdes (X≤3,80).

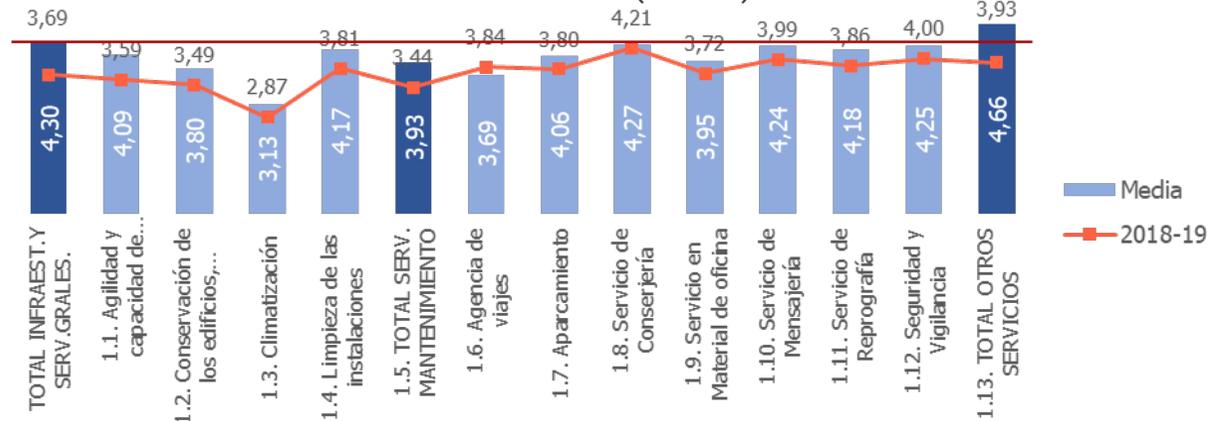
Destaca el mayor conocimiento o utilización de los servicios de Seguridad y vigilancia y Conserjería, que registran una no-respuesta moderada (9,9% y 11,8%) vs 26,1%-58,3% de Material de oficina y Agencia de Viajes.

Respecto a 2018-19, mejoran significativamente las valoraciones de todos los aspectos salvo ligeros cambios de la Agencia de viajes (que desciende) y Consejería (que mejora).

Evolución de la satisfacción global con los servicios de Infraestructuras y servicios generales (TOTAL)



Infraestructuras y servicios generales: Satisfacción global por aspectos*
2022-2023 (Medias)



Base: Total muestra.

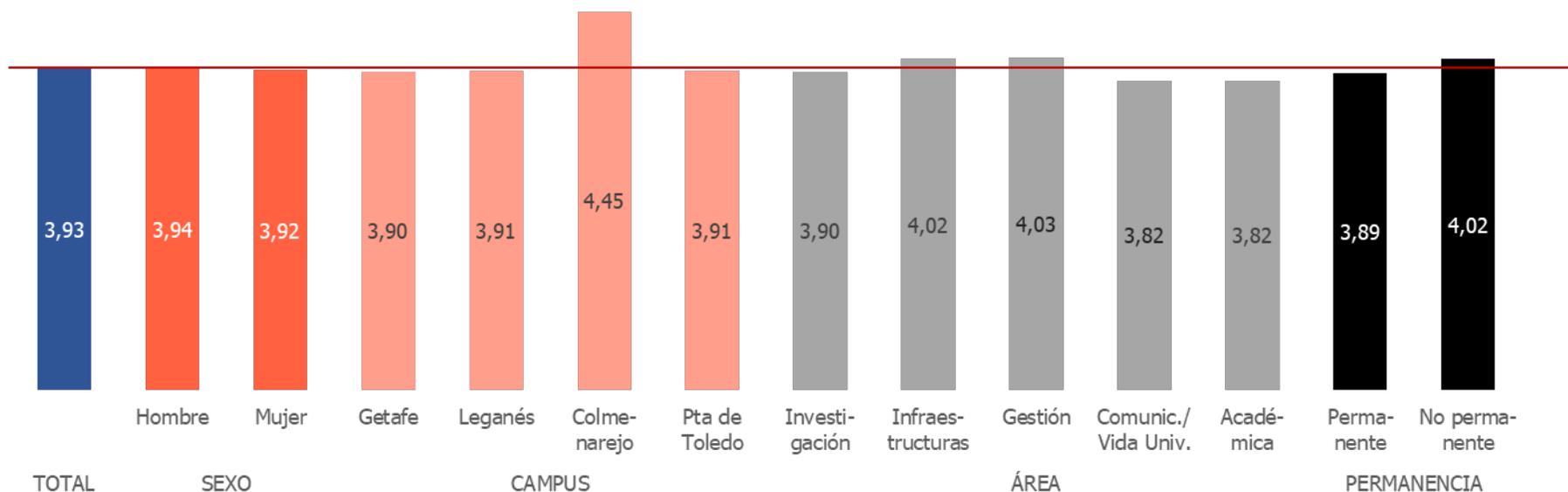
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

(*) Véase la redacción completa de los ítems al final, en el capítulo del cuestionario.



Servicios de Infraestructuras y servicios generales (Mantenimiento): Satisfacción global y por características del PAS

Satisfacción global con los servicios de Infraestructuras y servicios generales: Mantenimiento (2022-2023: Total y por características del PAS)

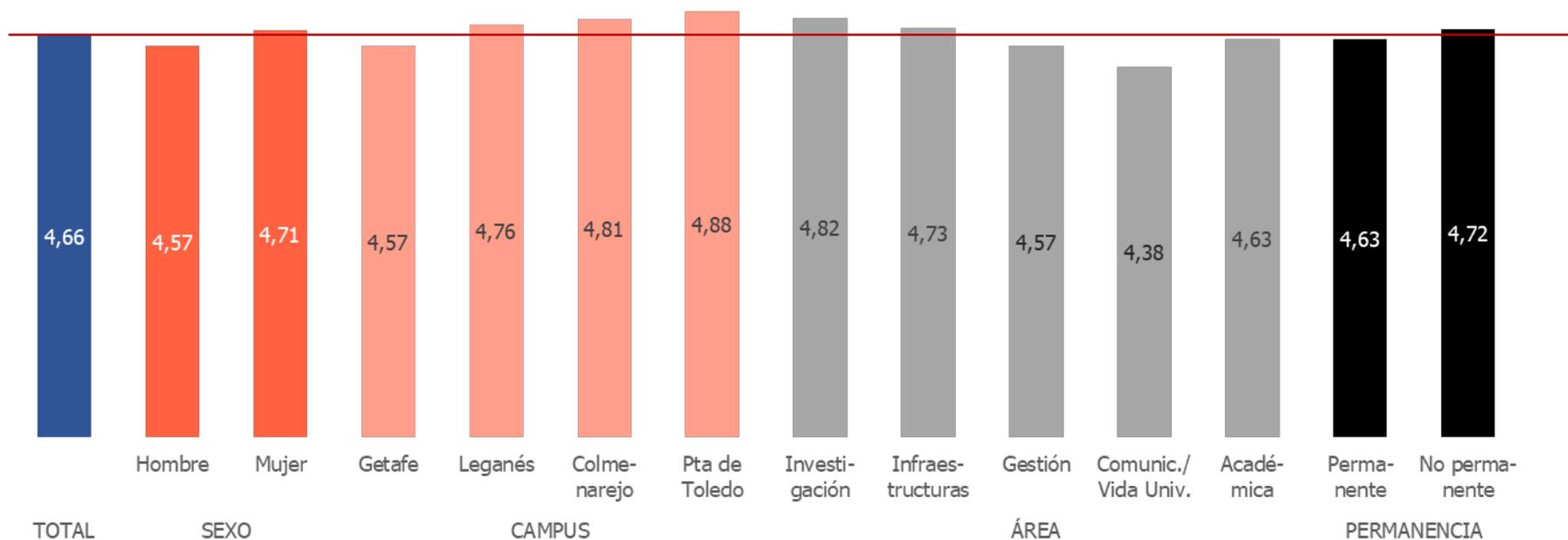


Base: Total muestra
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

(*) Tómense con cautela los resultados de: Colmenarejo, Pta. De Toledo: bases muestrales <30 casos.

Servicios de Infraestructuras y servicios generales (Otros servicios): Satisfacción global y por características del PAS

Satisfacción global con los servicios de Infraestructuras y servicios generales: Otros servicios (2022-2023: Total y por características del PAS)

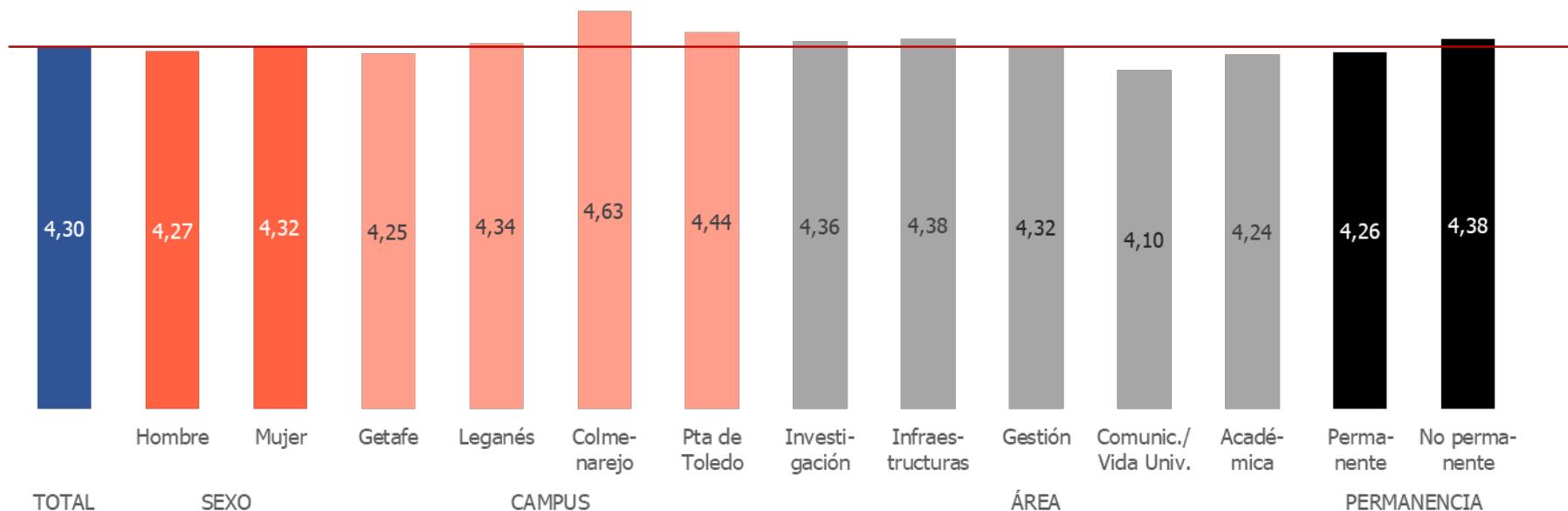


Base: Total muestra
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

(*) Tómense con cautela los resultados de: Colmenarejo, Pta. De Toledo: bases muestrales <30 casos.

Servicios de Infraestructuras y servicios generales (TOTAL): Satisfacción global y por características del PAS

Satisfacción global con los servicios de Infraestructuras y servicios generales: **TOTAL** (2022-2023: Total y por características del PAS)



Base: Total muestra
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

(*) Tómense con cautela los resultados de: Colmenarejo, Pta. De Toledo: bases muestrales <30 casos.

Servicios de Informática y comunicaciones: Satisfacción global y por aspectos

Aumenta significativamente la satisfacción del PAS con los servicios de Informática y Comunicaciones (X=4,37) respecto al curso 2018-19 (X=3,93).

Actualmente el 80,2% del PAS se muestra satisfecho (55,1%) o muy satisfecho (25,1%) con el servicio de Informática y comunicaciones en su conjunto. Sólo el 2,4% no lo está.

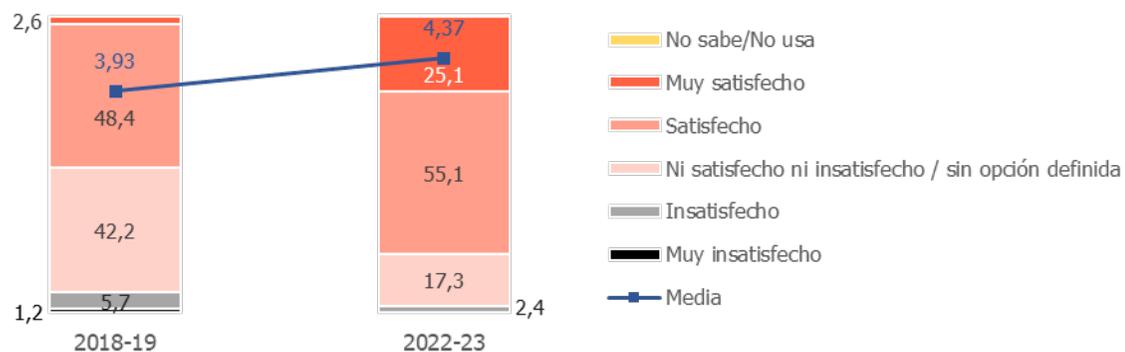
Sus fortalezas están en el **CASO** (X=4,43) y en el **CAU** (X=4,31) especialmente (X=4,54) en cuanto a la atención y resolución de las incidencias informáticas, aunque los equipos informáticos en los despachos son de lo menos satisfactorio (X=3,97).

Parece haber un menor conocimiento del servicio de Salas de reuniones, con un 26,1% del PAS que no lo valora.

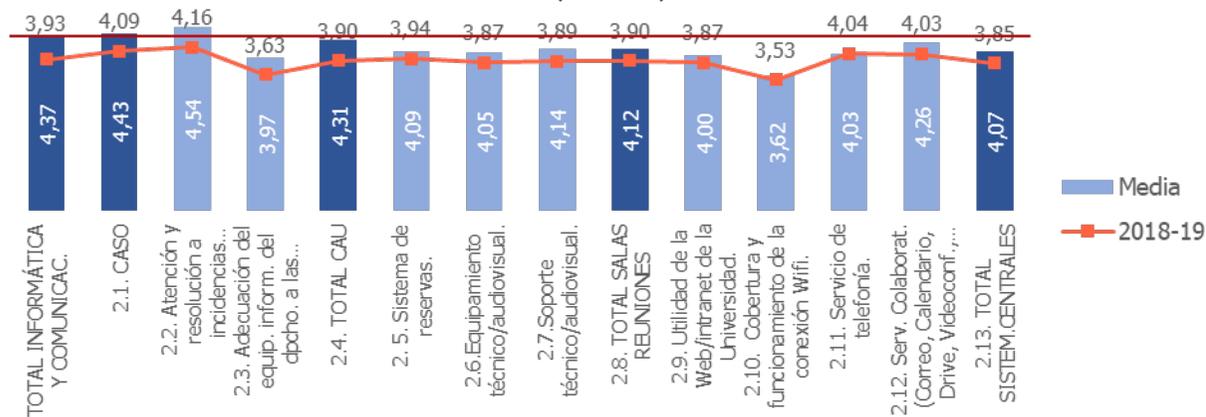
El área de Sistemas Centrales es el peor valorado de los cuatro (X=4,07), especialmente en cuanto a la red Wifi (X=3,62). Se salvan los **servicios colaborativos**, con uno de los niveles más altos de satisfacción (X=4,26).

Respecto a 2018-19, mejoran significativamente las valoraciones de todos los servicios relativos a este bloque excepto: telefonía, Wifi, Intranet y Sistema de reserva de aulas.

Evolución de la satisfacción global con los servicios de Informática y comunicaciones (TOTAL)



Informática y comunicaciones: Satisfacción global por aspectos* 2022-2023 (Medias)



Base: Total muestra.

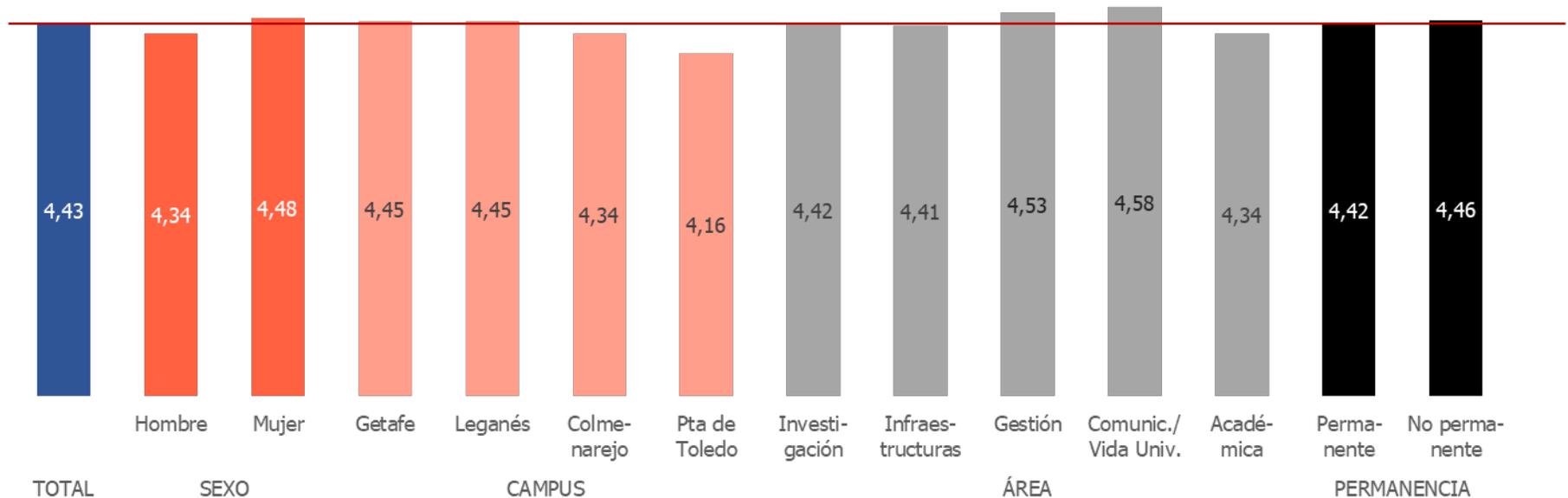
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

(*) Véase la redacción completa de los ítems al final, en el capítulo del cuestionario.



Servicios de Informática y comunicaciones (CASO): Satisfacción global y por características del PAS

Satisfacción global con los servicios de Informática y comunicaciones :
CASO (2022-2023: Total y por características del PAS)



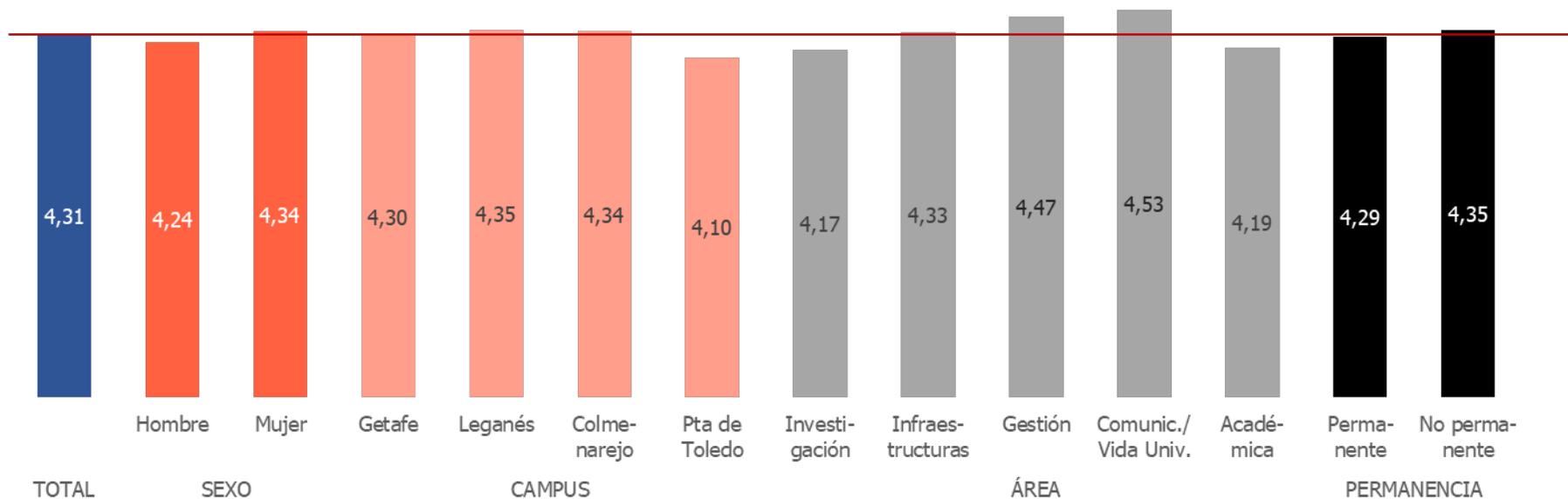
Base: Total muestra
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

(*) Tómense con cautela los resultados de: Colmenarejo, Pta. De Toledo: bases muestrales <30 casos.



Servicios de Informática y comunicaciones (CAU): Satisfacción global y por características del PAS

Satisfacción global con los servicios de Informática y comunicaciones :
CAU (2022-2023: Total y por características del PAS)



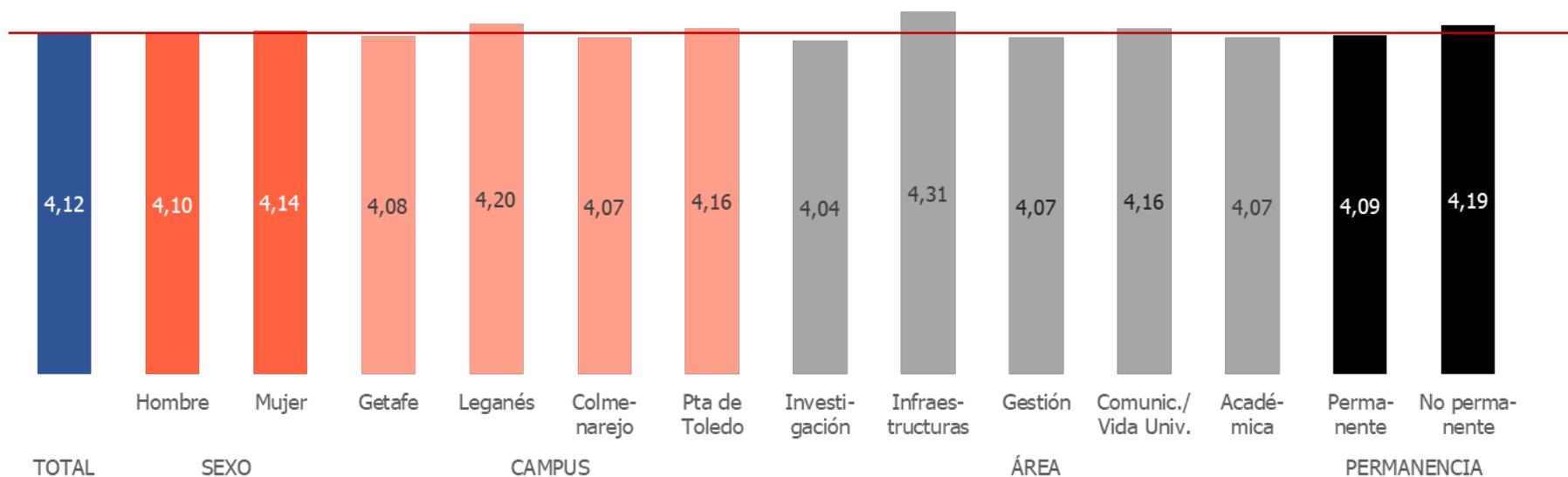
Base: Total muestra
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

(*) Tómense con cautela los resultados de: Colmenarejo, Pta. De Toledo: bases muestrales <30 casos.



Servicios de Informática y comunicaciones (Salas de reuniones): Satisfacción global y por características del PAS

Satisfacción global con los servicios de Informática y comunicaciones :
Salas de reuniones (2022-2023: Total y por características del PAS)



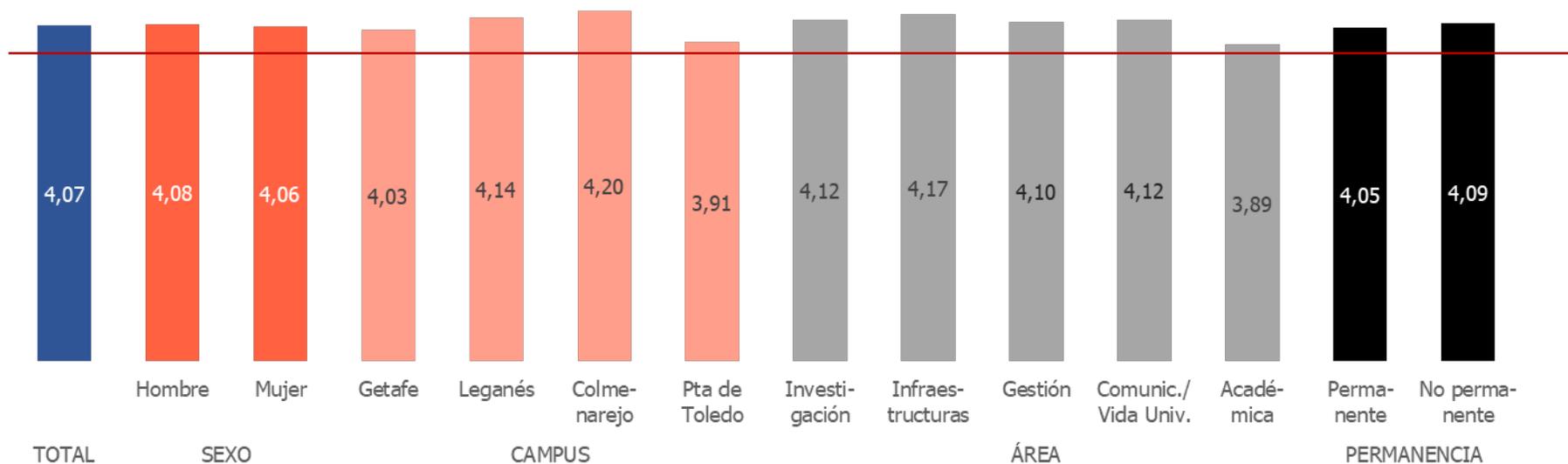
Base: Total muestra
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

(*) Tómense con cautela los resultados de: Colmenarejo, Pta. De Toledo: bases muestrales <30 casos.



Servicios de Informática y comunicaciones (Sistemas centrales): Satisfacción global y por características del PAS

Satisfacción global con los servicios de Informática y comunicaciones :
Sistemas centrales (2022-2023: Total y por características del PAS)



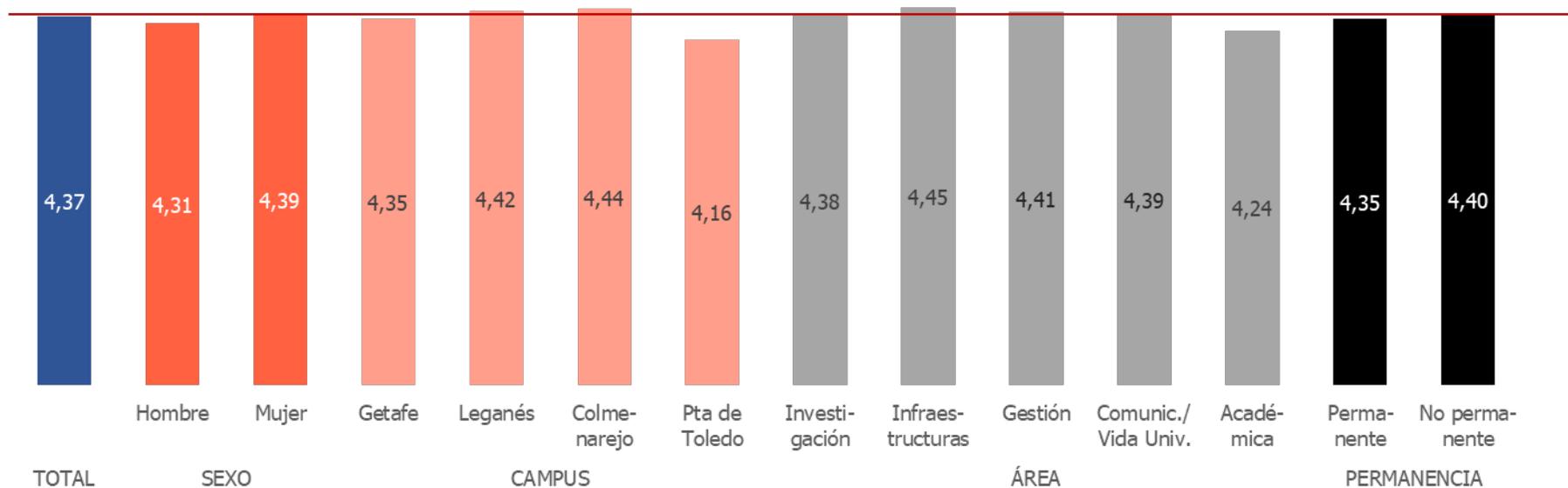
Base: Total muestra
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

(*) Tómense con cautela los resultados de: Colmenarejo, Pta. De Toledo: bases muestrales <30 casos.



Servicios de Informática y comunicaciones (TOTAL): Satisfacción global y por características del PAS

Satisfacción global con los servicios de Informática y comunicaciones :
TOTAL (2022-2023: Total y por características del PAS)



Base: Total muestra
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

(*) Tómense con cautela los resultados de: Colmenarejo, Pta. De Toledo: bases muestrales <30 casos.

Servicios de Recursos humanos y organización: Satisfacción global y por aspectos

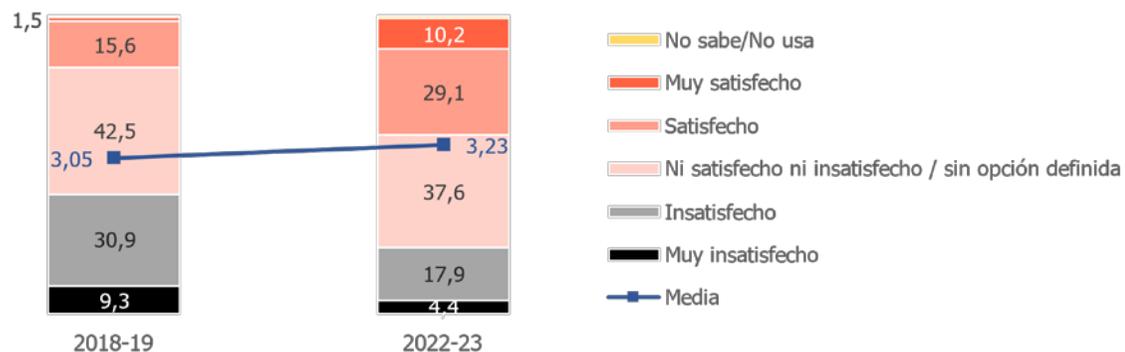
(1) **Aumenta apreciablemente la satisfacción con los servicios de RRHH y organización ($X=3,23$) respecto a los ($X=3,05$) del curso precedente en el que se consultó al PAS. Sigue siendo el bloque de servicios con el nivel más bajo de satisfacción.**

Este curso, el 39,3% del PAS se muestra satisfecho (29,1%) o muy satisfecho (10,2%) con el servicio en su conjunto. Aunque un 22,3% afirma abiertamente que no lo está.

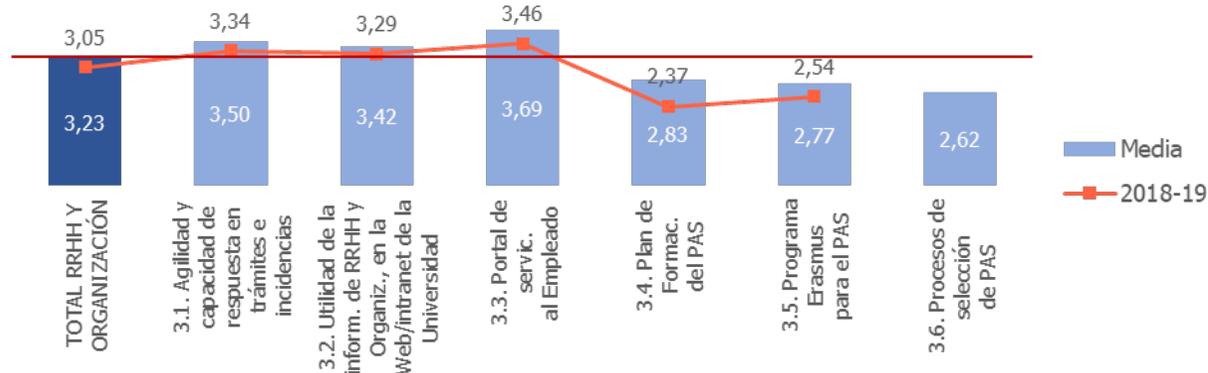
El portal de servicios al empleado ($X=3,69$), la agilidad y capacidad resolutive del personal ($X=3,50$) seguida de la Utilidad de la información de este área en la intranet ($X=3,42$) son sus grandes bazas. En cambio los procesos selectivos y el Plan de formación del PAS es lo menos satisfactorio ($X\leq 2,83$). Casi la mitad del PAS desconoce el Programa Erasmus para ellos.

Respecto a 2018-19, mejora significativamente la satisfacción respecto al Portal de servicios al Empleado.

Evolución de la satisfacción global con los servicios de Recursos humanos y organización



Recursos humanos y organización: Satisfacción global por aspectos* 2022-2023 (Medias)



(1) Teniendo en cuenta los servicios de este bloque que son comparables con los de la oleada precedente del estudio

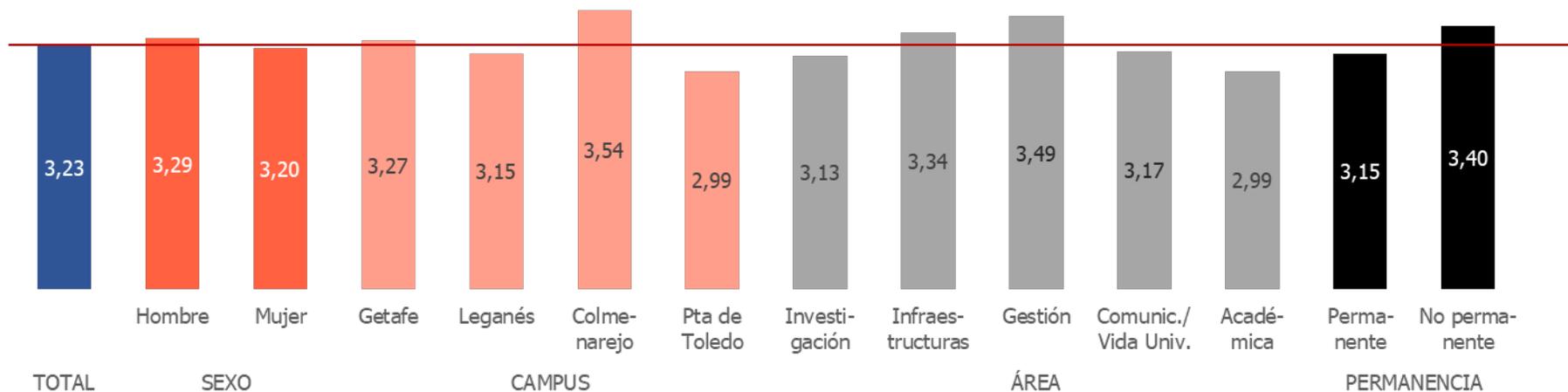
Base: Total muestra.
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

(*) Véase la redacción completa de los ítems al final, en el capítulo del cuestionario.



Servicios de Recursos humanos y organización: Satisfacción global y por características del PAS

Satisfacción global con los servicios de Recursos humanos y organización:
(2022-2023: Total y por características del PAS)



Base: Total muestra
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

(*) Tómense con cautela los resultados de: Colmenarejo, Pta. De Toledo: bases muestrales <30 casos.

Servicios de Dirección económico financiera: Satisfacción global y por aspectos

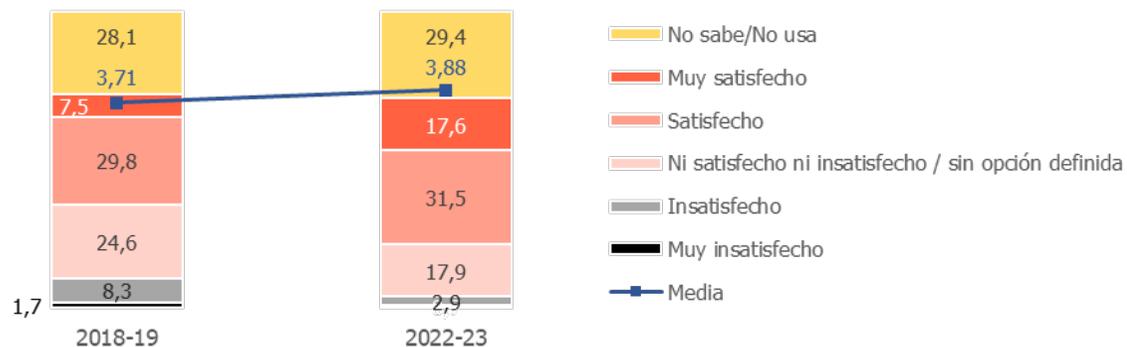
(1) **Aumenta significativamente la satisfacción con los servicios de la Dirección económico financiera ($X=3,88$) respecto a los ($X=3,71$) del curso precedente en el que se consultó al PAS.**

Actualmente, el 49,1% del PAS se muestra satisfecho (31,5%) o muy satisfecho (17,6%) con la Dirección económico financiera en su conjunto. Sólo el 3,6% no lo está. No obstante, **el 29,4% parece desconocer este servicio** o prefiere no responder. La mayor no-respuesta ($\geq 42,6\%$) se registra en los cuatro últimos aspectos.

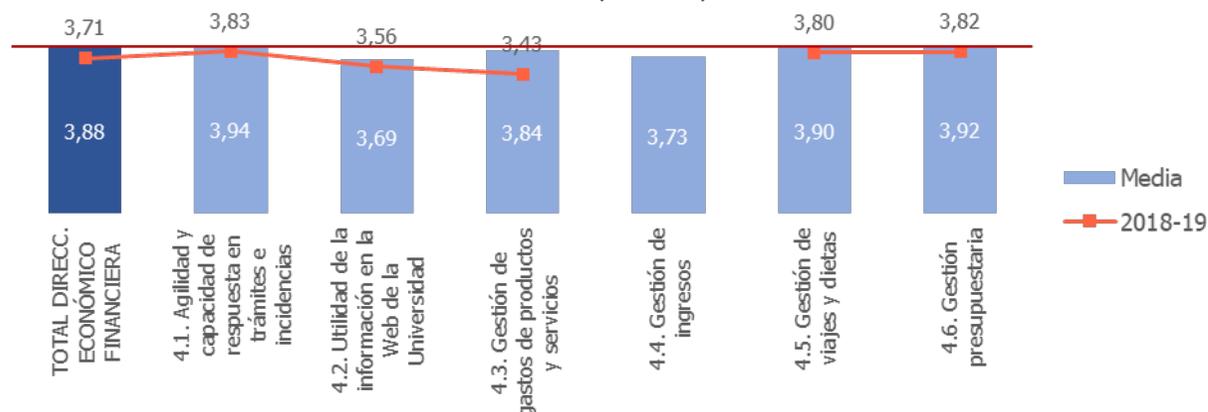
Entre quienes sí responden, **la agilidad y capacidad resolutoria del personal** ($X=3,94$) seguida de la **Gestión presupuestaria** ($X=3,92$) y de **viajes y dietas** ($X=3,90$) son sus grandes bazas. En cambio, la Gestión de los ingresos es lo menos satisfactorio ($X=3,73$).

Respecto a 2018-19, mejora significativamente la valoración de la Gestión de gastos de productos y servicios. Todos los demás ascienden también aunque más ligeramente.

Evolución de la satisfacción global con los servicios de Dirección económico financiera



Dirección económico financiera: Satisfacción global por aspectos* 2022-2023 (Medias)



(1) Teniendo en cuenta los servicios de este bloque que son comparables con los de la oleada precedente del estudio

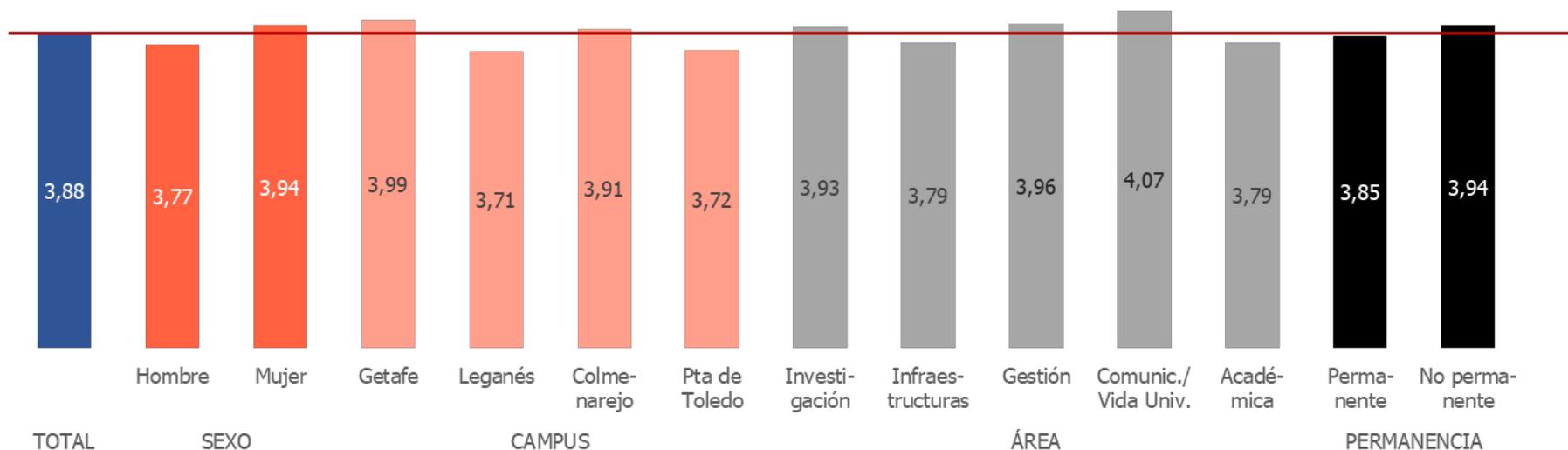
Base: Total muestra
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

(*) Véase la redacción completa de los ítems al final, en el capítulo del cuestionario.



Servicios de Dirección económico financiera: Satisfacción global y por características del PAS

Satisfacción global con los servicios de Dirección económico financiera:
(2022-2023: Total y por características del PAS)



Base: Total muestra
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

(*) Tómense con cautela los resultados de: Colmenarejo, Pta. De Toledo: bases muestrales <30 casos.

Servicios de Administración y gestión electrónica: Satisfacción global y por aspectos

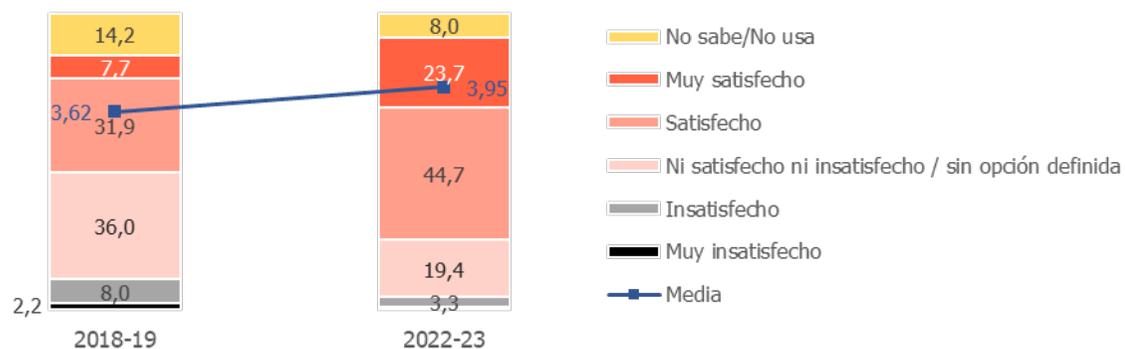
(1) **Mejora significativamente la satisfacción del PAS con los servicios de Administración y gestión electrónica ($X=3,95$) respecto a los ($X=3,62$) de la anterior oleada del estudio.**

Este curso, el 68,4% del PAS se muestra satisfecho (44,7%) o muy satisfecho (23,7%) con este servicio en su conjunto. Sólo el 4,2% no lo está.

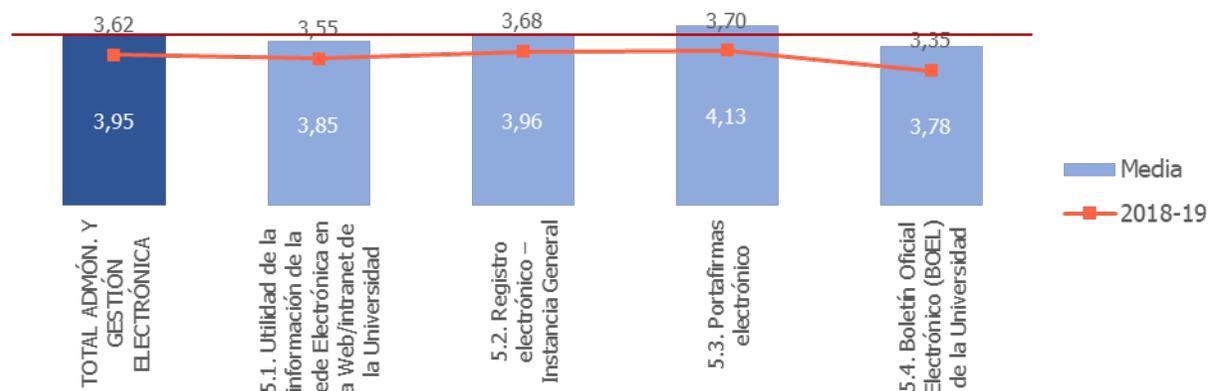
El Portafirmas electrónico ($X=4,13$) seguido del **Servicio de registro electrónico/ Instancia general ($X=3,96$)** son sus puntos fuertes. En cambio, el BOEL de la UC3M es lo menos satisfactorio ($X=3,78$) y lo más desconocido de este bloque (el 40,8% del PAS no emite ninguna valoración).

Respecto a 2018-19, mejoran significativamente las valoraciones de todos los servicios relativos a la Administración y gestión electrónica.

Evolución de la satisfacción global con los servicios de Administración y gestión electrónica



Administración y gestión electrónica: Satisfacción global por aspectos*
2022-2023 (Medias)



(1) Teniendo en cuenta los servicios de este bloque que son comparables con los de la oleada precedente del estudio

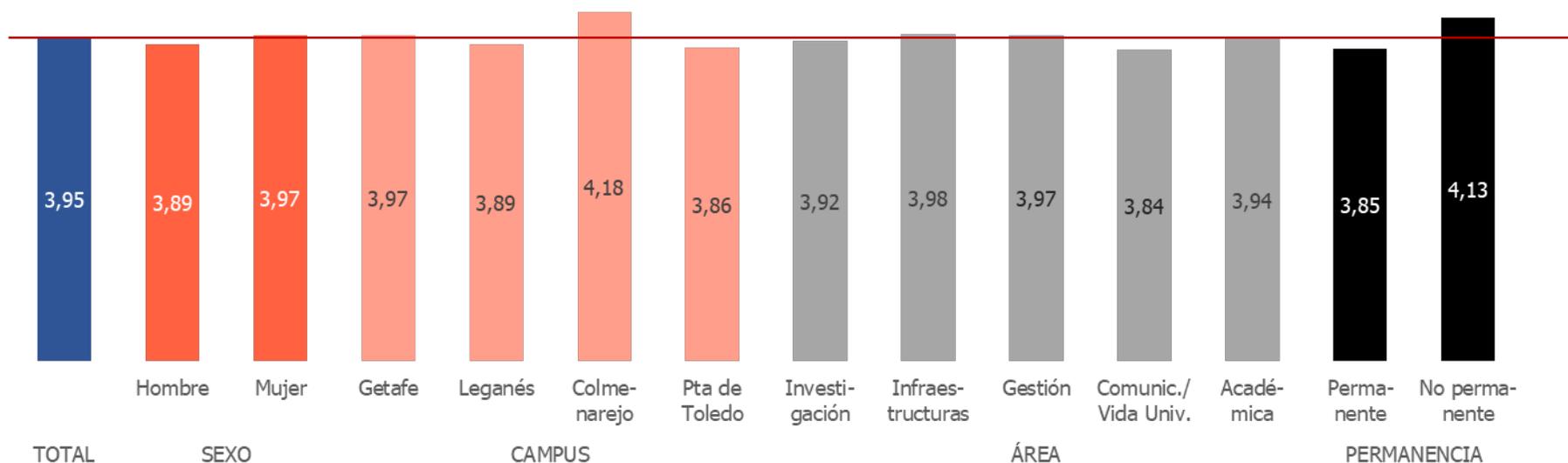
Base: Total muestra.
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

(*) Véase la redacción completa de los ítems al final, en el capítulo del cuestionario.



Servicios de Administración y gestión electrónica: Satisfacción global y por características del PAS

Satisfacción global con los servicios de Administración y gestión electrónica: (2022-2023: Total y por características del PAS)



Base: Total muestra
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

(*) Tómense con cautela los resultados de: Colmenarejo, Pta. De Toledo: bases muestrales <30 casos.

Servicios de Comunicación e información general: Satisfacción global y por aspectos

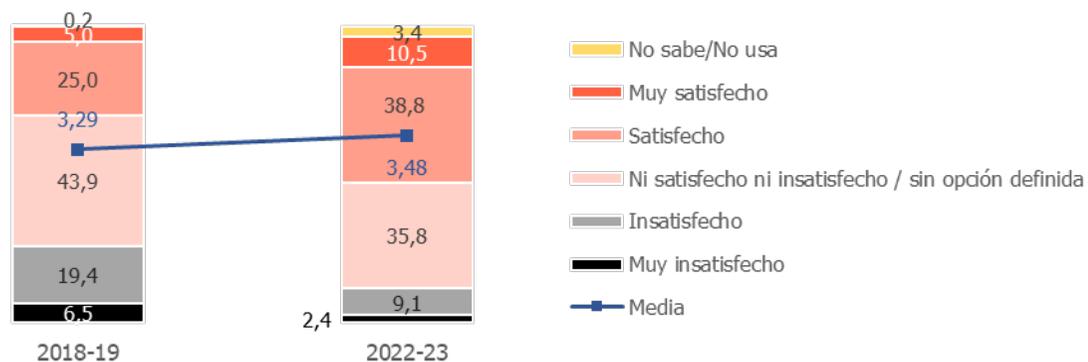
(1) **Aumenta significativamente la satisfacción del PAS con los servicios de Comunicación e información general ($X=3,48$) respecto a los ($X=3,29$) del 2018-19.**

Este curso, el 49,3% del PAS se muestra satisfecho (38,8%) o muy satisfecho (10,5%) con este servicio en su conjunto. El 11,5% no lo está.

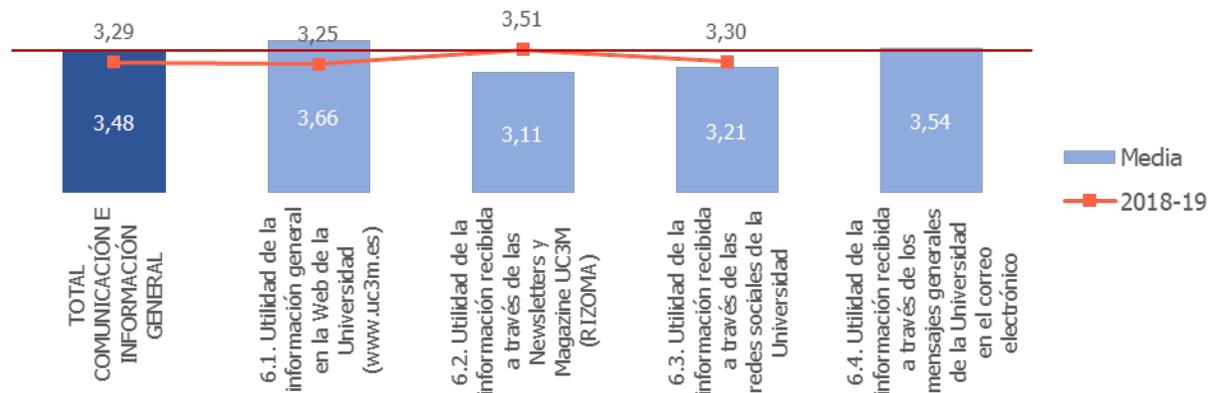
Los canales de comunicación más útiles para transmitir la información de la universidad al PAS son la propia Web ($X=3,66$) y el correo electrónico ($X=3,54$). En cambio, la utilidad de RIZOMA como vehículo de transmisión de información corporativa es lo más controvertido ($X=3,11$) y desciende además de manera significativa respecto a 2018-19.

Lo que sí **mejora significativamente es la percepción de la utilidad de la Web para transmitir información ($X=3,66$).**

Evolución de la satisfacción global con los servicios de Comunicación e información general



Comunicación e información general: Satisfacción global por aspectos* 2022-2023 (Medias)



(1) Teniendo en cuenta los servicios de este bloque que son comparables con los de la oleada precedente del estudio

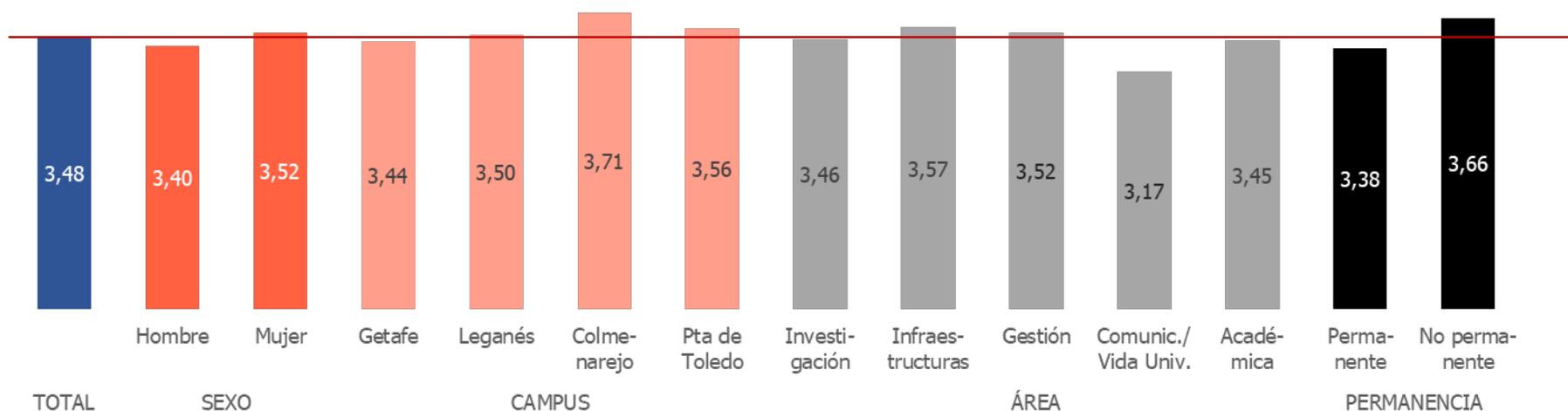
Base: Total muestra.
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

(*) Véase la redacción completa de los ítems al final, en el capítulo del cuestionario.



Servicios de Comunicación e información general: Satisfacción global y por características del PAS

Satisfacción global con los servicios de Comunicación e información general: (2022-2023: Total y por características del PAS)



Base: Total muestra
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

(*) Tómense con cautela los resultados de: Colmenarejo, Pta. De Toledo: bases muestrales <30 casos.

Servicios de Biblioteca: Satisfacción global y por aspectos

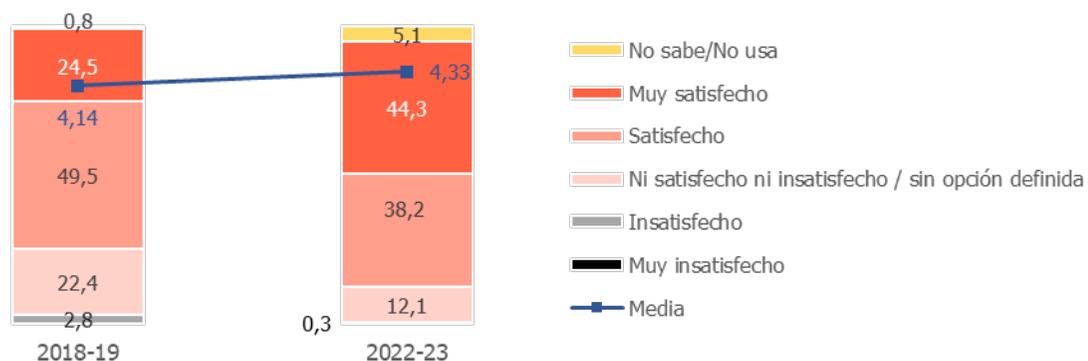
(1) **Aumenta significativamente la satisfacción con los servicios de Biblioteca (X=4,33) respecto a los (X=4,14) de 2018-19 cuando se consultó al PAS.**

Este curso, el 82,5% del PAS que la utiliza se muestra satisfecho (38,2%) o muy satisfecho (44,3%) con la Biblioteca en su conjunto. Sólo el 0,3% no lo está.

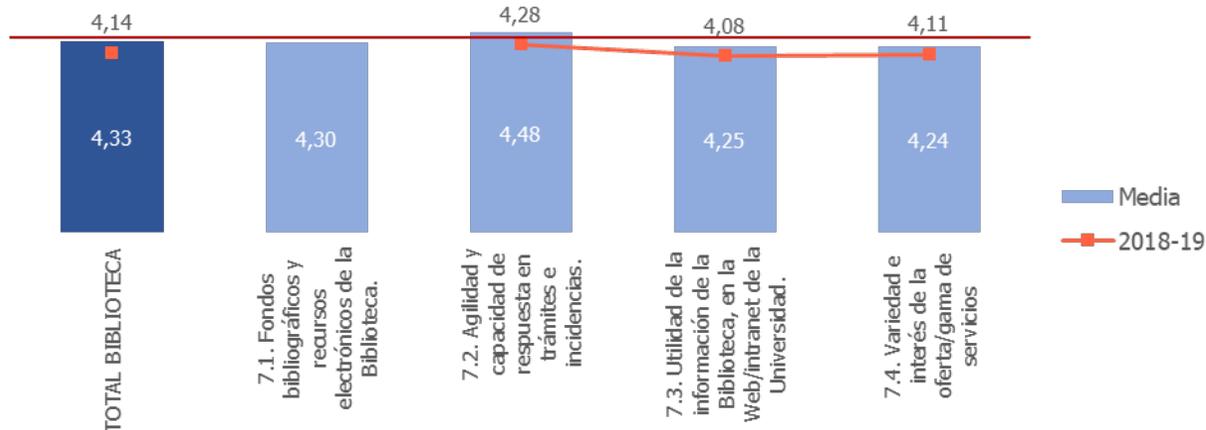
La agilidad y capacidad resolutoria del personal (X=4,48) seguida de sus fondos bibliográficos y recursos electrónicos (X=4,30) son sus puntos fuertes. En cambio, la gama de servicios es lo menos satisfactorio (X=4,24).

Mejoran significativamente las valoraciones de todos los servicios relativos a la Biblioteca con respecto al curso 2018-19.

Evolución de la satisfacción global con los servicios de Biblioteca



Biblioteca: Satisfacción global por aspectos* 2022-2023 (Medias)



(1) Teniendo en cuenta los servicios de este bloque que son comparables con los de la oleada precedente del estudio

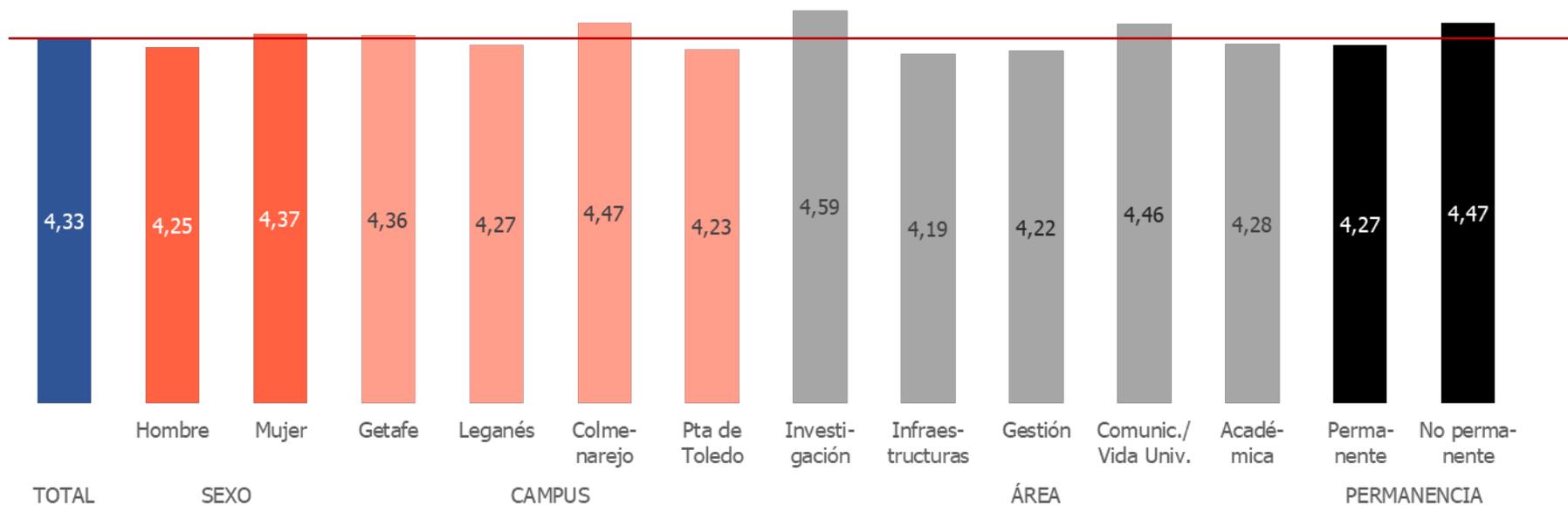
Base: Usan el servicio.
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

(*) Véase la redacción completa de los ítems al final, en el capítulo del cuestionario.



Servicios de Biblioteca: Satisfacción global y por características del PAS

Satisfacción global con los servicios de Biblioteca: (2022-2023: Total y por características del PAS)



Base: Usan el servicio
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

(*) Tómense con cautela los resultados de: Colmenarejo, Pta. De Toledo y área de Comunic. y vida universitaria: bases muestrales <30 casos.

Servicios de Actividades culturales, artísticas y de participación: Satisfacción global y por aspectos

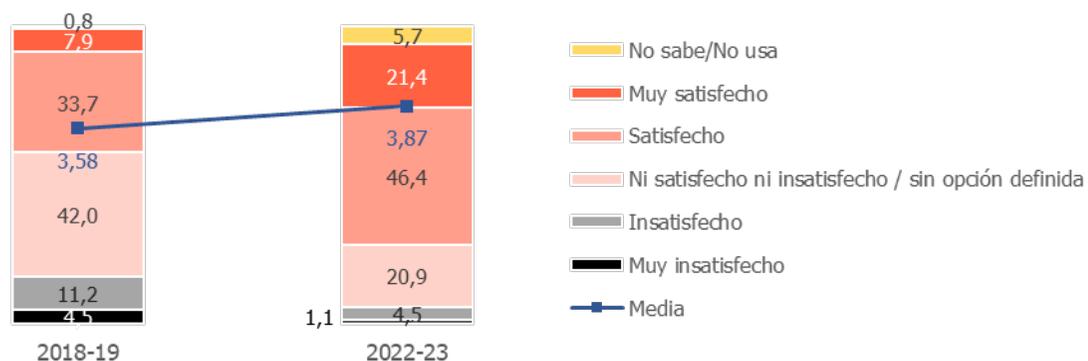
(1) **Aumenta significativamente la satisfacción con los servicios del bloque de Actividades culturales, artísticas y de participación ($X=3,87$) respecto a los ($X=3,58$) de 2018-19.**

En la actualidad, el 67,8% del PAS que los utiliza se muestra satisfecho (46,4%) o muy satisfecho (21,4%) con este bloque de servicios en su conjunto. El 5,6% no lo está.

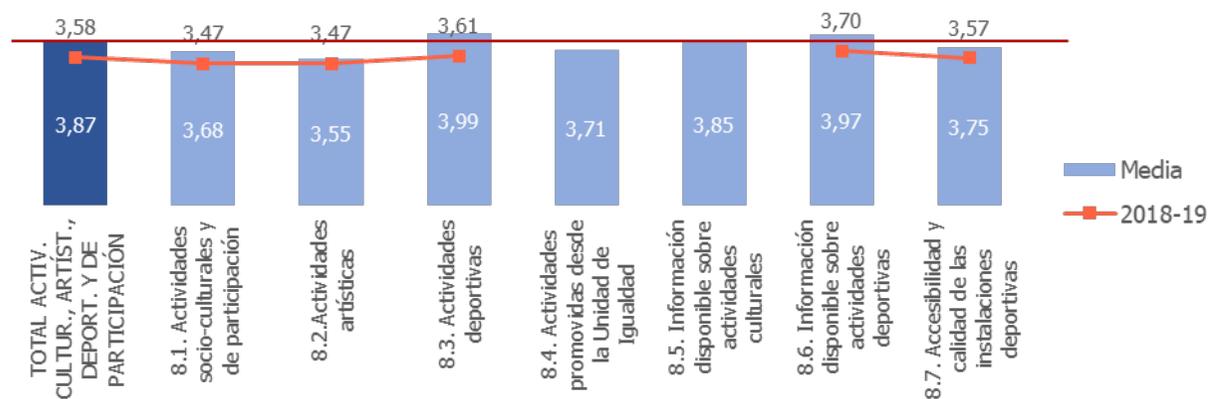
Los aspectos relativos a las actividades artísticas, culturales y de participación registran tasas muy elevadas de no respuesta ($\approx 43\%$) entre el PAS que se declara usuario de este bloque de servicios. La no respuesta desciende un poco respecto a las actividades de la Unidad de Igualdad (29,6%), sin diferencias por sexo, y se limita al 12,9% para **las deportivas**; lo que las sitúa en **las más utilizadas de este bloque de servicios**.

Las actividades deportivas ($X=3,99$) y su información ($X=3,97$) son sus grandes bazas. Además mejoran significativamente con respecto a la anterior edición del estudio. Los restantes aspectos comunes también mejoran pero más moderadamente.

Evolución de la satisfacción global con los servicios de Actividades culturales, artísticas y de participación



Actividades culturales, artísticas y de participación: Satisfacción global por aspectos* 2022-2023 (Medias)



(1) Teniendo en cuenta los servicios de este bloque que son comparables con los de la oleada precedente del estudio

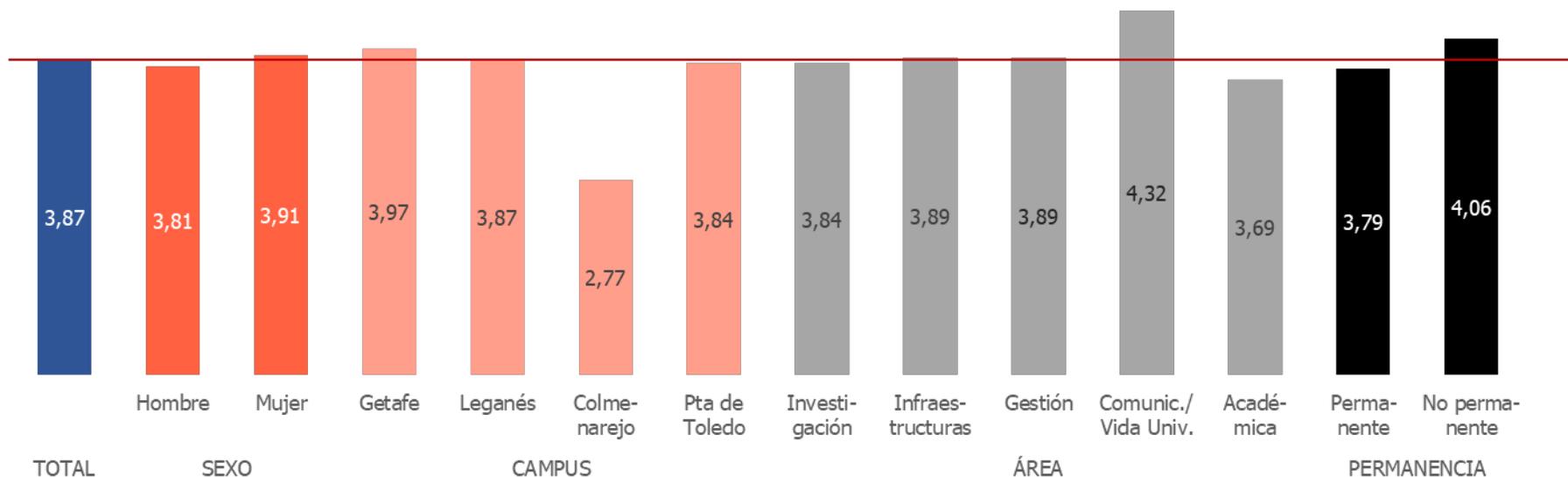
Base: Usan el servicio.
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

(*) Véase la redacción completa de los ítems al final, en el capítulo del cuestionario.



Servicios de Actividades culturales, artísticas y de participación: Satisfacción global y por características del PAS

Satisfacción global con los servicios de Actividades culturales, artísticas y de participación: (2022-2023: Total y por características del PAS)



Base: Usan el servicio
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

(*) Tómense con cautela los resultados de: Colmenarejo, Pta. De Toledo y área de Comunic. y vida universitaria: bases muestrales <30 casos.

Servicios de Prevención de riesgos laborales: Satisfacción global y por aspectos

Mejora moderadamente la satisfacción con los servicios de Prevención de riesgos laborales ($X=3,86$) respecto a los ($X=3,74$) del curso 2018-19.

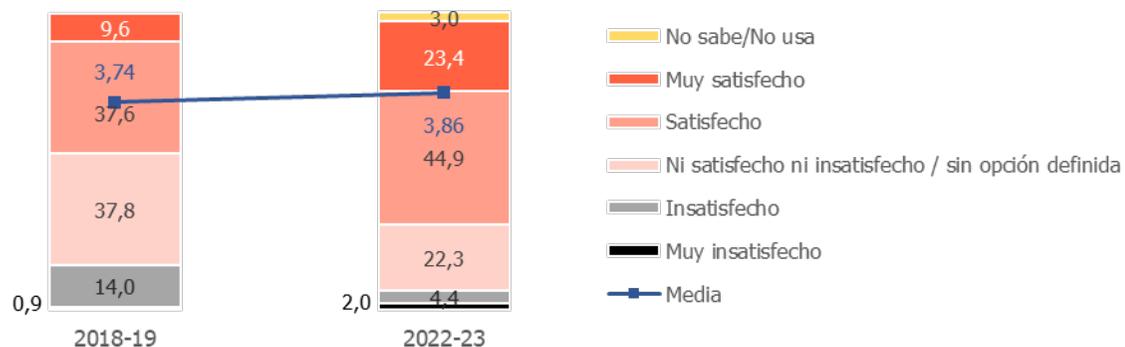
En éste, el 68,3% del PAS usuario se muestra satisfecho (44,9%) o muy satisfecho (23,4%) con este servicio. El 6,4% no lo está.

Entre el PAS usuario de este bloque de servicios, se registran tasas muy elevadas de no respuesta para: la prevención del cáncer de colon (36,1%), la vacunación contra la gripe (24,1%) y algo menos para la respuesta a incidencias (21,2%) e información de este servicio en la Web/intranet (17,5%). En cambio, sólo el 6% y el 14,8% no responde respecto a **la campaña del Reconocimiento médico y los Centros de salud laboral**, lo que los sitúa como **lo más utilizado de este bloque de servicios**.

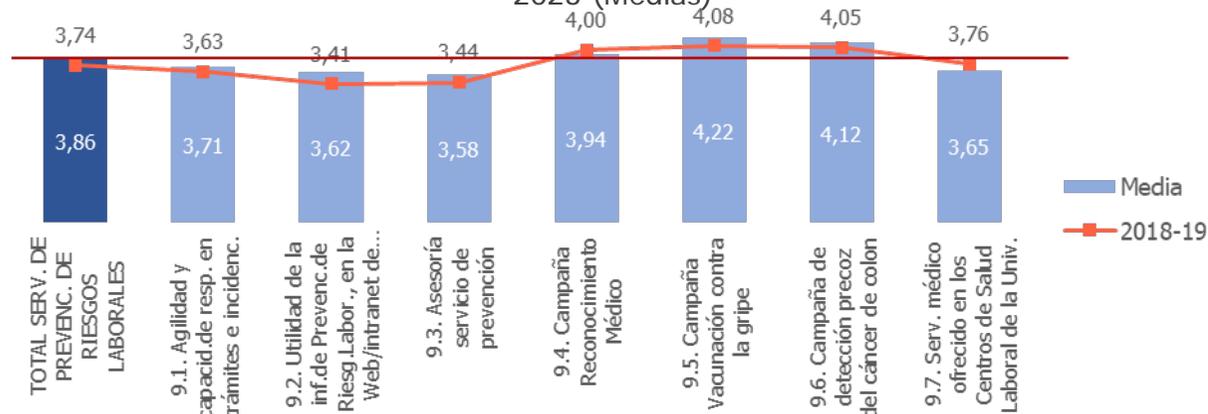
Pese a todo, las **campañas preventivas de la gripe** ($X=4,22$) y del **cáncer de colon** ($X=4,12$) son sus grandes bazas.

Respecto a 2018-19 no hay variaciones estadísticamente significativas, aunque descienden ligeramente los dos aspectos más utilizados.

Evolución de la satisfacción global con los servicios de Prevención de riesgos laborales



Prevención de riesgos laborales: Satisfacción global por aspectos* 2022-2023 (Medias)



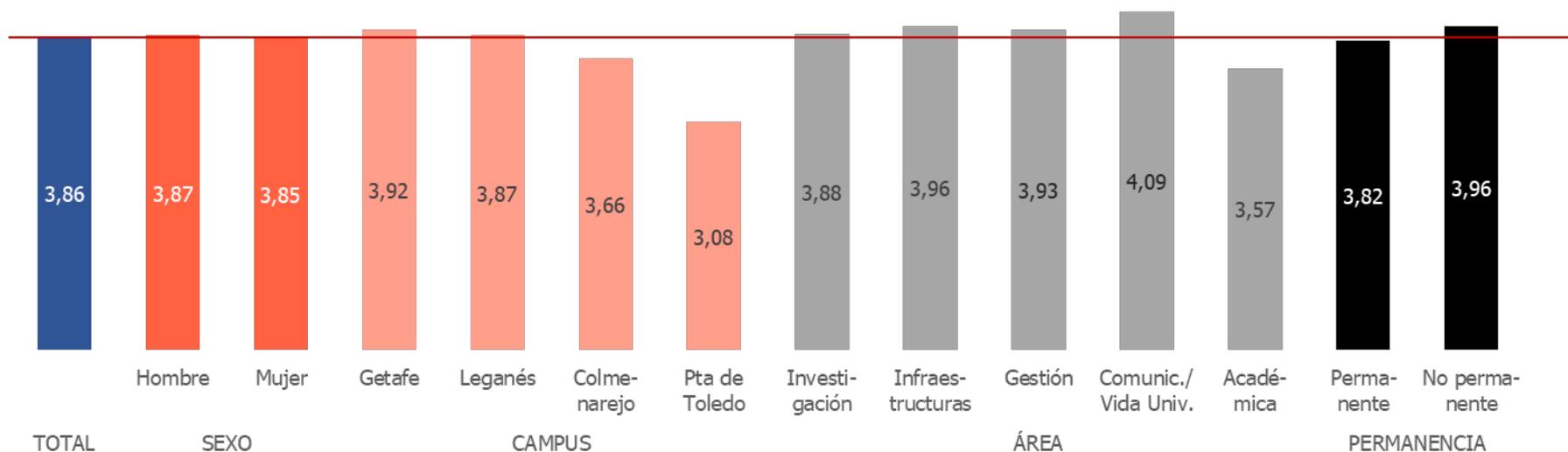
Base: Usan el servicio.

Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

(*) Véase la redacción completa de los ítems al final, en el capítulo del cuestionario.

Servicios de Prevención de riesgos laborales: Satisfacción global y por características del PAS

Satisfacción global con los servicios de Prevención de riesgos laborales:
(2022-2023: Total y por características del PAS)



Base: Usan el servicio
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

(*) Tómense con cautela los resultados de: Colmenarejo, Pta. De Toledo y área de Comunic. y vida universitaria: bases muestrales <30 casos.

Servicios de Cafetería-Restaurante: Satisfacción global y por aspectos

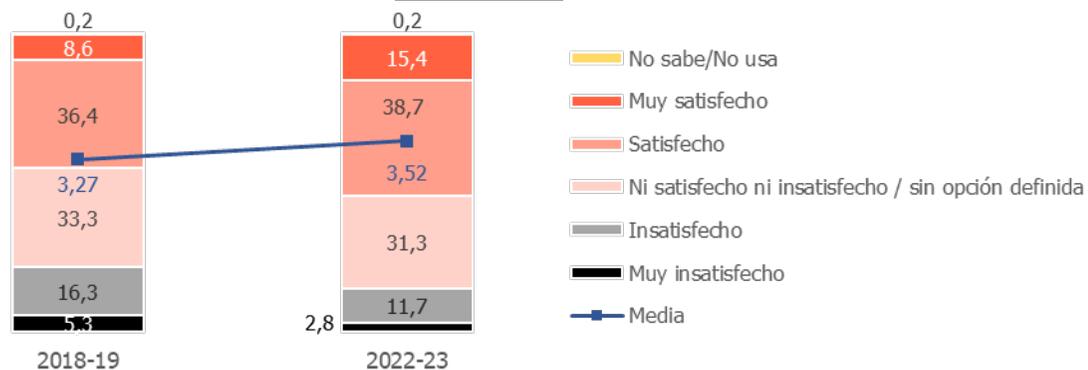
Aumenta significativamente la satisfacción del PAS con los servicios de la Cafetería (X=3,52) respecto a los (X=3,27) de la última edición del estudio.

Este curso, el 54,1% del PAS que utiliza la cafetería se muestra satisfecho (38,7%) o muy satisfecho (15,4%) con el servicio en su conjunto. Aunque el 14,5% no lo está.

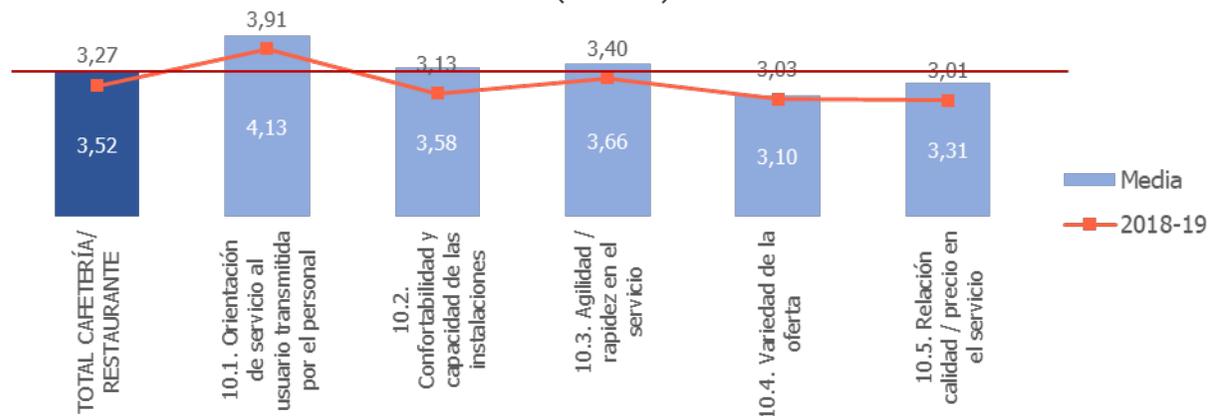
La orientación de servicio al usuario por parte de su personal (X=4,13) seguida de la agilidad y rapidez (X=3,66) son sus puntos fuertes. En cambio, la variedad de la oferta (X=3,10) es lo menos satisfactorio.

Respecto a 2018-19, mejoran significativamente las valoraciones de todos los servicios relativos a la Cafetería-Restaurante excepto la variedad de la oferta, que también asciende pero de forma más modesta.

Evolución de la satisfacción global con los servicios de Cafetería-Restaurante



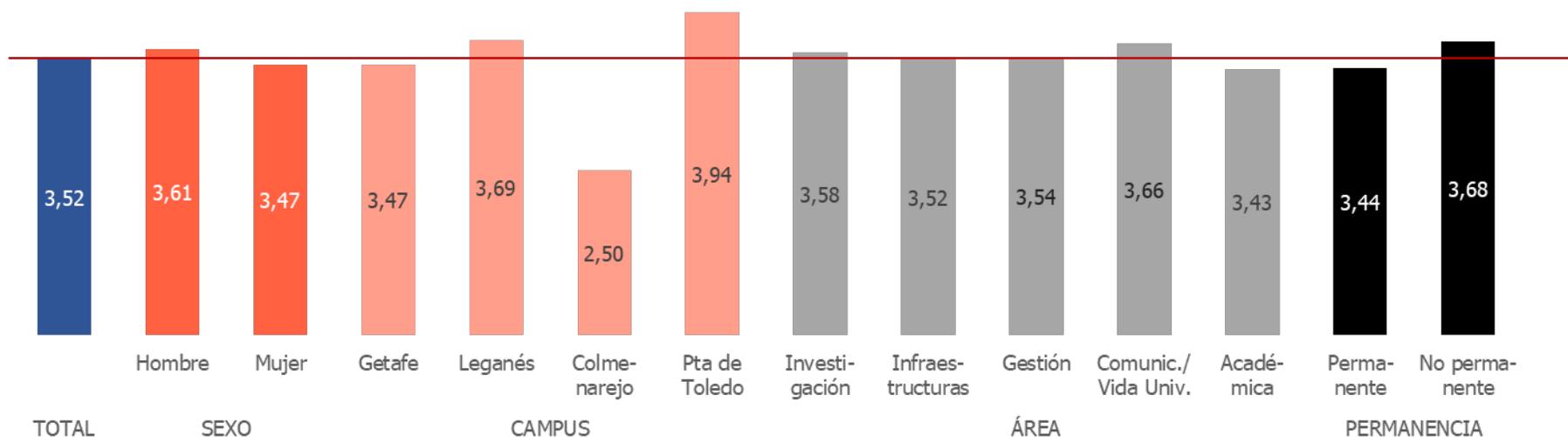
Cafetería-Restaurante: Satisfacción global por aspectos* 2022-2023 (Medias)





Servicios de Cafetería-Restaurante: Satisfacción global y por características del PAS

Satisfacción global con los servicios de Cafetería-Restaurante:
(2022-2023: Total y por características del PAS)



Base: Usan el servicio
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

(*) Tómense con cautela los resultados de: Colmenarejo y Pta. De Toledo: bases muestrales <30 casos.



Principales conclusiones

Utilización de los servicios de la UC3M por el PAS

El PAS de este curso es usuario de un promedio de $X=8,4$ bloques de servicios de los 10 disponibles.

Incluso el 33,1% lo es de todos ellos.

Los más utilizados son los bloques de: Informática y comunicaciones (por el 98,7% del PAS), RRHH y Organización (96,8%), Infraestructuras y Servicios generales (95,9%) especialmente del Mantenimiento, Seguridad y Conserjería) y Administración y gestión electrónica (91,7%).

Este curso aumenta significativamente el PAS que hace uso del servicio de Prevención de riesgos laborales (el 74,8%), principalmente por los reconocimientos médicos. Y desciende el PAS que se declara usuario del bloque de Comunicación e Información general (88,7%) y de la Cafetería (83,8%).

El bloque de servicios de Actividades culturales, artísticas, deportivas y de participación (utilizadas por el 66,5% del PAS, especialmente las de tipo deportivo) es el menos utilizado. Incluso desciende ligeramente con respecto a 2018-19 (68,8%).

Satisfacción general del PAS con los servicios

La satisfacción general del PAS con la calidad y funcionamiento de los servicios sigue siendo muy alta ($X=3,96$ puntos sobre 5), y mejora significativamente con respecto a 2018-19 ($X=3,82$).

El 79,9% del PAS se muestra satisfecho o muy satisfecho con los servicios en general.

El PAS más satisfecho (entre $X=4,15$ y $X=4,03$) es el que trabaja en las áreas de Comunicación y vida universitaria o de Gestión, y el PAS no permanente. Los más críticos: el PAS del área Académica y el Permanente ($X=3,81$ y $X=3,93$).

Los tres bloques de servicios claramente mejor valorados por el PAS son: 1º Infraestructuras y Servicios Generales ($X=4,30$), llegando hasta los $X=4,66$ de Otros servicios: Seguridad, Conserjería, etc.) 2º Biblioteca ($X=4,33$) y 3º Informática y Comunicaciones ($X=4,37$); que llega hasta los $X=4,43$ de CASO.

En cambio, los que registran menores niveles de satisfacción (entre $X=3,23$ y $X=3,52$) son: RRHH y Organización, Comunicación e información generales y Cafetería.



Principales conclusiones

Sucesos críticos

Al 77,6% del PAS le ha ocurrido alguno de los seis sucesos críticos. La media ha sido de $X=1,54$. Desciende con respecto a 2018-19: cuando los afectaron fueron el 82,8%, con una media de $X=2$ sucesos críticos.

Hoy, el más extendido, afectando al 46,7% del PAS, es la caída de la red informática, que además es el único que aumenta y de forma significativa (6,7 puntos más que en 2018-19). El resto de ellos desciende en porcentaje del PAS afectado.

El segundo suceso más extendido es que se cierre una incidencia sin haber sido resuelta (que afecta al 32,9%). Le siguen de cerca las protestas por la deficiente calidad de los productos en cafetería y por la dificultad de encontrar sala de reuniones con el equipamiento necesario (declaradas por el 26,5% del PAS y el 24,3%).

Cuestionario

CUESTIONARIO PAS 2022

DEFINITIVO- SLv3
Ref. 22129CUESTIONARIO N.º

UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID.

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR EL PAS EN EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS.

La Universidad es responsable del tratamiento de tus datos personales para realizar el estudio acerca de la calidad percibida en el funcionamiento de los servicios universitarios. El fin que se persigue es la mejora continua de la calidad de los servicios universitarios que se prestan a la comunidad universitaria, en el marco de la relación que te vincula como Personal de Administración y Servicios de la Universidad.

Con esta finalidad el Consejo Social de la Universidad ha encomendado a la entidad SIMPLE LÓGICA INVESTIGACIÓN, S.A., como empresa de investigación social y de mercados, la realización de estudios periódicos sobre la valoración de los servicios prestados a la comunidad universitaria.

Así como los Servicios Universitarios cumplen un papel de apoyo en la gestión de la actividad docente e investigadora, 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 por ello que pedimos tu colaboración participando en esta encuesta. La información que nos proporcionas es anónima y confidencial, y cualquier análisis que realicemos será estrictamente estadístico y referido a resultados agregados.

La encuesta es muy sencilla de rellenar, debiendo únicamente marcar la opción que, para cada pregunta o valoración, creas más apropiada.

INFORMACIÓN ADICIONAL: Puede consultar la información adicional y detallada sobre nuestra Política de Privacidad en <https://www.uc3m.es/protecciondedatos>

A.- DATOS PROFESIONALES

Campos de cumplimentación automática a partir de base de datos. No se preguntan al entrevistado.

A.0. Sexo (SEGÚN LISTADO)

. Hombre 1
. Mujer 2

A.1. Campus (SEGÚN LISTADO)

. Getafe 1
. Leganés 2
. Colmenarejo 3
. Madrid-Puerta de Toledo 4

A.2. Agrupación de servicios (en la que trabaja): (SEGÚN LISTADO)

Investigación 1
Infraestructuras 2
Gestión 3
Comunicación y Vida Universitaria 4
Área Académica 5

A.3 Tipo de permanencia: (SEGÚN LISTADO)

Permanente 1
No permanente 2

Cuestionario

B.- PERFILES DE UTILIZACIÓN

Considerando sus hábitos y necesidades con respecto a los diferentes servicios universitarios y utilizando su propio criterio, ¿cómo se definiría ("No usuario", "Usuario esporádico", "Usuario frecuente" o "Gran usuario") con respecto a cada uno de los servicios que a continuación relacionamos?

SERVICIOS:	No usuario	Usuario esporádico	Usuario frecuente	Gran usuario
B.1. Infraestructuras y Servicios en Campus: (Instalaciones, Equipamientos y Espacios)	1	2	3	4
B.2. Informática y Comunicaciones	1	2	3	4
B.3. Recursos Humanos y Organización	1	2	3	4
B.4. Dirección Económico Financiera	1	2	3	4
B.5. Administración y Gestión Electrónica	1	2	3	4
B.6. Comunicación e Información General	1	2	3	4
B.7. Biblioteca	1	2	3	4
B.8. Actividades Culturales, Artísticas, Deportivas y de Participación	1	2	3	4
B.9. Prevención de Riesgos Laborales	1	2	3	4
B.10. Cafetería / Restaurante	1	2	3	4

B.11. Para cada uno de los siguientes servicios (biblioteca y cafetería), ¿podría decirnos cuál de los centros relacionados es el que suele utilizar con mayor frecuencia?

B.11.1.- BIBLIOTECA:

Maria Moliner (Getafe)	1
Carmen Martín Gaité (Getafe)	2
Ray Pastor (Leganés)	3
Menéndez Pidal (Colmenarejo)	4
Biblioteca de Puerta Toledo	5

B.11.2.-CAFETERÍA / RESTAURANTE:

Getafe: Central	1
Humanidades	2
Leganés: Sabatini	3
Padre Soler	4
Colmenarejo: Miguel de Unamuno	5
Cafetería del centro Pta. de Toledo	6
Cafetería del Parque Científico	7

C.- VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS

NOTAS IMPORTANTES

(Por favor, emplee un minuto en leerlas detenidamente)

1. Para todos los aspectos incluidos, solicitamos que puntúe su 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*
 0 = *No sabe/ no contesta*

(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 en algún rasgo se perciba una mejora, pero en otro(s) se perciba empeoramiento. PARA ESTE SUPUESTO, DEBERIA 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, DEBERIA SER UTILIZADA LA OPCIÓN "No sabe", LA CUAL SE ENCUENTRA SEÑALAZADA CON... 0

PREGUNTAR A TODOS

C1.- INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS GENERALES:

	Satisfacción					No sabe /No usa
	1	2	3	4	5	
I. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO						
1.1. Agilidad y capacidad de respuesta en trámites e incidencias.	1	2	3	4	5	6
1.2. Conservación de los edificios, equipamientos y zonas verdes.	1	2	3	4	5	6
1.3. Climatización	1	2	3	4	5	6
1.4. Limpieza de las instalaciones	1	2	3	4	5	6
1.5. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6
II. OTROS SERVICIOS.						
1.6. Agencia de viajes	1	2	3	4	5	6
1.7. Aparcamiento	1	2	3	4	5	6
1.8. Servicio de Conserjería	1	2	3	4	5	6
1.9. Servicio en Material de oficina	1	2	3	4	5	6

	Satisfacción					No sabe /No usa
	1	2	3	4	5	
1.10. Servicio de Mensajería	1	2	3	4	5	6
1.11. Servicio de Reprografía	1	2	3	4	5	6
1.12. Seguridad y Vigilancia	1	2	3	4	5	6

PREGUNTAR A TODOS

C2.- INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

	Satisfacción					No sabe /No usa
	1	2	3	4	5	
I. INCIDENCIAS: CENTRO DE ATENCIÓN Y SOPORTE (CASO)						
2.1. Sistema de notificación de incidencias - CASO (Teléfono 6200, contacta.uc3m.es...)	1	2	3	4	5	6
II. INCIDENCIAS INFORMÁTICAS: CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS (CAU)						
2.2. Atención y resolución a incidencias informáticas.	1	2	3	4	5	6
2.3. Adecuación del equipamiento informático del despacho a las necesidades en el desempeño del trabajo	1	2	3	4	5	6
2.4. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6
III. SALAS DE REUNIONES						
2.5. Sistema de reservas.	1	2	3	4	5	6
2.6. Equipamiento técnico/audiovisual.	1	2	3	4	5	6
2.7. Soporte técnico/audiovisual.	1	2	3	4	5	6
2.8. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

PREGUNTAR A TODOS

	Satisfacción					No sabe /No usa
	1	2	3	4	5	
IV. SISTEMAS CENTRALES						
2.9. Utilidad de la Web/intranet de la Universidad.	1	2	3	4	5	6
2.10. Cobertura y funcionamiento de la conexión Wifi.	1	2	3	4	5	6
2.11. Servicio de telefonía.	1	2	3	4	5	6
2.12. Servicios Colaborativos (Curso, Calendario, Drive, Videoconferencia, etc.)	1	2	3	4	5	6
2.13. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

PREGUNTAR A TODOS

C3.- RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN

	Satisfacción					No sabe /No usa
	1	2	3	4	5	
3.1. Agilidad y capacidad de respuesta en trámites e incidencias	1	2	3	4	5	6
3.2. Utilidad de la información de RRHH y Organización, en la Web/intranet de la Universidad.	1	2	3	4	5	6
3.3. Portal de servicios al Empleado	1	2	3	4	5	6

	Satisfacción					No sabe /No usa
	1	2	3	4	5	
3.4. Plan de Formación del PAS.	1	2	3	4	5	6
3.5. Programa Erasmus para el PAS.	1	2	3	4	5	6
3.6. Procesos de selección de PAS.	1	2	3	4	5	6
3.7. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

PREGUNTAR A TODOS

C4.- DIRECCIÓN ECONÓMICO FINANCIERA

	Satisfacción					No sabe /No usa
	1	2	3	4	5	
4.1. Agilidad y capacidad de respuesta en trámites e incidencias	1	2	3	4	5	6
4.2. Utilidad de la información en la Web de la Universidad.	1	2	3	4	5	6
4.3. Gestión de gastos de productos y servicios.	1	2	3	4	5	6
4.4. Gestión de ingresos	1	2	3	4	5	6
4.5. Gestión de viajes y dietas.	1	2	3	4	5	6
4.6. Gestión presupuestaria.	1	2	3	4	5	6
4.7. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

PREGUNTAR A TODOS

C5.- ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN ELECTRÓNICA

	Satisfacción					No sabe /No usa
	1	2	3	4	5	
5.1. Utilidad de la información de la Sede Electrónica en la Web/intranet de la Universidad.	1	2	3	4	5	6
5.2. Registro electrónico - Instancia General	1	2	3	4	5	6
5.3. Portafirmas electrónico	1	2	3	4	5	6
5.4. Boletín Oficial Electrónico (BOEL) de la Universidad	1	2	3	4	5	6
5.5. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

PREGUNTAR A TODOS

C6.- COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN GENERAL

	Satisfacción					No sabe /No usa
	1	2	3	4	5	
6.1. Utilidad de la información general en la Web de la Universidad (www.uc3m.es)	1	2	3	4	5	6
6.2. Utilidad de la información recibida a través de las Noticias y Magazine UC3M (RIZOMA)	1	2	3	4	5	6

Cuestionario

6.3. Utilidad de la información recibida a través de las redes sociales de la Universidad.	1	2	3	4	5	6
6.4. Utilidad de la información recibida a través de los mensajes generales de la Universidad en el correo electrónico.	1	2	3	4	5	6
6.5. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

PREGUNTAR A USUARIOS: (COD. 2, 3, 4 EN B.7)

C7.- BIBLIOTECA

	Satisfacción					No sabe
	1	2	3	4	5	
7.1. Fondos bibliográficos y recursos electrónicos de la Biblioteca.	1	2	3	4	5	6
7.2. Agilidad y capacidad de respuesta en trámites e incidencias.	1	2	3	4	5	6
7.3. Utilidad de la información de la Biblioteca, en la Web/Intranet de la Universidad.	1	2	3	4	5	6
7.4. Variedad e interés de la oferta/gama de servicios	1	2	3	4	5	6
7.5. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

PREGUNTAR A USUARIOS: (COD. 2, 3, 4 EN B.8)

C8.- ACTIVIDADES CULTURALES, ARTÍSTICAS, DEPORTIVAS Y DE PARTICIPACIÓN

	Satisfacción					No sabe
	1	2	3	4	5	
8.1. Actividades socio-culturales y de participación (literatura, cocina, fotografía, rutas y viajes culturales, ...)	1	2	3	4	5	6
8.2. Actividades artísticas (danza, teatro, orquesta, programación del Auditorio, ...)	1	2	3	4	5	6
8.3. Actividades deportivas (fitness, acuáticas, aire libre, competición, actividad física y salud en entorno laboral, cursos deportivos...)	1	2	3	4	5	6
8.4. Actividades promovidas desde la Unidad de Igualdad (Jornadas contra la violencia de género, Cursos de formación sobre lenguaje y perspectiva de género, ...)	1	2	3	4	5	6

	Satisfacción					No sabe
	1	2	3	4	5	
8.5. Información disponible sobre actividades culturales	1	2	3	4	5	6
8.6. Información disponible sobre actividades deportivas.	1	2	3	4	5	6
8.7. Accesibilidad y calidad de las instalaciones deportivas (horarios, ubicación, acceso, dotación...)	1	2	3	4	5	6
8.8. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

PREGUNTAR A USUARIOS: (COD. 2, 3, 4 EN B.9)

C9.- SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

	Satisfacción					No sabe
	1	2	3	4	5	
9.1. Agilidad y capacidad de respuesta en trámites e incidencias.	1	2	3	4	5	6
9.2. Utilidad de la información de Prevención de Riesgos Laborales, en la Web/Intranet de la Universidad.	1	2	3	4	5	6
9.3. Asesoría servicio de prevención	1	2	3	4	5	6
9.4. Campaña Reconocimiento Médico	1	2	3	4	5	6
9.5. Campaña Vacunación contra la gripe	1	2	3	4	5	6
9.6. Campaña de detección precoz del cáncer de colon	1	2	3	4	5	6
9.7. Servicio médico ofrecido en los Centros de Salud Laboral de la Universidad	1	2	3	4	5	6
9.8. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	6	6

PREGUNTAR A USUARIOS: (COD. 2, 3, 4 EN B.10)

C10.- CAFETERÍA / RESTAURANTE

	Satisfacción					No sabe
	1	2	3	4	5	
10.1. Orientación de servicio al usuario transmitida por el personal	1	2	3	4	5	6
10.2. Confortabilidad y capacidad de las instalaciones	1	2	3	4	5	6
10.3. Agilidad / rapidez en el servicio	1	2	3	4	5	6
10.4. Variedad de la oferta	1	2	3	4	5	6
10.5. Relación calidad / precio en el servicio.	1	2	3	4	5	6
10.6. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

PREGUNTAR A TODOS:

SG.1 En resumen, teniendo en cuenta todo lo anterior, ¿Cuál es su nivel de <u>satisfacción general</u> con la calidad y funcionamiento de estos servicios que presta la Universidad?:	
Muy insatisfecho.....	1
Insatisfecho.....	2
Ni satisfecho, ni insatisfecho / sin opinión definida.....	3
Satisfecho.....	4
Muy satisfecho.....	5
No sabe.....	6

E.- INCIDENCIAS EN EL SERVICIO

Para finalizar, nos gustaría que nos dijera si, durante el pasado curso (2021-2022) le ha sucedido -y con qué frecuencia- alguna de las incidencias que señalamos a continuación:

	Nunca	1-2 veces	Más veces
E1. Una "caída" no programada de la Red Informática le ha hecho tener que repetir trabajos ya realizados o ha producido daños o deficiencias en procesos en curso.	1	2	3

	Nunca	1-2 veces	Más veces
E2. Ha resultado imposible contactar telefónicamente con el Centro de Atención y Soporte (CASO) para comunicar alguna incidencia o reclamar alguna tarea o reparación pendiente.	1	2	3
E3. Se ha extraviado algún sobre enviado a través de la mensajería interna	1	2	3
E4. Se ha cerrado una incidencia sin haber sido resuelta.	1	2	3
E5. Ha resultado complicado encontrar una sala de reuniones disponible con el equipamiento necesario.	1	2	3
E6. Ha protestado por / ha rechazado algún producto por su deficiente calidad, aspecto, temperatura... en Cafetería.	1	2	3

Si lo desea, puede escribir aquí sus comentarios o sugerencias para la mejora de los servicios:

Muchas gracias por su colaboración



ESOMAR



Simple Lógica Investigación SA

Calle Campomanes, 6 – 5º Izda.
28013 - Madrid
España

+34-91-206-1000
inf@simplelogica.com
www.simplelogica.com

