



“GALLUP partner in Spain”

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

**Informe de la investigación cuantitativa
(Estudiantes curso 2011-2012).**

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



Universidad
Carlos III de Madrid

Universidad

Para: Carlos III de Madrid

Ref.: 11098-09037

Madrid, Noviembre 2011

investigación social • análisis de mercado • estudios de opinión

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

Índice

1. Introducción	4
2. Objetivos.....	6
3. Metodología	7
3.1. Características técnicas	7
3.2. Muestra teórica – realizada.....	8
4. Conclusiones	9
5. Utilización de los servicios	11
5.1. Utilización de los servicios	11
5.2. Intensidad en el uso de los servicios	13
5.3. Frecuencia e intensidad del uso de los servicios	17
6. Valoración general de los servicios de la UC3M	19
6.1. Satisfacción general con los servicios	19
6.2. Percepción de la evolución de la calidad de los servicios.....	21
6.3. Importancia de los servicios sobre la satisfacción general.....	23
7. Análisis por servicio	26
7.1. Aula Global 2	26
7.2. Campus Global	30
7.3. Cafetería / Restaurante	34
7.4. Biblioteca	37
7.5. Aulas y servicios informáticos	41
7.6. Reprografía	45
7.7. Administración de alumnos.....	49
A) Punto de información del campus (PIC)	52
B) Otros servicios de información	55
C) Servicios de gestión académica.....	58
D) Matriculación	61
E) Carné universitario.....	64
F) Becas.....	65
G) Servicio de relaciones internacionales (SERINT).....	67
7.8. Espacio estudiantes	71
7.9. Auditorio-Aula de las artes	75
7.10. Servicios de Apoyo y Mantenimiento	79
7.11. Gestión de aulas y espacios docentes.....	82

7.12. Comunicación institucional	85
8. Incidencias en el servicio.....	87
A) Caída de Campus Global en fin de semana	88
B) Dificultades para la localización de contenidos en Campus Global	89
C) Incompatibilidad de horarios de clase con los de actividades deportivas o culturales	90
D) Biblioteca cerrada	91
E) Retrasos en las convalidaciones	93
9. Cuestionario.....	95

1. Introducción

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

Esta investigación comenzó a realizarse en el curso 2000-2001, tras un estudio cualitativo exploratorio previo que, en aquel momento, sirvió entre otras cosas, para el diseño inicial del cuestionario.

En el primer trimestre de este curso 2011-2012 Simple Lógica realizó un último estudio cualitativo que ha permitido enriquecer y actualizar el cuestionario existente, de manera que se recogieran los nuevos servicios prestados por la Universidad Carlos III de Madrid (en adelante UC3M) y se incluyeran algunos *sucesos críticos*, ejemplos concretos de aspectos a mejorar cuya incidencia merece la pena medir.

Cambios en la composición de los servicios

En este último curso se han producido algunos cambios que conviene tener en mente al comparar los resultados de esta oleada con la precedente. En algunos casos se trata de la incorporación de algunos servicios (como es el caso de la *Comunicación institucional*); en otros de la supresión de otros, tales como el de la *Tienda-librería* o el *programa de Alumno-tutor*, que asume ahora Espacio Estudiantes dentro de sus labores de voluntariado y asociacionismo.

En el caso del *PIC*, este año se recoge por primera vez de forma independiente, separado de los *otros servicios de información* de la universidad.

Pero donde se han producido cambios de gran calado, que afectan a la comparabilidad de los resultados es en el *Espacio Estudiantes*, cuyas anteriores atribuciones se han desglosado en dos servicios independientes: *Espacio de Estudiantes* y *Auditorio-Aula de las artes*. Más aún, *Espacio de estudiantes*, además de ocuparse de las actividades e instalaciones deportivas, desempeña ahora labores de orientación para estudiantes, asociacionismo y voluntariado y becas de colaboración de la propia universidad y de

otras entidades distintas del Ministerio de educación. Por tanto, para tener una cierta comparabilidad de los datos de volumen de usuarios, bajo el servicio Espacio Estudiantes en 2011-2012 se consideran únicamente a los usuarios de instalaciones y actividades deportivas y las valoraciones de los atributos referidos a las mismas, ya que no se preguntó específicamente por la frecuencia de utilización de “Espacio Estudiantes” en su conjunto, sino por la de actividades deportivas y el polideportivo. En cambio en el presente curso, sí. Y además se recoge la valoración de las nuevas atribuciones de orientación, asociacionismo y becas internas. Todo ello supone que la intensidad del uso de Espacio Estudiantes no sea comparable entre ambos años.

En cuanto a Auditorio-Aula de las artes, los resultados actuales de frecuencia de utilización se comparan con los de Auditorio del curso 2011-2012, y la satisfacción media con el servicio en el pasado curso se calcula a partir de las medias de los atributos referidos a las actividades culturales y del Auditorio que se recogían en el capítulo de Espacio Estudiantes.

2. Objetivos

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

Dicho objetivo se articula a través de los siguientes puntos:

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

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

3. Metodología

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

3.1. Características técnicas

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

- **Universo:** La totalidad de los estudiantes de la Universidad en el curso 2011-2012 (salvo los de Doctorado).
- **Ámbito:** Los tres campus de la Universidad Carlos III.
- **Fechas de campo:** Del 17 de Octubre al 4 de Noviembre de 2011.
- **Muestra:** 1.116 entrevistas.
- **Muestreo:** Estratificado proporcional por campus y centro, ciclo y curso. Y selección aleatoria de individuos en función del perfil descrito. Se localizó a los alumnos a la salida de clase, pasillos y espacios comunes.
- **Entrevistas:** Personales autoadministradas, con una duración de 6-7 minutos. Para ello, los entrevistadores fueron distribuyendo los cuestionarios a los alumnos a la salida de aulas, pasillos u otros espacios del campus solicitando su cumplimentación en el momento y solucionando posibles dudas.
- **Supervisión/control de calidad:** 11% del total de las entrevistas y alcanzando al 100% de los entrevistadores participantes, realizada in-situ y mediante rellamada telefónica por parte de Simple Lógica.

¹ Puede consultarse el cuestionario utilizado en el anexo I.

- **Márgenes de error:** Para datos globales, una situación de máxima heterogeneidad ($p=q=0,5$) y un nivel de confianza del 95,5%, el margen de error para el conjunto de la Universidad Carlos III: $\pm 2,87\%$.
- **Ponderación:** los datos obtenidos han sido ponderados para ajustarlos a la distribución real del alumnado en base a: campus, facultad-centro, curso, ciclo y sexo.
- **Instituto responsable:** SIMPLE LÓGICA INVESTIGACIÓN S.A. miembro de AEDEMO y acogido al código deontológico internacional ICC/ESOMAR de Marketing e Investigación social.

3.2. Muestra teórica – realizada

Muestra teórica - realizada										
		ALUMNADO		MUESTRA TEÓRICA		MUESTRA REALIZADA		Desviaciones (% muestra - % alumnado)		
		Nº alumnos*	%	n	%	n	%		+ - % error muestral	
CAMPUS	Getafe	7.617	55,3	608	55,25571	616	55,2	3,86	-	0,1
	Leganés	4.737	34,4	378	34,36344	378	33,9	4,93	-	0,5
	Colmenarejo	1.431	10,4	114	10,38085	122	10,9	8,66	-	0,6
FACULTAD-CENTRO	FCSyJ	5.451	39,5	435	39,54298	455	40,8	4,49	-	1,2
	Humanidades	1.344	9,7	107	9,74973	120	12,7	8,60	-	3,0
	EPS	4.209	30,5	336	30,53319	333	29,8	5,26	-	0,7
	CEAES	1.350	9,8	108	9,79325	86	7,7	10,44	-	2,1
	Colmenarejo	1.431	10,4	114	10,38085	122	12,7	8,60	-	2,3
CURSO	1º	3.140	22,8	251	22,77838	251	22,5	6,06	-	0,3
	2º	2.948	21,4	235	21,38556	238	21,3	6,22	-	0,1
	3º	2.441	17,7	195	17,70765	201	18,0	6,76	-	0,3
	4º	3.054	22,2	244	22,15452	246	22,0	6,11	-	0,1
	5º	634	4,6	51	4,59920	75	6,7	10,85	-	2,1
	6º	218	1,6	17	1,58143	19	1,7	21,97	-	0,1
	Máster CEAES	1.350	9,8	108	9,79325	86	7,7	10,44	-	2,1
CICLO	1er. Y 2º Ciclo	1.643	11,9	131	11,91875	159	14,2	7,54	-	2,3
	Grado	10.792	78,3	861	78,28799	871	78,0	3,25	-	0,2
	Máster CEAES	1.350	9,8	108	9,79325	86	7,7	10,44	-	2,1
SEXO	Hombre	7.520	54,6	600	54,55059	613	54,9	3,87	-	0,4
	Mujer	6.265	45,4	500	45,44941	503	45,1	4,28	-	0,4
TOTAL		13.785		1.100		1.116		2,87		

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

Datos estimados, calculados en base a las matriculaciones registradas a 30/9/2011

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

4. Conclusiones

- En el presente curso 2011-2012 los estudiantes han utilizado un promedio de 8,5 servicios distintos. Los usuarios más extensivos de servicios son los estudiantes de: primer y segundo ciclo, Humanidades, FCSyJ y quienes cursan de 4º a 6º. Mientras que los del CEAES hacen uso de una menor variedad de servicios.
- Los servicios que utiliza una mayor cantidad de estudiantes son los de: Aula Global 2, Campus Global, Cafetería y Biblioteca, (utilizados por más del 90% de los estudiantes). Y los más minoritarios son los de: Auditorio, SERINT y Mantenimiento (utilizados por casi un tercio).
- Aumenta significativamente el volumen de usuarios del servicio Espacio Estudiantes; mientras que desciende el de las Aulas Informáticas y la Reprografía.
- Pero por lo general, los servicios se utilizan con menos frecuencia que hace dos cursos, especialmente los de Aulas y servicios informáticos y Reprografía.
- Mejora la satisfacción general con los servicios (3,57) registrándose la valoración más alta desde 2001-2002.
- Los servicios mejor valorados siguen siendo los de: Biblioteca, Campus Global, Cafetería-Restaurante y Aula Global 2 (todos ellos por encima de los 3,6 puntos). En cambio, el SERINT y el PIC son los peor valorados (con sendos 2,91 puntos), pese a que ambos han mejorado unas dos décimas en estos últimos dos cursos.
- La importancia de los servicios considerados sobre la satisfacción global directa es escasa, siendo más relevantes los más vinculados a la dimensión académica. De hecho cuatro de los cinco servicios que más contribuyen a la satisfacción general lo están. Son, por este orden: Aulas y espacios docentes, Cafetería, Biblioteca, Campus Global y Aula Global 2. Todos ellos se encuentran entre los puntos fuertes de los servicios de la UC3M. En cambio la Comunicación institucional y la Matriculación serían sus puntos débiles, al registrar valoraciones por debajo de la media pero contribuyendo por encima de la media a la satisfacción general.

- Desciende la frecuencia de aparición de una serie de sucesos críticos, exponentes de un mal funcionamiento de los servicios, siendo en todos ellos más afectados los estudiantes de los últimos cursos y menos los del CEAES.
 - Caída de Campus Global en fin de semana : sufrida en los últimos uno-dos cursos por el 65,7% de los estudiantes, con lo que tuvieron dificultades para preparar un examen o hacer un trabajo. Mejora 15,7 puntos con respecto a 2009-2010, cuando afectaba al 81,4%
 - Dificultades para la localización de contenidos en Campus Global , hasta el punto de que el 64,9% ha tenido que terminar recurriendo a Google para encontrar lo que buscaba. El problema afectaba en 2009-2010 al 71,4% de los estudiantes.
 - Incompatibilidad de horarios de clase con los de actividades deportivas o culturales a las que les gustaría apuntarse, padecida por el 52,2% de los estudiantes. Mejora 7,9 puntos con respecto a los 60,1% registrados hace dos cursos.
 - El 39,2% ha encontrado cerrada la Biblioteca cuando la necesitaba para estudiar; situación que ha mejorado 8,1 puntos porcentuales.
 - Y finalmente, la incidencia menos extendida sería el retraso de más de 2 meses para la convalidación de asignaturas desde el momento de haberla solicitado. Se ha visto afectado el 25,8% del total de estudiantes, 3,8 puntos menos que en 2009-2010.

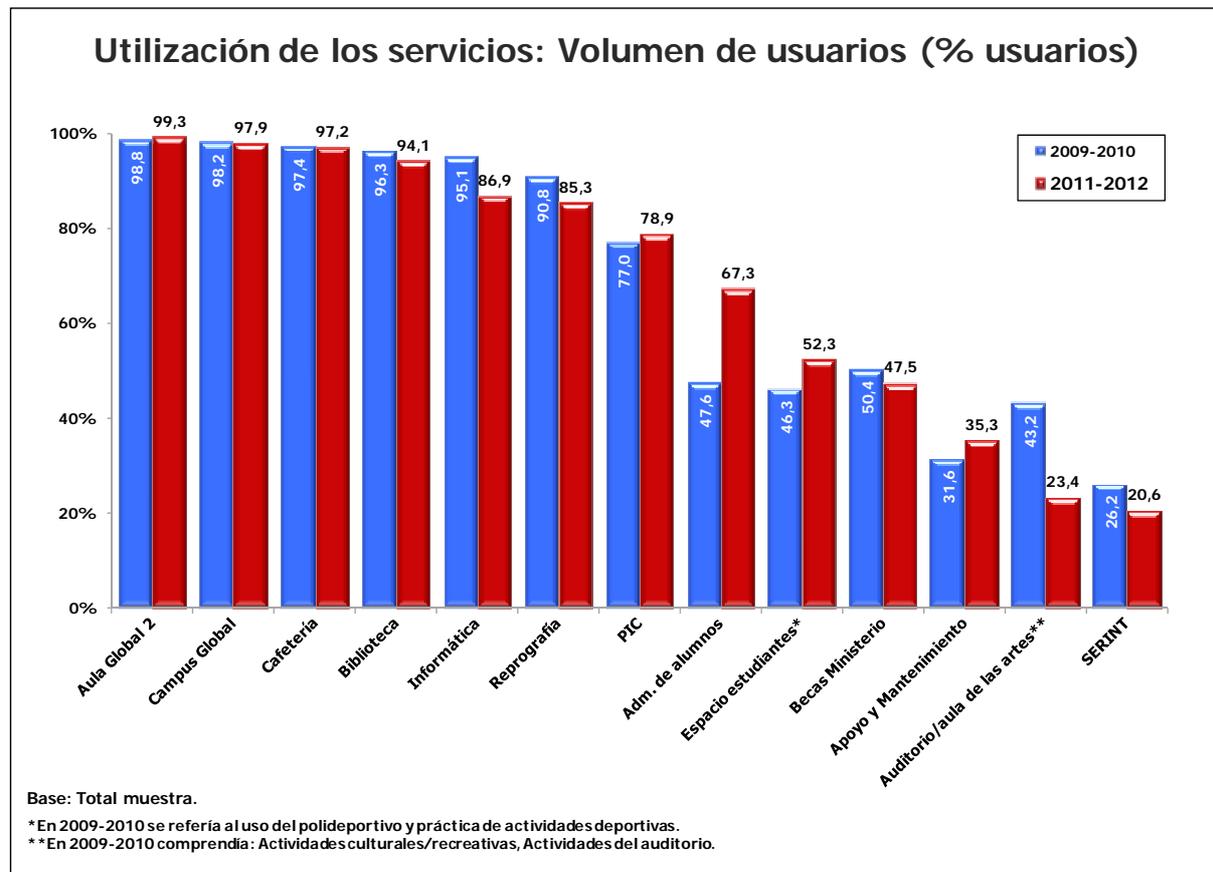
5. Utilización de los servicios

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

Nótese que en el curso 2009-2010 Espacio Estudiantes englobaba tanto actividades deportivas y de utilización del polideportivo, como actividades culturales y uso del Auditorio. En cambio, este curso las actividades culturales y el uso del Auditorio conforman un nuevo servicio: Auditorio-Aula de las artes; mientras que bajo Espacio Estudiantes se incluyen, además de actividades deportivas, también servicios de orientación, voluntariado y ayuda para la gestión de becas proporcionadas por otros organismos distintos del Ministerio de educación. Sin embargo, no se pregunta ya por la frecuencia específica de las instalaciones y práctica deportiva. Sino por la de Espacio Estudiantes en general. Ni tampoco por la de actividades culturales y Auditorio, sino por la de Auditorio-Aula de las artes. Por lo que la intensidad del uso de estos dos servicios no son comparables con los de ediciones anteriores.

5.1. Utilización de los servicios

Los servicios que cuentan con un mayor volumen de usuarios son: Aula Global 2, Campus Global, Cafetería y Biblioteca, que oscilan entre el 99,3% y el 94,1%. Mientras que los de: SERINT, Auditorio y Mantenimiento son los que resultan más minoritarios, al ser utilizados por entre un 20,6%, y un 35,3% de los estudiantes de la UC3M.



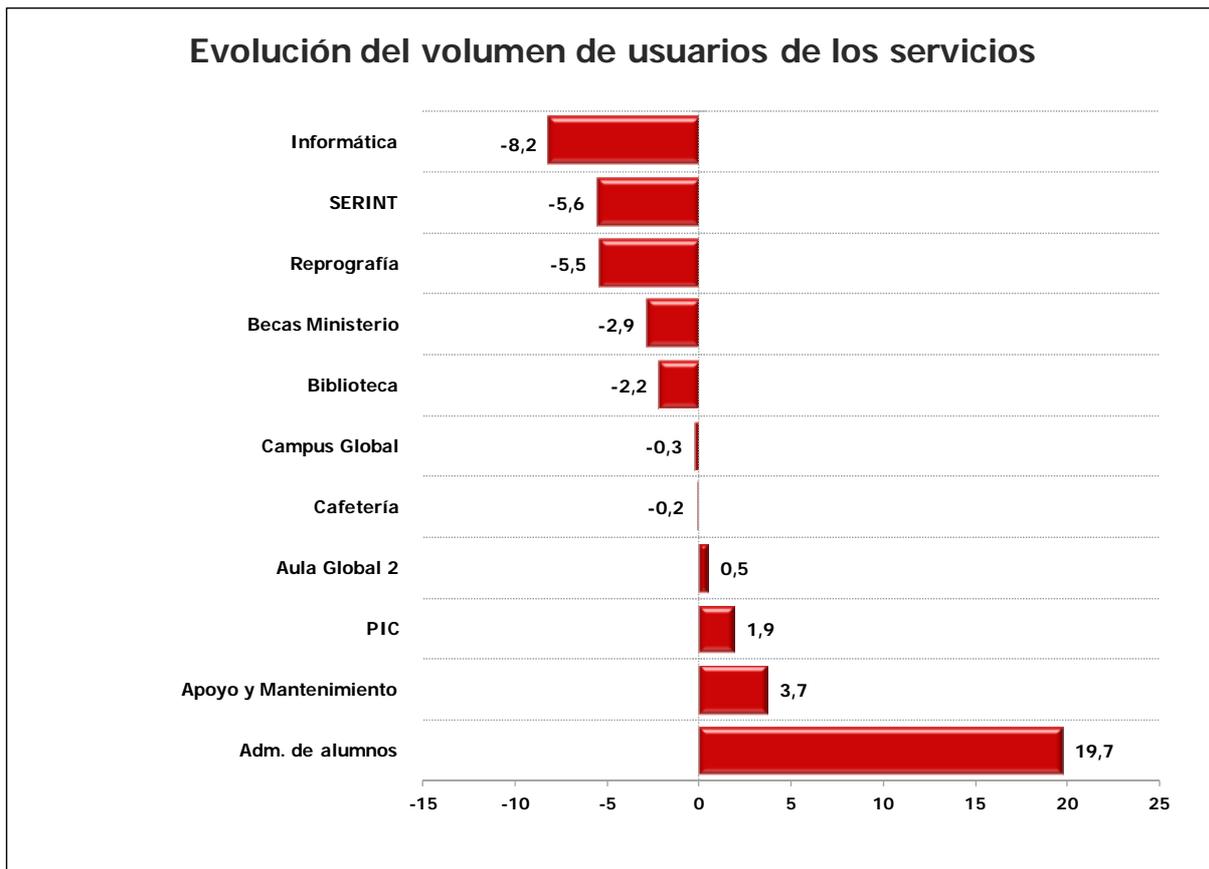
En el presente curso 2011-2012 los estudiantes han utilizado un promedio de 8,5 servicios distintos.

Los usuarios más extensivos de servicios son los estudiantes de: primer y segundo ciclo, Humanidades, Ciencias Sociales y Jurídicas (FCSyJ) y quienes cursan de 4º a 6º; que han utilizado entre 9,4 y 8,6 servicios distintos. En cambio, los estudiantes de CEAES son los que hacen uso de una menor variedad de servicios: 7,3.

Dejando al margen los incrementos de Administración de alumnos y Mantenimiento², cabe señalar el incremento estadísticamente significativo en el

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

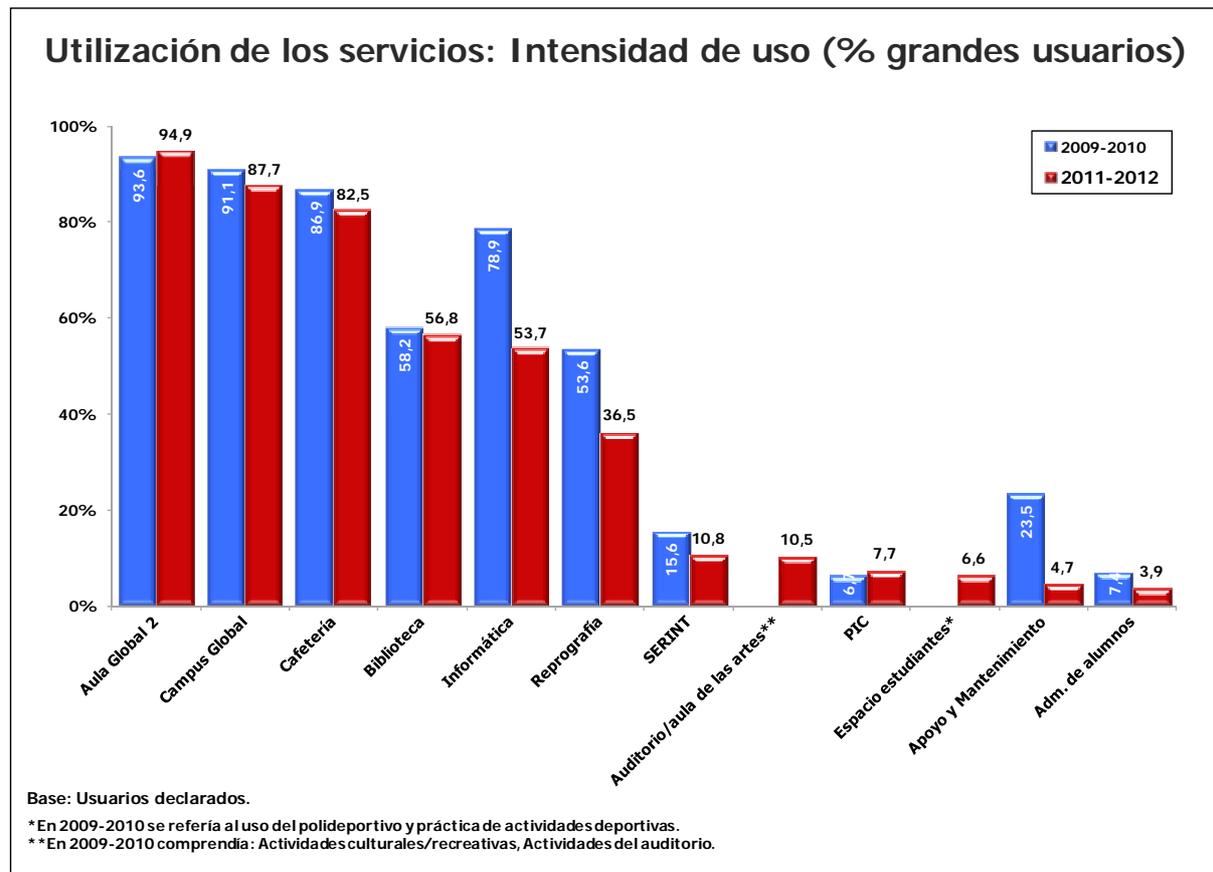
volumen de usuarios de Espacio Estudiantes que aumentan 6 puntos mientras que desciende significativamente la utilización de Aulas Informáticas (8,2 puntos menos)³ y la de Reprografía (5,5 puntos por debajo del 90,8% registrado en 2009-2010).



5.2. Intensidad en el uso de los servicios

Los servicios que se utilizan con más frecuencia son: Aula Global 2, Campus Global y Cafetería, cuyos porcentajes de usuarios diarios o semanales oscilan entre el 94,9% y el 82,5 % sobre el total de quienes los utilizan. Mientras que tan solo entre un 3,9% y un 10,8% de los usuarios acuden con esa misma frecuencia a Administración de alumnos, Mantenimiento, los PIC y SERINT.

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



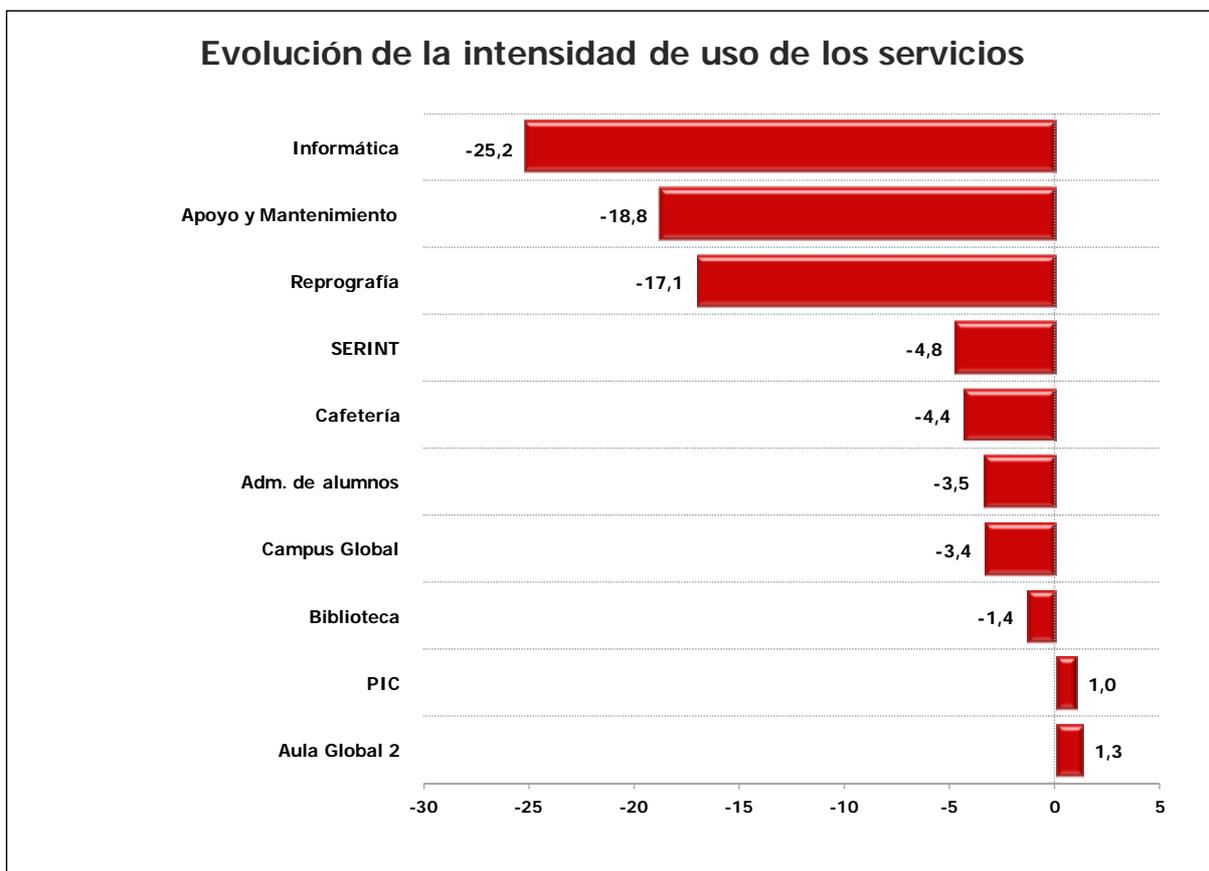
Atendiendo a las características del colectivo estudiantil, se aprecian que los estudiantes de Colmenarejo que utilizan los servicios de: Reprografía, PIC y Administración de alumnos, son quienes hacen un uso significativamente más habitual de los mismos: así, el 60,7%, 15,6% y 11% respectivamente de sus usuarios los utilizan al menos una vez a la semana.

En cambio, en el Campus de Leganés, y más concretamente en la EPS, se registra una utilización significativamente más frecuente de las Aulas Informáticas: el 65,4% y 69,7% respectivamente⁴; servicio del que tan solo hacen uso semanal un 23,1% de los usuarios CEAES. Lo mismo sucede en el caso de la Biblioteca: el 70,7% de los usuarios de la EPS son asiduos a la misma; significativamente por encima del resto ($\leq 66,3\%$). Por el contrario, quienes utilizan con menos asiduidad Campus Global y las Aulas Informáticas son los

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

CEAES (con un 70,9% y 23,1% respectivamente de sus usuarios). Los estudiantes de la EPS son quienes utilizan con menos frecuencia la Reprografía (el 28,5% de sus usuarios).

En cuanto a la evolución de la intensidad del uso de los distintos servicios, cabe señalar el descenso que han experimentado gran parte de los mismos. Se trata especialmente de las Aulas Informáticas (que descienden 25,2 puntos porcentuales con respecto al curso 2009-2010) y la Reprografía (17,1 puntos menos). Se trata en ambos casos de servicios que se ven afectados por la universalización de las nuevas tecnologías⁵.



⁵ Interpretación de la investigadora.

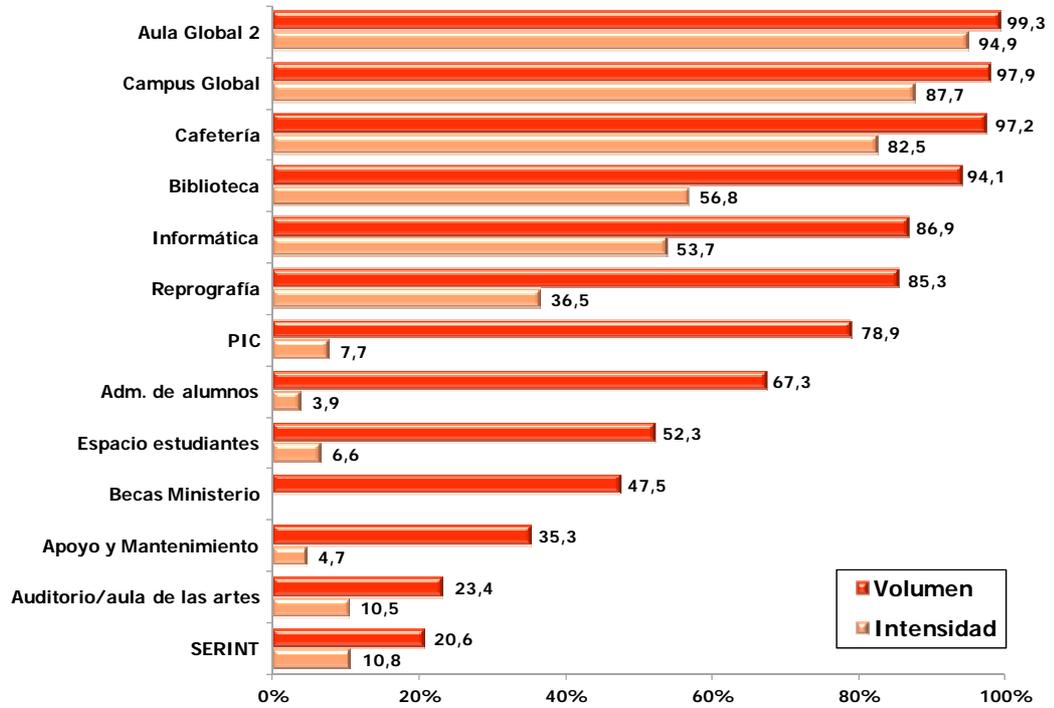
5.3. Frecuencia e intensidad del uso de los servicios

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

- Los servicios universales, que son utilizados por la práctica totalidad de los estudiantes ($\geq 97,2\%$) de manera cotidiana ($\geq 82,5\%$): Aula Global 2, Campus Global y Cafetería.
- Los servicios mayoritarios, a los que acude la práctica totalidad de los estudiantes ($\geq 85,3\%$) pero con menor intensidad ($\geq 36,5\%$): Biblioteca, Aulas Informáticas y Reprografía. Y el PIC (utilizado por el 78,9%, pero que cuenta sólo con un 7,7% de grandes usuarios).
- Los servicios muy utilizados ($\geq 47,5\%$), aunque por un pequeño volumen de usuarios ($\geq 3,9\%$): Espacio Estudiantes y Administración de alumnos.
- Los servicios minoritarios, a los que acude un pequeño porcentaje de estudiantes ($\leq 35,3\%$) con una periodicidad esporádica (tan solo el $\leq 10,8\%$ de sus usuarios son habituales): Mantenimiento, SERINT y el Auditorio.

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

Volumen e intensidad de uso por servicios

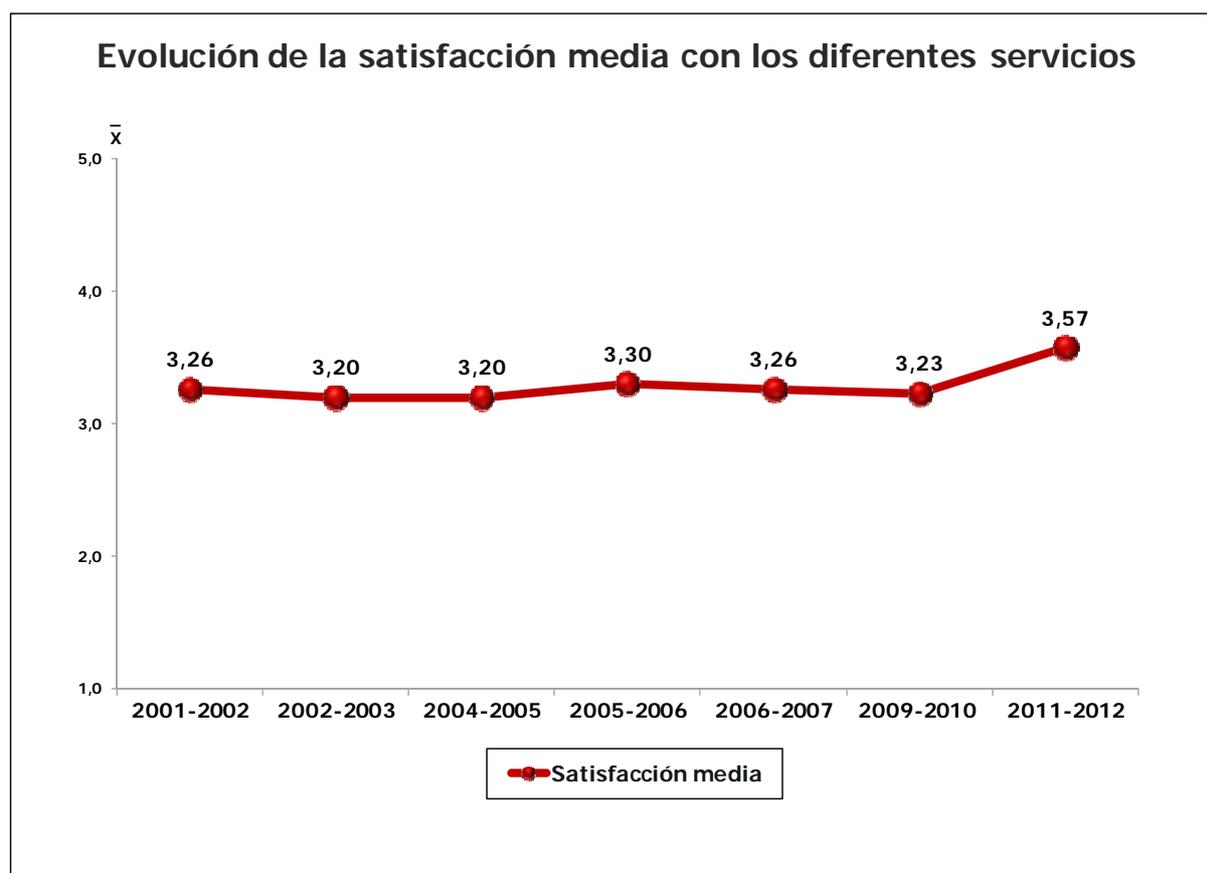


6. Valoración general de los servicios de la UC3M

6.1. Satisfacción general con los servicios

La media de la satisfacción de los doce servicios no docentes medidos se sitúa en los 3,57 puntos sobre una escala de 1 a 5 puntos. Por lo que podría calificarse de *moderadamente satisfactoria*.

La satisfacción general se incrementa significativamente (3,4 décimas) con respecto a la registrada en 2009-2010 siendo la más alta de las registradas hasta la fecha; por lo que puede concluirse que el nivel de satisfacción general con los servicios se incrementa ligeramente.



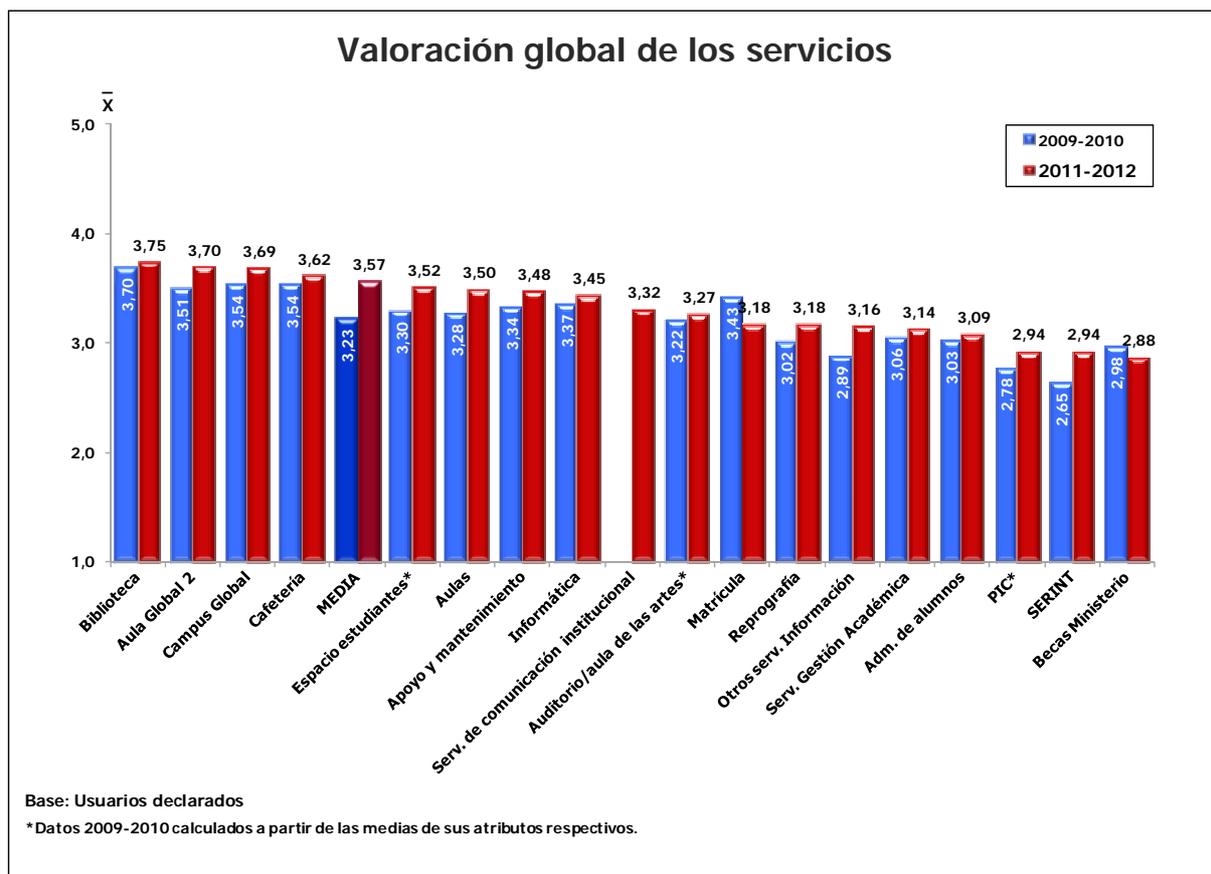
Quienes manifiestan una postura general más crítica hacia los servicios no docentes de la universidad son los estudiantes del campus de Colmenarejo (con un promedio de 3,45 puntos), y especialmente los de 4º-6º (3,44).

Por el contrario, los más satisfechos son los estudiantes de CEAES (3,7), los de primer curso (3,62) y los de Leganés (3,60).

Los servicios mejor valorados siguen siendo los de: Biblioteca, Campus Global, Cafetería y Aula Global 2, con puntuaciones entre 3,75 y 3,62 puntos.

Un segundo grupo de servicios, cuya satisfacción se sitúa ligeramente por debajo de la media global, es el formado por: Espacio Estudiantes, Gestión de aulas docentes, Mantenimiento y Aulas y servicios informáticos, (entre los 3,52 y 3,45 puntos).

Por el contrario, los peor valorados son: Becas (con 2,88 puntos), SERINT y PIC, todos ellos por debajo de los 3 puntos.



En términos generales, los niveles de satisfacción se han incrementado en estos últimos dos cursos en la gran mayoría de los servicios; mejorando

significativamente más los de: Otros servicios de información (excluyendo PIC), el SERINT y Espacio Estudiantes, todos ellos por encima de las 2 décimas.

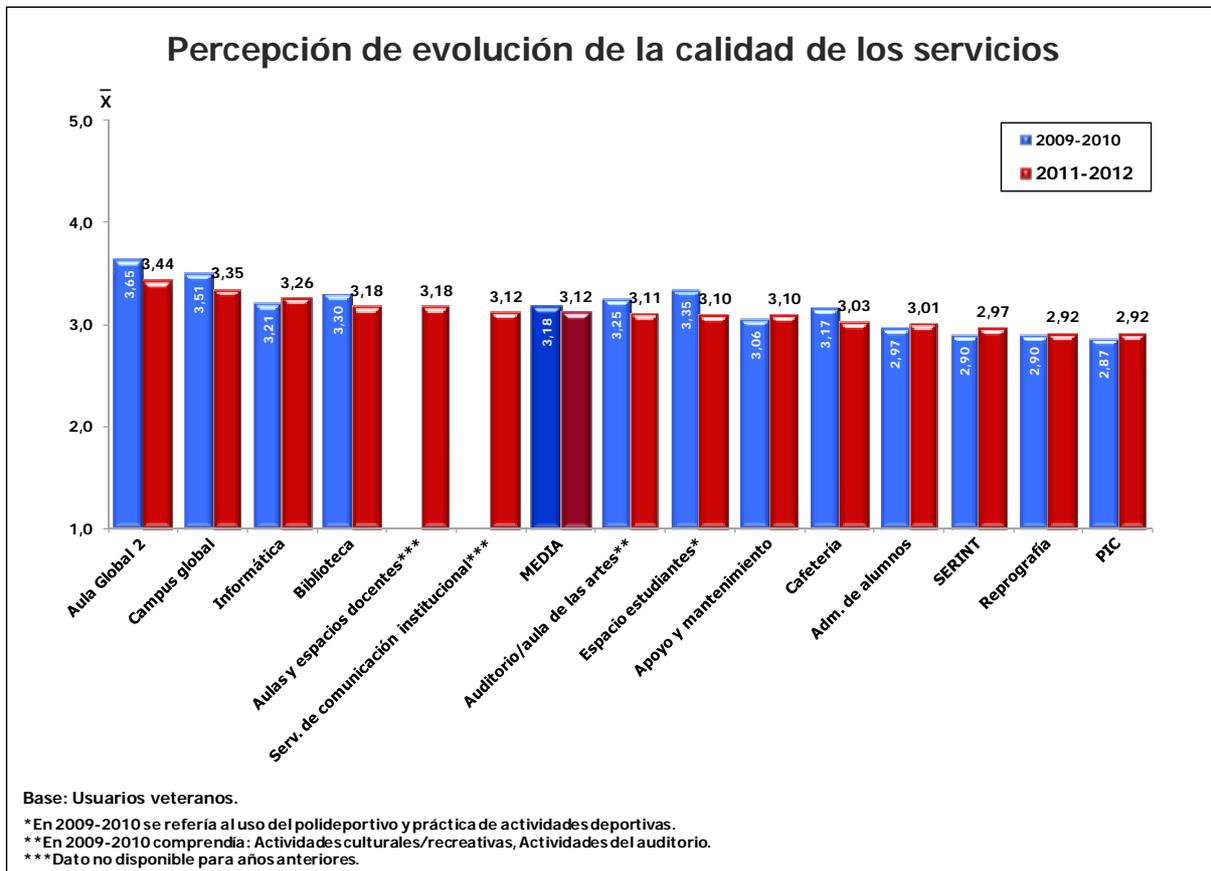
Si bien son más numerosos los servicios que experimentan incrementos, destacaríamos especialmente los casos de Matriculación y Becas del Ministerio cuyos niveles de satisfacción descienden 1 y 2,5 décimas con respecto a 2009-2010.



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

La percepción de la evolución de los servicios sigue siendo favorable: alcanza una media de 3,12 puntos sobre una escala de 1 a 5, en la que 1 significa que el servicio va "bastante a peor" y 5 "bastante a mejor". Y es que, en opinión de los estudiantes veteranos, -aquellos que están en 2º curso o realizan un Máster CEAES tras acabar su titulación en la UC3M-, la gran mayoría de los servicios se han mantenido prácticamente igual o sólo ligeramente mejor (con puntuaciones

que oscilan entre los 3,44 puntos de Aula Global 2, aquel al que se atribuye una mayor mejora y sendos 2,92 que reciben Reprografía y PIC).



Al comparar la percepción actual de la calidad de los servicios con la registrada en el curso 2009-2010, se aprecian puntuaciones sistemáticamente más bajas en la mayoría de los servicios, lo cual no denota un empeoramiento real de los mismos (recuérdese que se incrementa la satisfacción general y la parcial con cada uno de ellos); sino que la valoración ya era favorable y se mantiene. De hecho, ninguno de los servicios se sitúa por debajo de los 2,5 puntos que fijarían el umbral del deterioro.

6.3. Importancia de los servicios sobre la satisfacción general

Nuevamente se analiza la importancia que los distintos servicios no docentes tienen sobre la satisfacción general.

Servicios universitarios determinantes de la Calidad Percibida de los Servicios Generales de la UC3M 2011-2012

Valoraciones globales de los servicios:	Valoraciones medias 2011-2012			Influencia de cada servicio sobre la satisfacción general				
	Estudiantes que dan una valoración de 1 a 5	Medias de valoración (de 1 a 5)	Ranking	β estandar. x 10	Ranking	Coef. Ponderación (estudiantes que valoran/muestra total)	β estandar. ponderada	Ranking
Aulas y espacios docentes	1069	3,50	6	2,765	2	0,958	2,65	1
Cafetería/Restaurante	1074	3,62	3	2,326	8	0,962	2,24	2
Biblioteca	1021	3,75	1	2,441	7	0,915	2,23	3
Campus Global	1073	3,60	4	2,299	10	0,961	2,21	4
Aula Global 2	1099	3,70	2	2,229	11	0,985	2,20	5
Matrícula	1052	3,18	12	2,304	9	0,942	2,17	6
Aulas y servicios informáticos	918	3,45	8	2,450	6	0,823	2,02	7
Otros servicios de información	783	3,16	13	2,728	3	0,702	1,91	8
Comunicación institucional	786	3,32	9	2,537	5	0,704	1,79	9
Reprografía	912	3,18	11	2,034	14	0,817	1,66	10
PIC	780	2,91	15	2,105	13	0,699	1,47	11
Gestión académica	703	3,14	14	2,228	12	0,630	1,40	12
Apoyo y Mantenimiento	378	3,48	7	2,598	4	0,338	0,88	13
Espacio Estudiantes	492	3,52	5	1,705	16	0,441	0,75	14
Becas (Ministerio)	472	2,88	17	1,515	17	0,423	0,64	15
Auditorio-Aula de las Artes	203	3,27	10	2,876	1	0,182	0,52	16
SERINT	266	2,91	16	2,023	15	0,239	0,48	17
Promedio		3,33 *		2,30		0,690	1,60	

* Nótese que en este Promedio Global no se incluye el global de Administración de alumnos.

Para ello se utiliza la satisfacción global, de manera que los estudiantes al responderla emitieron su juicio en base a todos los servicios que habían venido valorando detalladamente a lo largo de toda la entrevista. Esta pregunta ha servido de contraste, o variable dependiente, para calcular la influencia de cada servicio sobre la satisfacción general mediante un análisis bivariable de regresión⁷.

Lo primero que merece la pena señalar es lo bajo de las puntuaciones β de regresión que en ningún caso llegan a los 3,5 puntos, lo cual pone de manifiesto que estos servicios no tienen demasiada importancia para los estudiantes, - *presumiblemente porque sea la docencia y todo lo relativo a su experiencia*

⁷ Dada la disparidad del volumen de usuarios entre unos servicios y otros, no era viable realizar un modelo de regresión que considerase todos los servicios conjuntamente. Por lo que se ha optado por ir calculando la regresión de cada servicio como variable independiente con respecto a la satisfacción general directa como variable dependiente. Y los resultados se ponderan finalmente en función del volumen de estudiantes que utilizan y valoran cada servicio.

*académica lo que realmente es sustancial para un estudiante universitario*⁸. Resulta lógico, por tanto, que las aulas y espacios docentes, la Biblioteca, Campus Global y Aula Global 2, los más ligados claramente a ese ámbito sean cuatro de los cinco servicios que mayor importancia registran.

Al poner en relación la valoración que recibe cada servicio con su importancia sobre la satisfacción general directa se obtiene un cuadrante, cuyos ejes aparecen divididos por su puntuación media correspondiente (3,33 en el caso de la valoración y los 1,6 en el de la importancia). Asimismo, con el fin de resultar una representación gráfica más clara, la escala oscila entre las puntuaciones máximas y mínimas registradas para cada uno de sus ejes.

En este sentido, se construye una matriz estratégica formada por cuatro cuadrantes:

- Los puntos fuertes: se trata del cuadrante superior derecho, en el que se sitúan los servicios con una valoración e importancia por encima de sus respectivas medias. Serían por tanto, los servicios que más directamente condicionan la satisfacción general, y a propósito de los cuales, los usuarios se muestran más contentos. Resulta muy positivo el que en este cuadrante se encuentren seis de los diecisiete servicios analizados. Sin embargo no hay que bajar la guardia, y los esfuerzos deben encaminarse a incrementar la valoración de los usuarios.

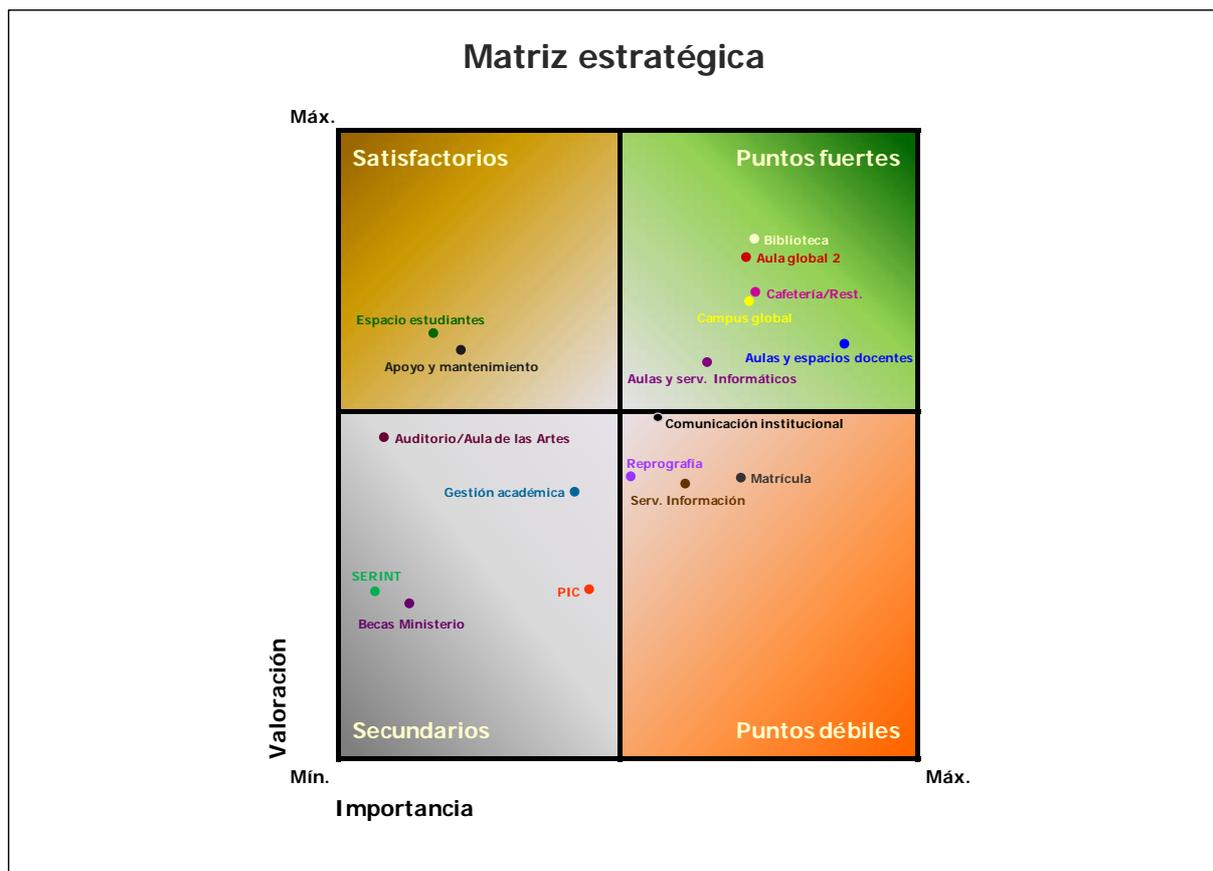
En este cuadrante se encuentran: Aula Global 2 y Campus Global, Biblioteca, Cafetería y restaurante, Aulas y servicios informáticos y Aulas y espacios docentes.

- Los puntos débiles: se encuentran reflejados en el cuadrante inferior derecho. Se trata de los servicios de Comunicación Institucional y el de Matriculación, que pese a ser importantes para los estudiantes, su desempeño genera niveles de satisfacción por debajo de la media. A ellos deben encaminarse los esfuerzos de mejora.

⁸ Interpretación de la investigadora

La Reprografía está justo en la línea que separa los dos cuadrantes inferiores, denotando una satisfacción por debajo de la media y su nivel de importancia justo en el punto medio de todos los servicios.

- Los secundarios: en el cuadrante inferior izquierdo se encuentran servicios cuyas valoraciones están por debajo de la media. Sin embargo esto no supone un gran riesgo, ya que su influencia sobre la satisfacción general del conjunto de los estudiantes es también escasa. Se trataría de el SERINT, Gestión académica, el Auditorio-Aula de las artes, el PIC y las becas del ministerio.
- Los satisfactorios: son aquellos que se encuentran en el cuadrante superior izquierdo. Reciben valoraciones por encima de la media, aunque su contribución a la satisfacción general es escasa. Se trata del servicio de Apoyo y Mantenimiento y del Espacio-Estudiantes.



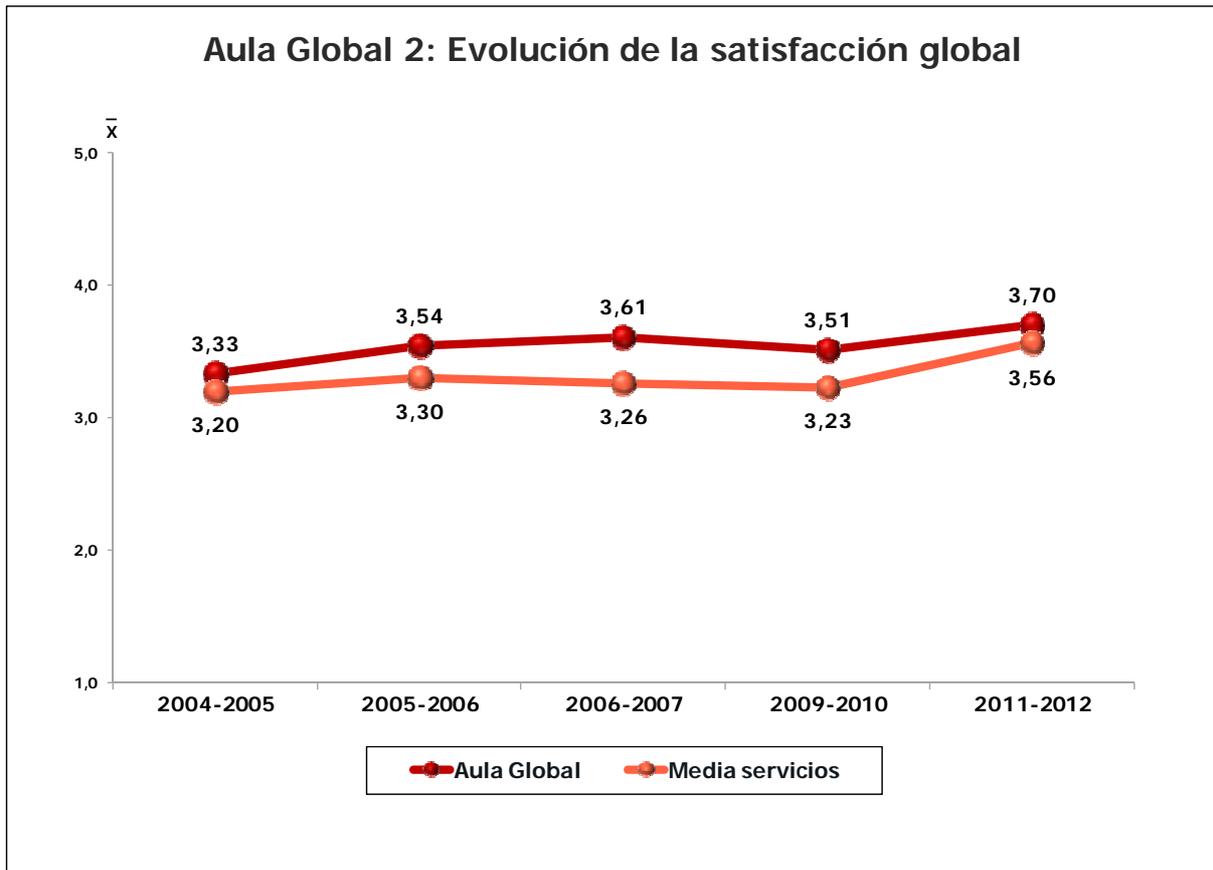
7. Análisis por servicio

7.1. Aula Global 2

Sigue siendo el servicio que una mayor proporción de estudiantes (99,3%) declaran utilizar, experimentando incluso con un ligero incremento con respecto a hace dos cursos.

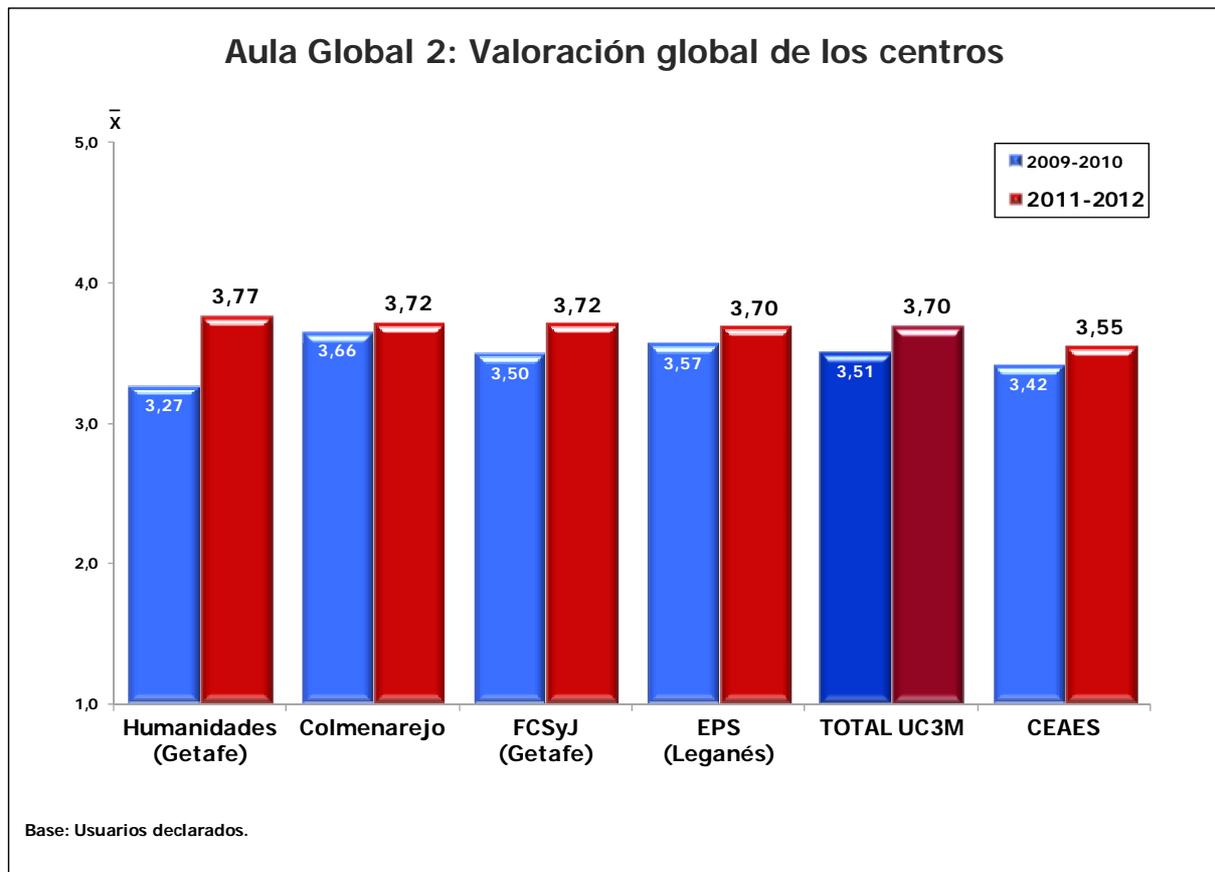
Sigue siendo también el servicio utilizado con mayor frecuencia por los estudiantes, reforzándose esa posición con respecto al curso 2009-2010 pues el porcentaje de quienes declaran que lo utilizan al menos una vez por semana (94,9%) es superior en más de un punto al que se registraba entonces.

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



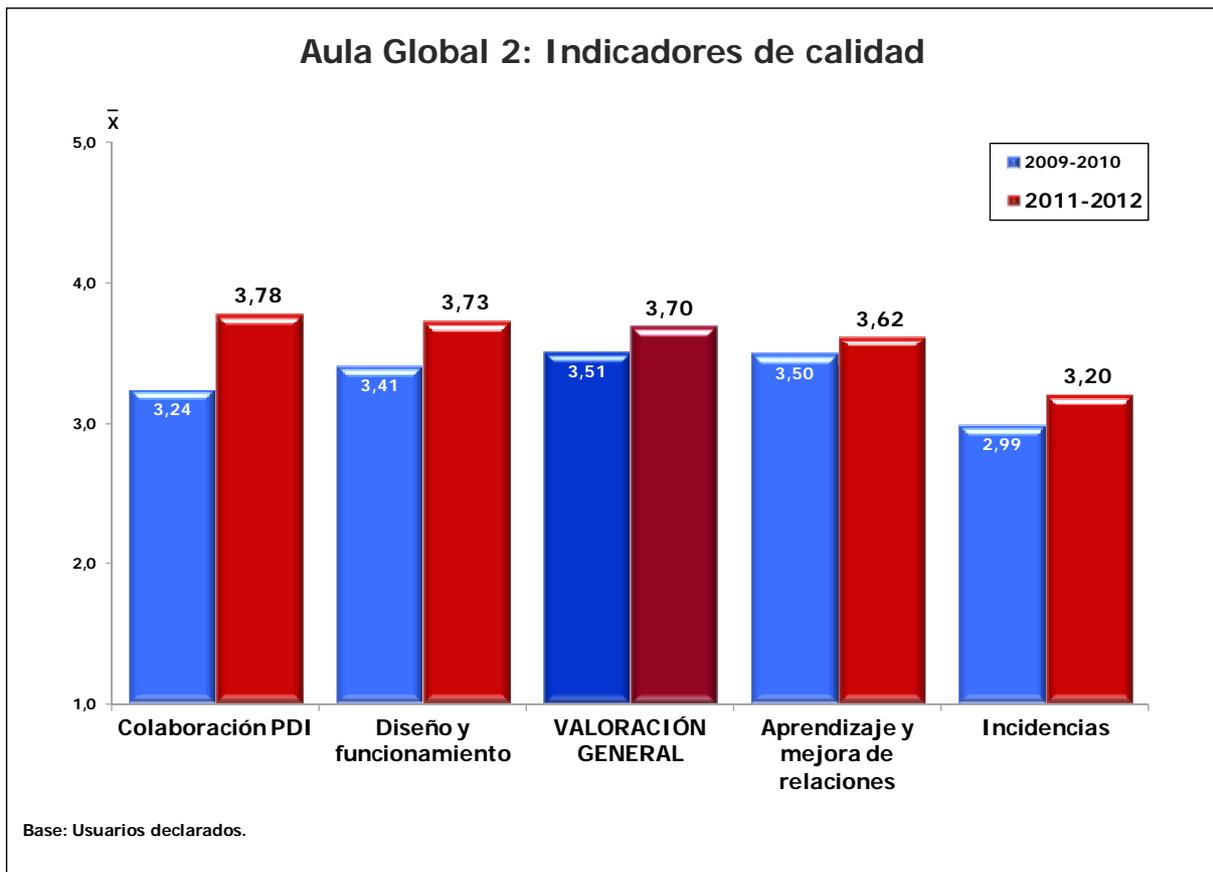
La valoración del servicio del Aula Global 2 (3,7) ocupa la segunda posición entre los servicios considerados, manteniéndose claramente por encima de la media del conjunto de los servicios e incluso experimentando un ascenso de una décima con respecto a hace dos cursos. Se registra ahora el nivel más alto de satisfacción de su historia.

También a propósito de este servicio las puntuaciones son más favorables entre los estudiantes nuevos y especialmente los de primer curso (3,79).



Por centros la mejor valoración de este servicio se registra entre los estudiantes de Humanidades (3,77) y una apreciable mejoría con respecto a hace dos cursos; mientras que la valoración más baja se registra entre los de máster CEAES (3,55) con un ascenso de una décima con respecto a la anterior toma de información.

La colaboración del PDI (3,78) y el diseño y funcionamiento de Aula Global 2, (3,73) son los indicadores de calidad considerados que se sitúan por encima de la media de satisfacción general, al mejorar 5,4 y 3,2 décimas respectivamente con respecto al curso 2009-2010.



Las puntuaciones registradas para los dos restantes indicadores de calidad de este servicio se quedan por debajo de la valoración general. No obstante, entre esos indicadores la puntuación más baja se registra a propósito de la disminución de incidencias y agilidad en la resolución (3,2) que pese a seguir el de menor puntuación, experimenta una ligera mejoría con respecto a 2009-2010.

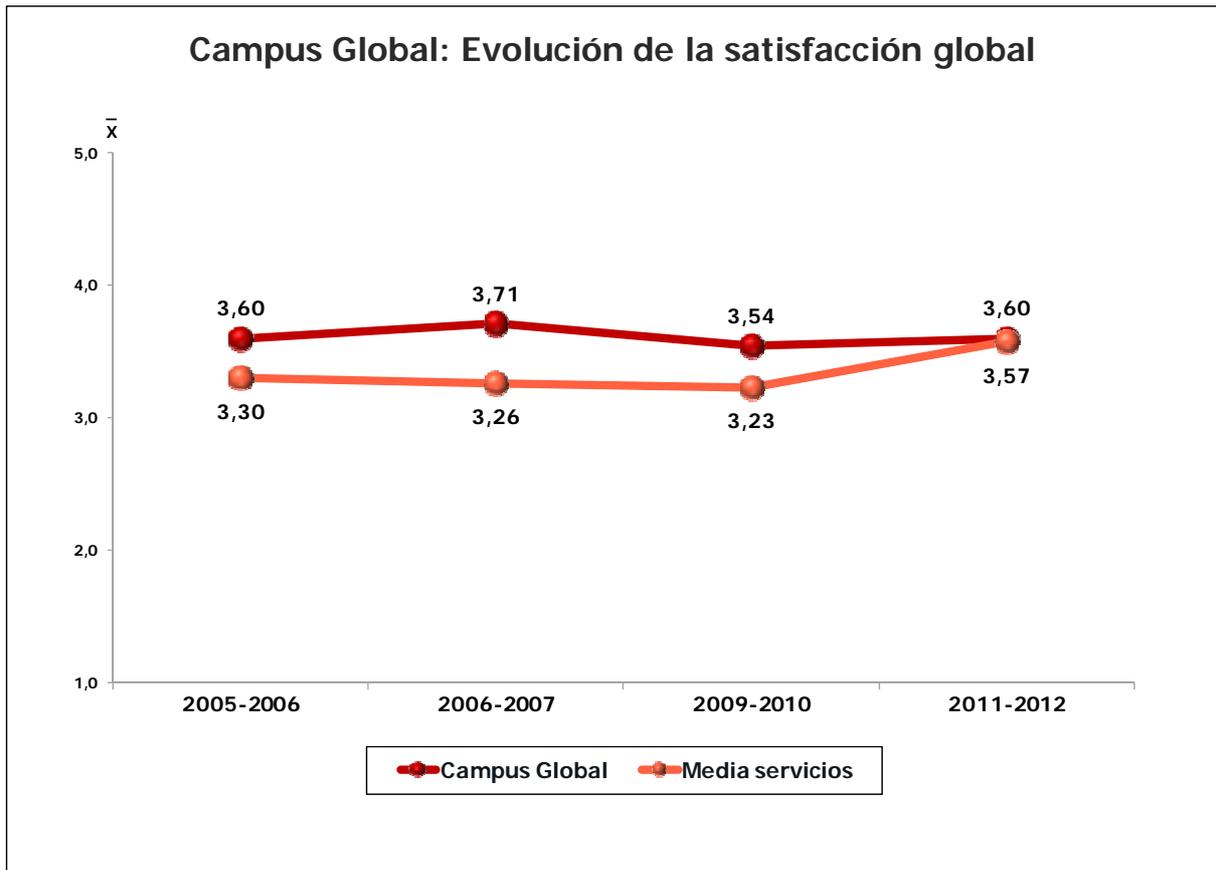
También es apreciable el ascenso de casi una décima que se registra a propósito de la utilidad del servicio para el aprendizaje y mejora de la comunicación con los profesores (3,62).

7.2. Campus Global

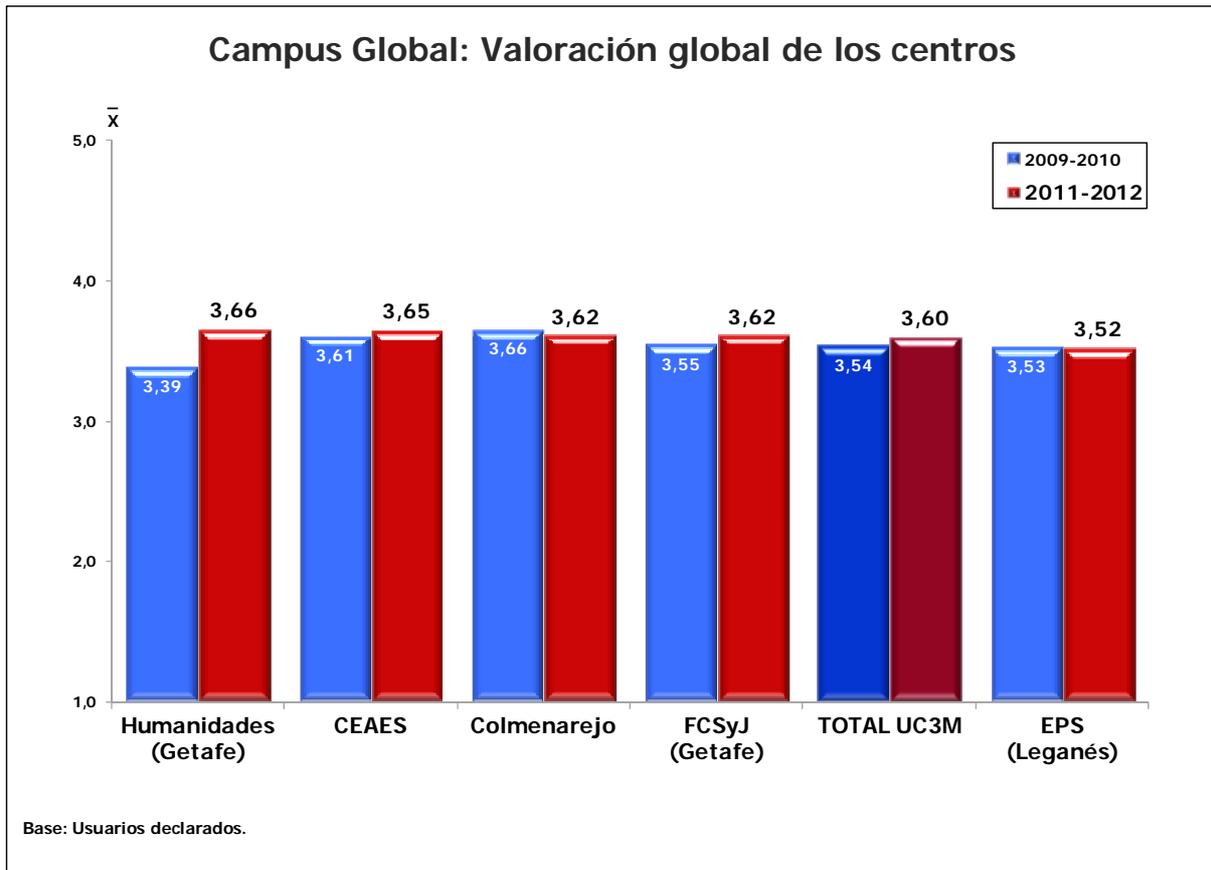
Campus Global es utilizado por la práctica totalidad de los estudiantes (97,9%), siendo ese porcentaje el segundo más alto de todos los servicios considerados y tres décimas por debajo al que se registraba en el curso 2009-2010. Ese porcentaje es ligeramente inferior entre los estudiantes de CEAES, mientras que es utilizado por la práctica totalidad de sus compañeros de Humanidades, EPS y Colmenarejo.

En cuanto a la frecuencia o intensidad de uso hay que señalar que representan el 87,7% de los usuarios quienes manifiestan utilizar el Campus Global una vez a la semana o con una frecuencia superior, siendo ese porcentaje también el segundo más elevado, por detrás asimismo del de Aula Global 2, aunque apreciablemente inferior al que se registraba hace dos cursos (91,1%). Ese colectivo de usuarios más intensivos alcanza un porcentaje significativamente superior entre los estudiantes de Humanidades (90,9%) con respecto al que se registra en el CEAES (70,9%).

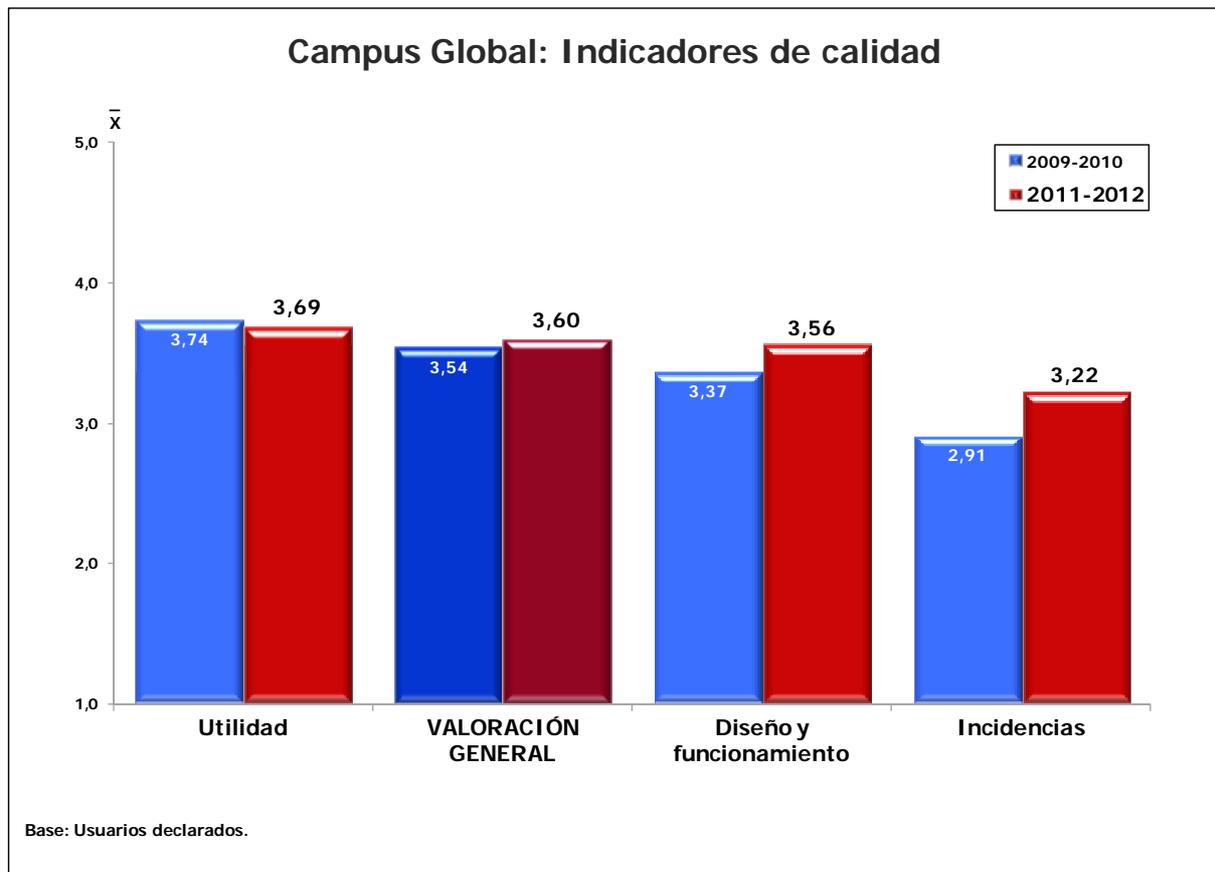
La valoración que refleja la satisfacción con el servicio es, en el caso de Campus Global (3,6), la cuarta más alta de las registradas tras la Cafetería, y ligeramente superior a la media registrada para el conjunto de los servicios. Además, su puntuación mejora apreciablemente respecto a hace dos cursos.



Se observa que la valoración es ligeramente más favorable entre los nuevos estudiantes de Grado (3,7).



La valoración de Campus Global es superior entre los estudiantes de Humanidades (3,66), que se incrementa apreciablemente con respecto al curso 2009-2010, al igual que ocurre en FCSyJ y CEAES. Sin embargo la valoración es apreciablemente inferior entre los estudiantes de los centros de EPS (3,52, manteniéndose estable) y Colmenarejo (3,62 y descendiendo ligeramente).



El atributo para el que se registra una puntuación más alta al valorar la satisfacción con el servicio de Campus Global sigue siendo la utilidad (3,69), a pesar de que esta puntuación es media décima inferior a la que se registraba en la oleada de hace dos cursos.

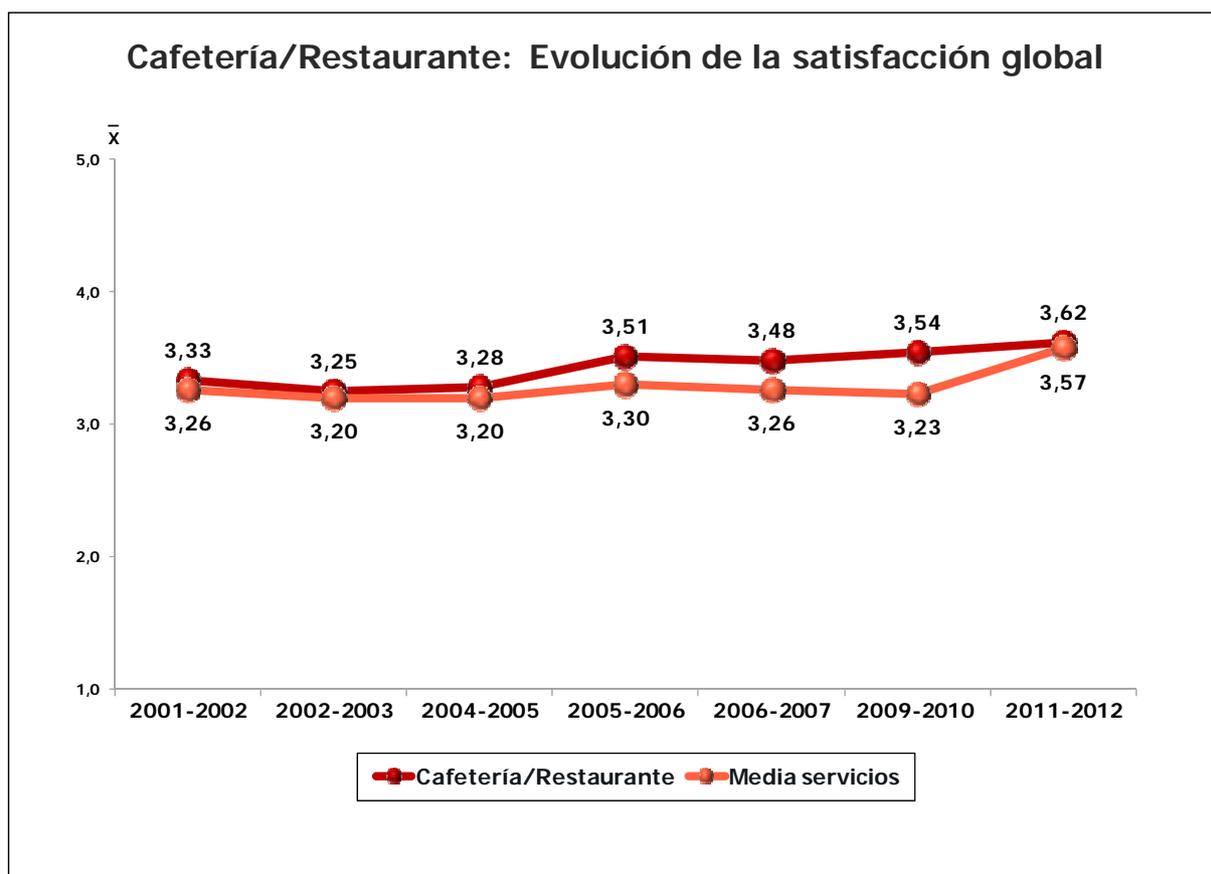
En cambio, el atributo para el que se registra una puntuación más baja es nuevamente el de la agilidad y capacidad de respuesta ante los problemas e incidencias (3,22), aunque se recupera tres décimas con respecto a hace dos cursos.

7.3. Cafetería / Restaurante

El servicio de Cafetería y Restaurante es utilizado por el 97,2% manteniéndose estable con respecto al curso 2009-2010.

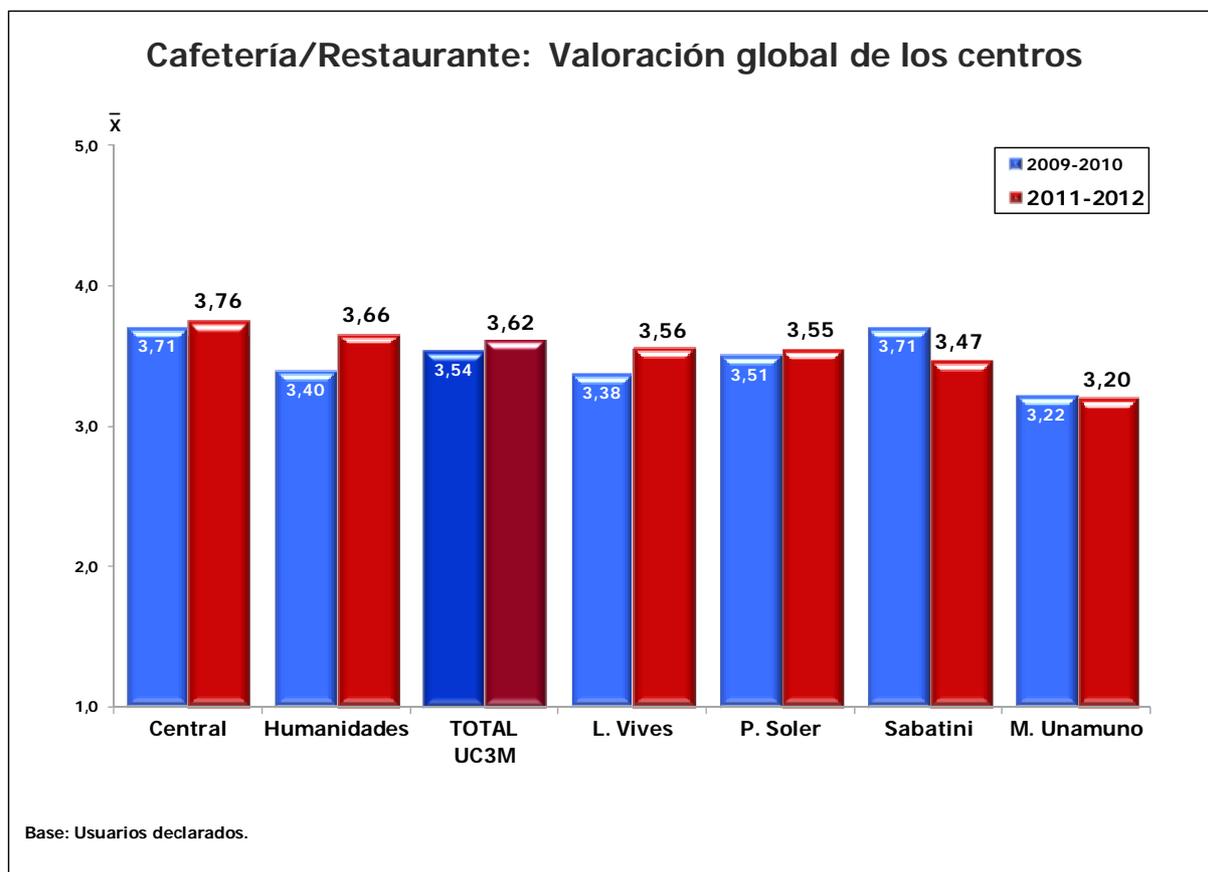
De su colectivo de usuarios, representan un 82,5% los que usan los servicios de Cafetería / Restaurante al menos una vez a la semana, porcentaje 4,4 puntos inferior al que se registraba hace dos cursos.

La valoración global del servicio de Cafetería/Restaurante es claramente favorable y alcanza una puntuación de 3,62, media décima superior a la que se registra para el conjunto de todos los servicios evaluados.



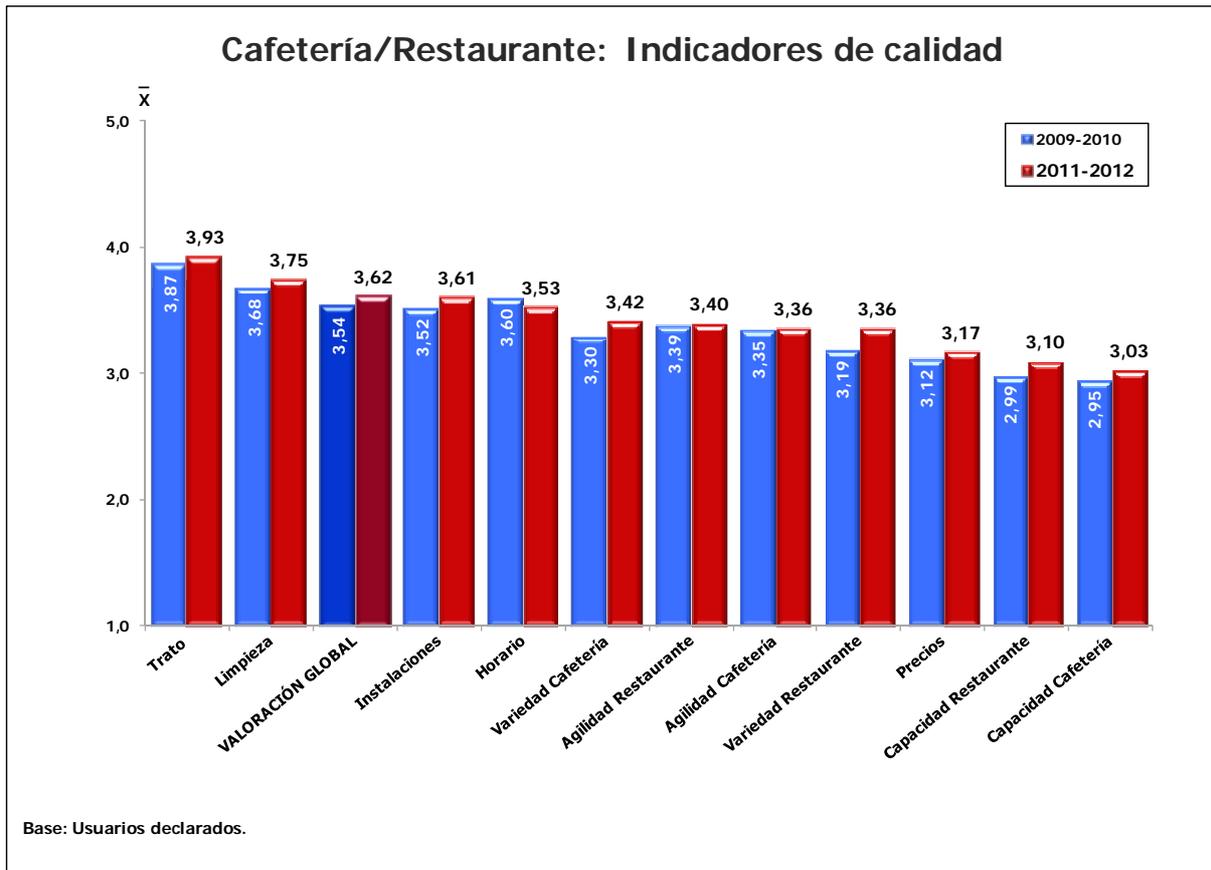
La valoración de este servicio continúa mejorando ligeramente con respecto a hace dos cursos y de hecho esta valoración es más alta que cualquiera de las registradas hasta el momento.

La satisfacción es superior entre los estudiantes del campus de Getafe (3,74) y especialmente en la FCSyJ (3,79); apreciablemente por encima de la registrada en el campus de Colmenarejo (3,32) o Leganés (3,52).



Se observan claras diferencias de valoración en función del centro. Las valoraciones más favorables se registran para la Cafetería Central de Getafe (3,76) que ya era la mejor valorada en el curso 2009-2010, pero que ahora ve incluso mejorada su valoración como lo refleja el incremento de la puntuación que obtiene. Le sigue la de Humanidades (3,66), que ha ganado casi tres décimas.

Las puntuaciones más bajas se registran para las Cafeterías de los centros de Miguel de Unamuno (3,2) y Sabatini (3,47), pero la evolución de ambas son respecto al curso 2009-2010 es distinta: desciende 2,4 décimas la valoración de Sabatini, que en la última medición era una de las dos mejores, y permanece estable la de Miguel de Unamuno.



Los aspectos mejor valorados del servicio de Cafetería / Restaurante son el trato del personal (3,93), la limpieza e higiene (3,75) y el confort de las instalaciones (3,61), siendo en los tres casos estas puntuaciones superiores a las que se registraban hace dos cursos.

Sin embargo, los aspectos del servicio que obtienen puntuaciones menos favorables son la capacidad de la Cafetería (3,03), la capacidad del restaurante (3,1) y los precios (3,17). No obstante hay que señalar que las puntuaciones señaladas para esos tres aspectos mejoran con respecto a las registradas en el curso 2009-2010.

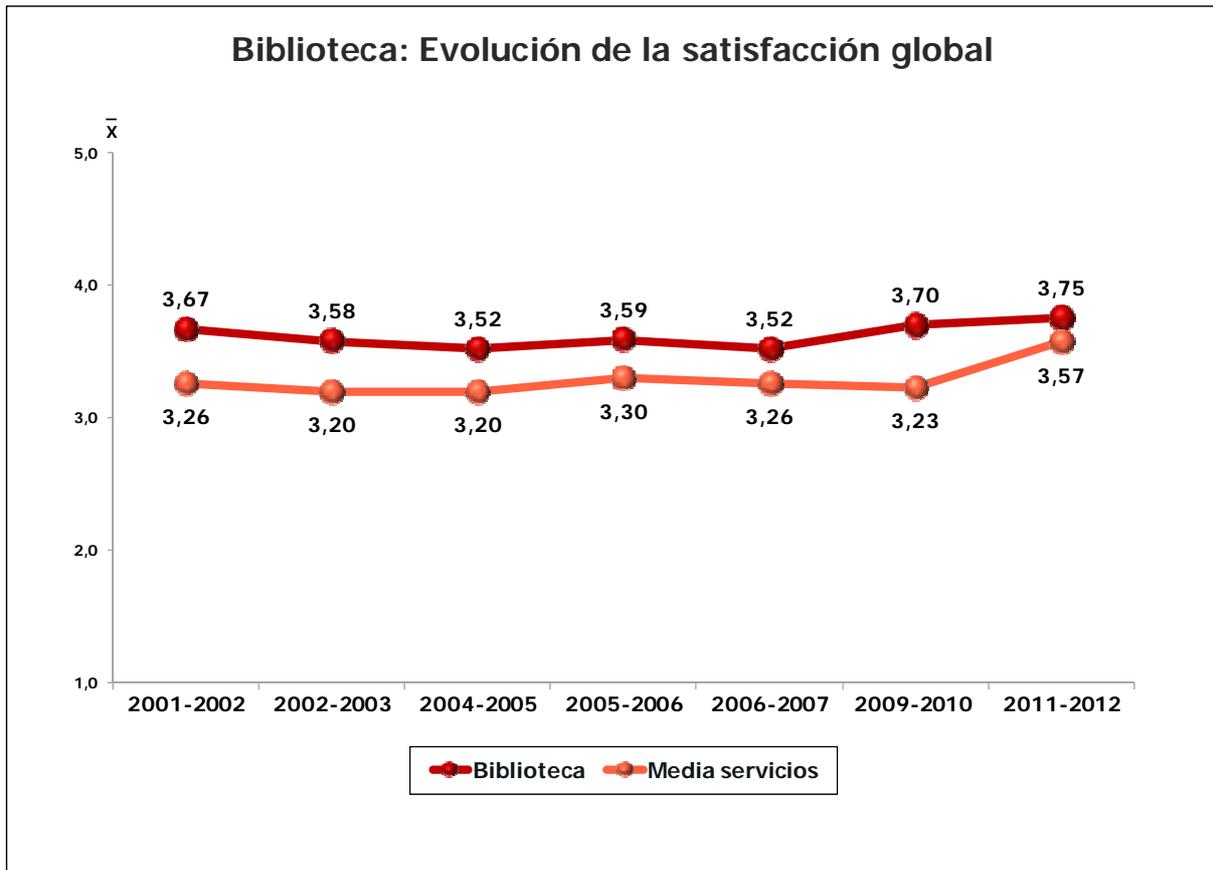
7.4. Biblioteca

La Biblioteca ocupa el cuarto lugar por volumen de usuarios entre todos los servicios considerados, representando un 94,1% los estudiantes que manifiestan utilizarla, apenas dos puntos menos que en 2009-2010. Destaca nuevamente el que sean los estudiantes de máster del CEAES quienes la utilizan significativamente menos (84,1%) que sus compañeros de Colmenarejo, la EPS y la FCSyJ ($\geq 94,8\%$).

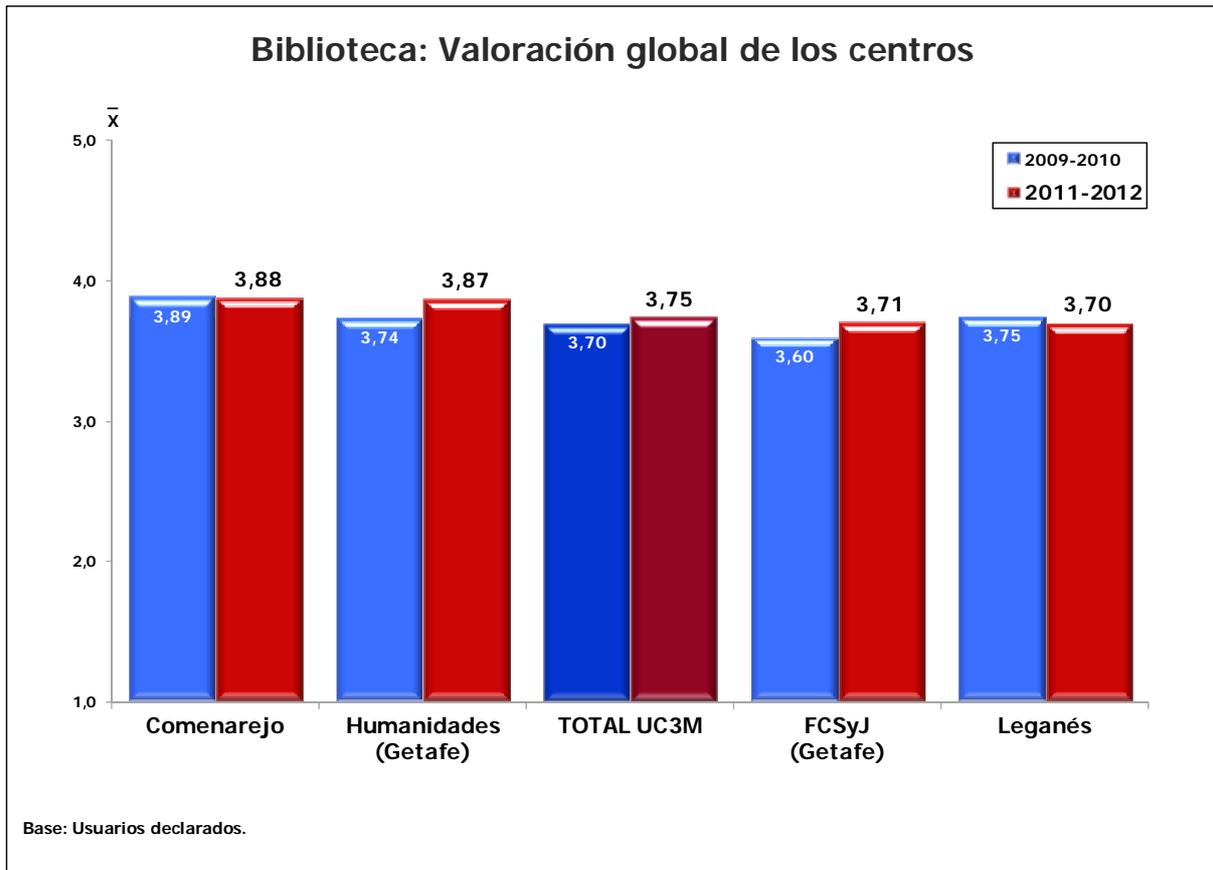
Por lo que se refiere a la frecuencia o intensidad de uso hay que señalar que la Biblioteca ocupa también la cuarta posición en la lista de servicios ordenados en función de esta variable. Suponen un 56,8% de los estudiantes que la utilizan los que lo hacen con una frecuencia de una vez a la semana o superior, siendo ese porcentaje un punto y medio inferior al que se registraba hace dos cursos.

Ese porcentaje de usuarios más intensivos es significativamente superior entre los de los campus de Leganés (66,5%) y Colmenarejo (66,3%) y especialmente los de la EPS (70,7%) con respecto al que se registra respectivamente entre los del campus de Getafe (48,6%) y entre los de los centros de Humanidades y CEAES (con sendos 42,5%) y FCSyJ (49,9%).

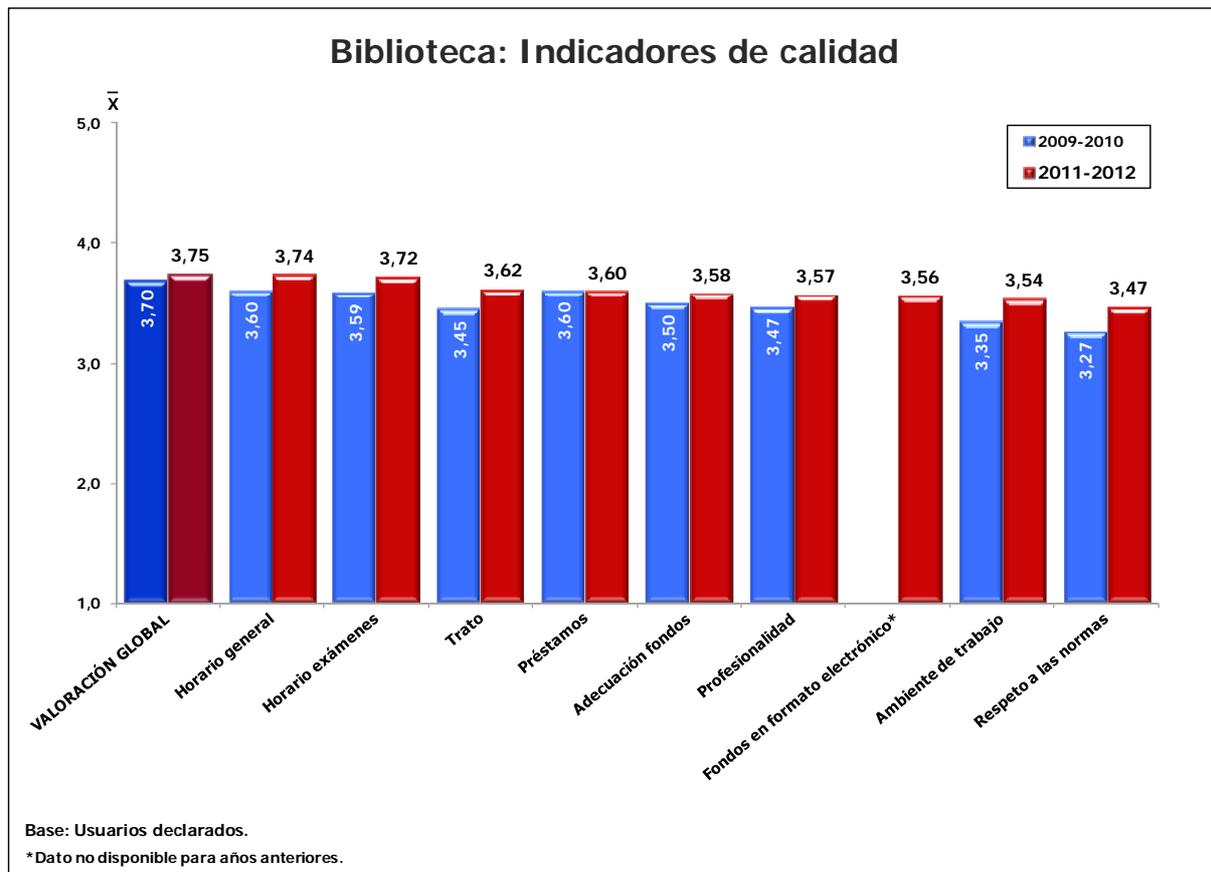
La Biblioteca obtiene una vez más la mayor puntuación global (3,75) de todos los servicios que se someten a la valoración de los estudiantes, situándose casi dos décimas por encima de la que se registra para el conjunto de los servicios, a la vez que es la puntuación más alta que recibe la Biblioteca desde el curso 2001-2002.



La valoración es significativamente más favorable entre los estudiantes primer curso (3,98) y los nuevos que han llegado a la UC3M tras acabar la secundaria o procedentes de otras universidades (3,9), y entre los estudiantes de Grado.



Por centro de estudios, la mejor valoración la recibe la Biblioteca de Colmenarejo (3,88) y la de Humanidades (3,87), ligeramente superiores a las registradas en los otros dos centros. No obstante, las dos Bibliotecas del campus de Getafe mejoran una décima sus puntuaciones con respecto a hace dos cursos. En cambio, la de Leganés desciende mínimamente.



De los indicadores de calidad tenidos en cuenta para la valoración de este servicio, la puntuación más favorable se registra en cuanto al horario general de las instalaciones (3,74) y al horario especial en tiempo de exámenes (3,72). A continuación los indicadores para los que se registran mejores puntuaciones son el trato y amabilidad del personal (3,62), el funcionamiento del sistema de préstamos (3,6), la adecuación de los fondos (3,58) y la profesionalidad del personal del mostrador en la resolución de problemas y dudas de los usuarios (3,57).

En cambio las puntuaciones más bajas se producen nuevamente con respecto a las normas (3,47) y el ambiente de trabajo y estudio (3,54), a pesar de que ambos aspectos son los que más mejoran con respecto al curso 2009-2010.

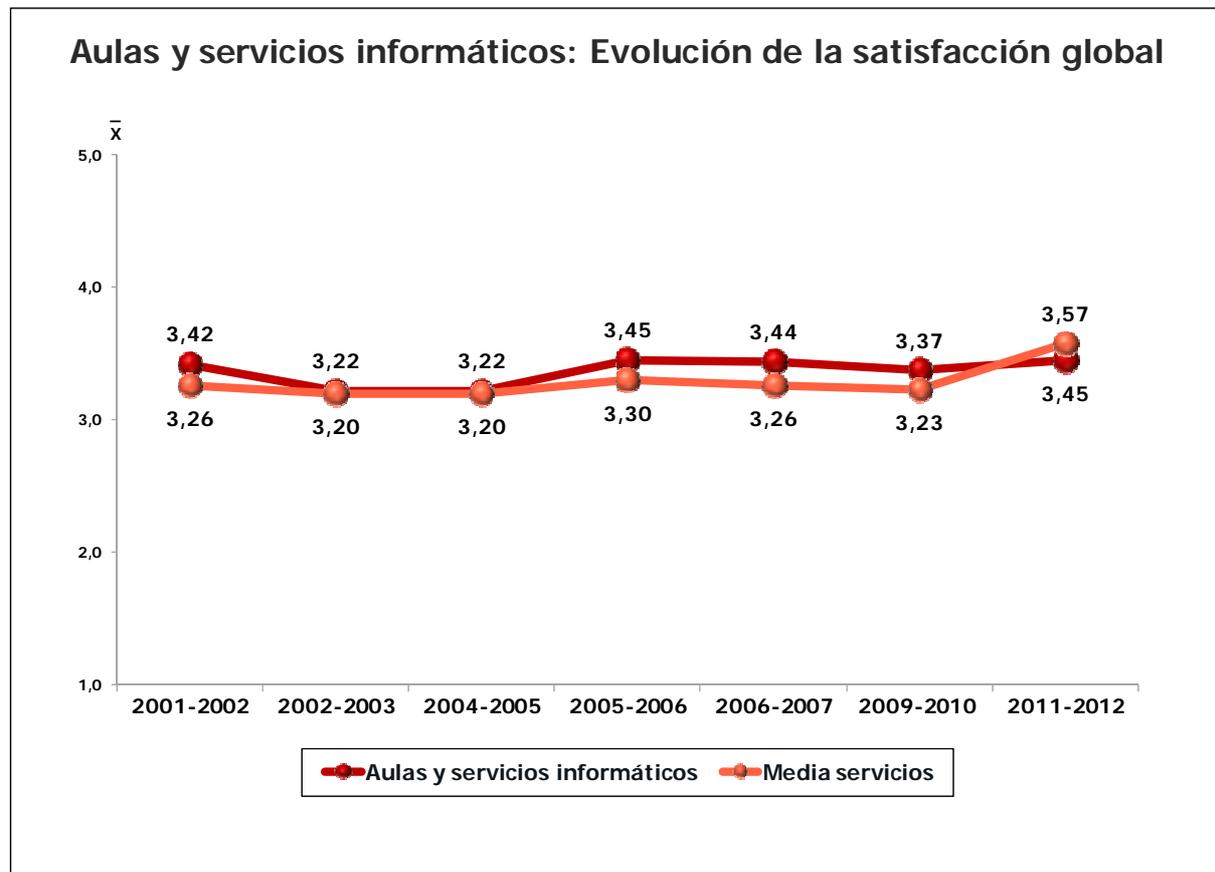
7.5. Aulas y servicios informáticos

Las Aulas y Servicios informáticos son utilizados por el 86,9% de los estudiantes, ocupando la quinta posición por volumen de usuarios entre los servicios sometidos a valoración. El volumen de usuarios desciende significativamente (8,2 puntos) con respecto a hace dos cursos, y es de hecho el que más desciende, tanto en utilización general como en intensidad de uso, *posiblemente por la popularización de ordenadores y otros dispositivos electrónicos portátiles que proporcionan una mayor independencia del usuario a la hora de acceder a información on-line y trabajar utilizando aplicaciones estándar*. Ya que, de hecho los estudiantes de la EPS, *que presumiblemente necesitarán aplicaciones específicas*⁹, son los que utilizan significativamente más (94,7%) y con más frecuencia (69,7%) las Aulas Informáticas que sus compañeros del resto de titulaciones, especialmente que los del CEAES (68,6% y 23,1%).

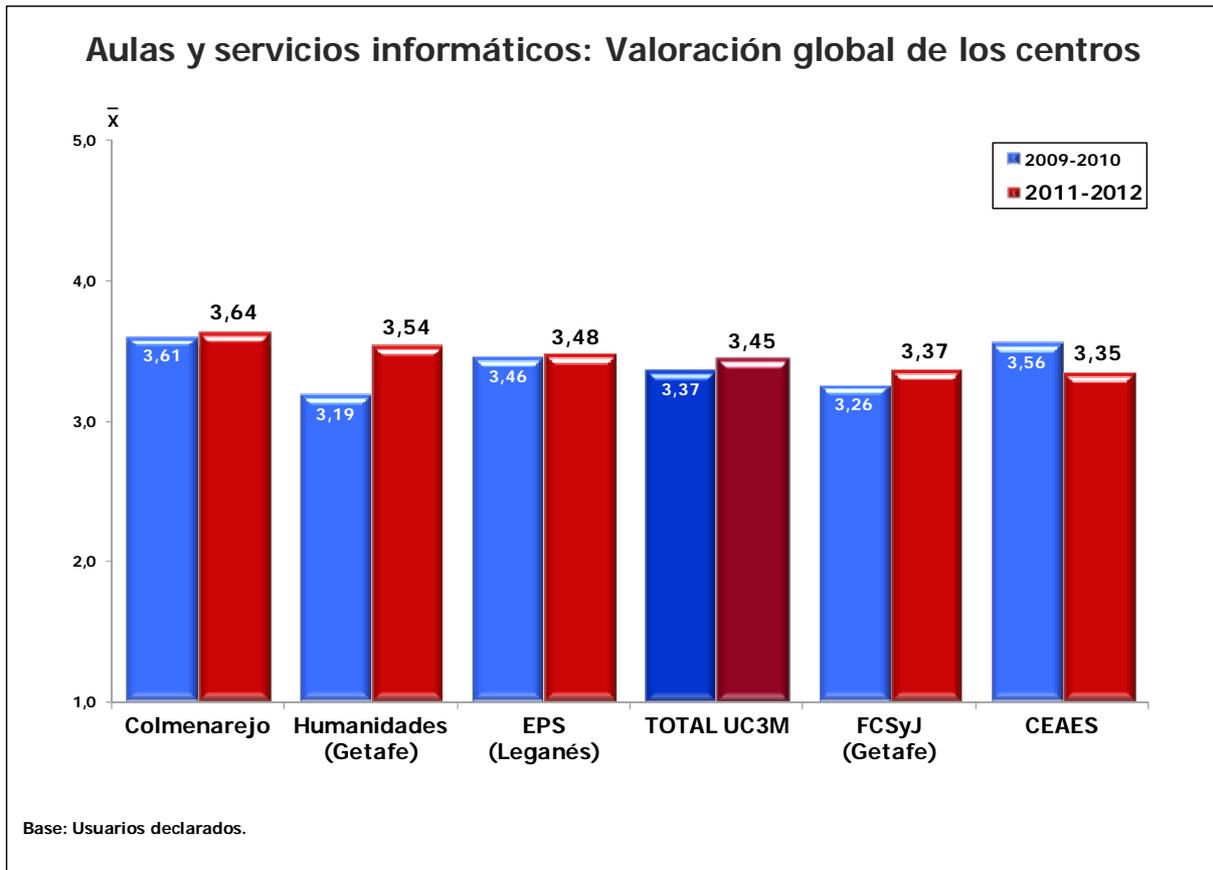
En cuanto a la intensidad o frecuencia de uso, hay que señalar que estos servicios son utilizados al menos una vez a la semana por el 53,7% de los usuarios. Ese porcentaje desciende veinticinco puntos con respecto al que se registraba hace dos cursos, lo que supone el mayor descenso en intensidad de uso de todos los servicios considerados, presumiblemente debido a los motivos ya argumentados. Ese porcentaje de usuarios más intensivos es significativamente superior entre los usuarios del campus de Leganés y Colmenarejo (con sendos 65,7%) con respecto al que se registra en los de Getafe (42,8%) y entre los de la EPS (69,7%) con respecto al que se da entre los de CEAES (23,1%), FCSyJ (43%) y Humanidades (52,5%).

La puntuación que refleja la satisfacción con estos servicios de Informática se sitúa en 3,45, algo más de una décima inferior a la que se registra para el conjunto de los servicios. Así mismo hay que señalar que esa puntuación señala una evolución ligeramente ascendente, que retoma los niveles alcanzados en los cursos 2005-2006 y 2006-2007.

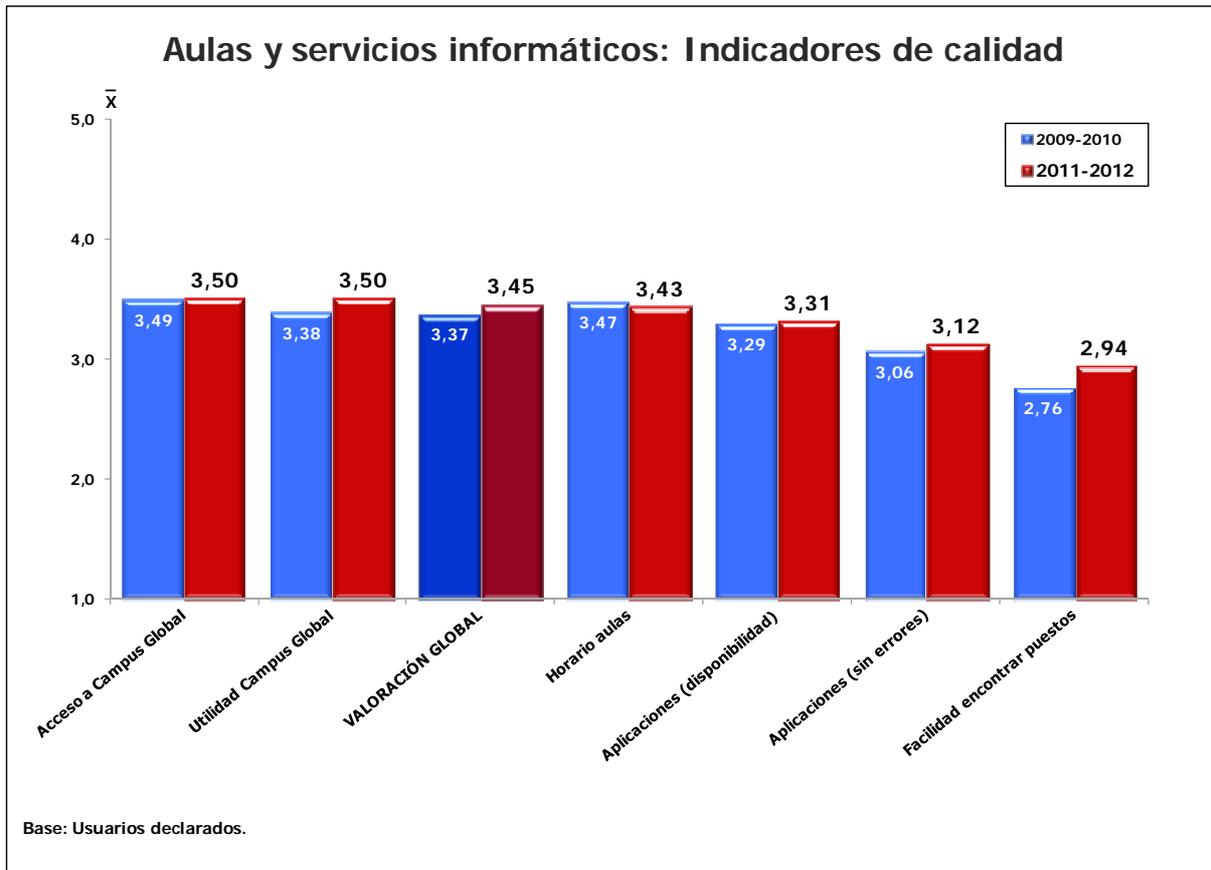
⁹ Interpretación de la investigadora



La valoración general de los servicios informáticos sigue siendo significativamente más favorable entre los estudiantes de Colmenarejo (3,64) que entre los de Getafe (3,40).



Atendiendo a los centros, hay que señalar que las valoraciones son más favorables entre los estudiantes de Colmenarejo (3,64) y Humanidades (3,54) que entre los de FCSyJ (3,37) y, sobre todo, los del CEAES (3,35).



Entre los aspectos específicos tenidos en cuenta a la hora de la valoración de las aulas y servicios informáticos, la mejor puntuación se recoge a propósito de la facilidad de acceso a contenidos y la utilidad de la información de Campus Global (con sendos 3,5 puntos), seguidos a corta distancia de la que se produce a propósito del horario de las aulas (3,43), único aspecto específico de los considerados en este servicio cuya puntuación desciende con respecto a hace dos cursos.

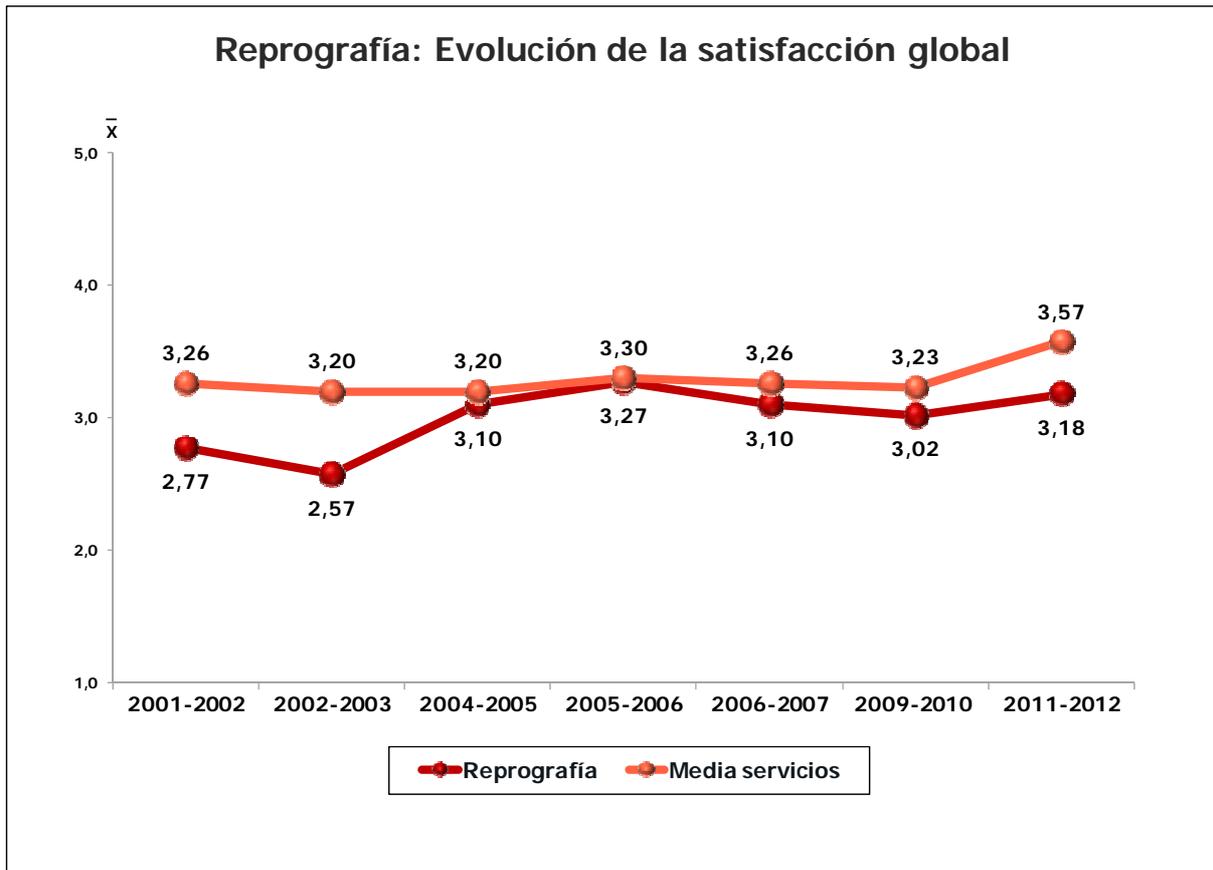
Por su parte, las valoraciones menos favorables se producen a propósito de la facilidad de encontrar puestos en las aulas (2,94) y la existencia de errores en las aplicaciones (3,12), habiendo mejorado la satisfacción de ambos aspectos respecto a hace dos cursos.

7.6. Reprografía

Seis de cada siete estudiantes (85,3%) declaran utilizar el servicio de Reprografía, siendo ese porcentaje ligeramente inferior al que se registraba en el curso 2009-2010 y continuando la tendencia descendente, *presumiblemente debido a la mayor disponibilidad de contenidos en soporte digital y accesibles online*¹⁰. Ese porcentaje de usuarios es significativamente superior entre los estudiantes de Colmenarejo (93,3%) y Getafe (87,7%) con respecto al que se registra entre los de Leganés (79,2%) y entre los de los centros de Humanidades (92,3%) y el de FCSyJ (89,4%) con respecto a la EPS (82,4%) y sobre todo los del CEAES (62%).

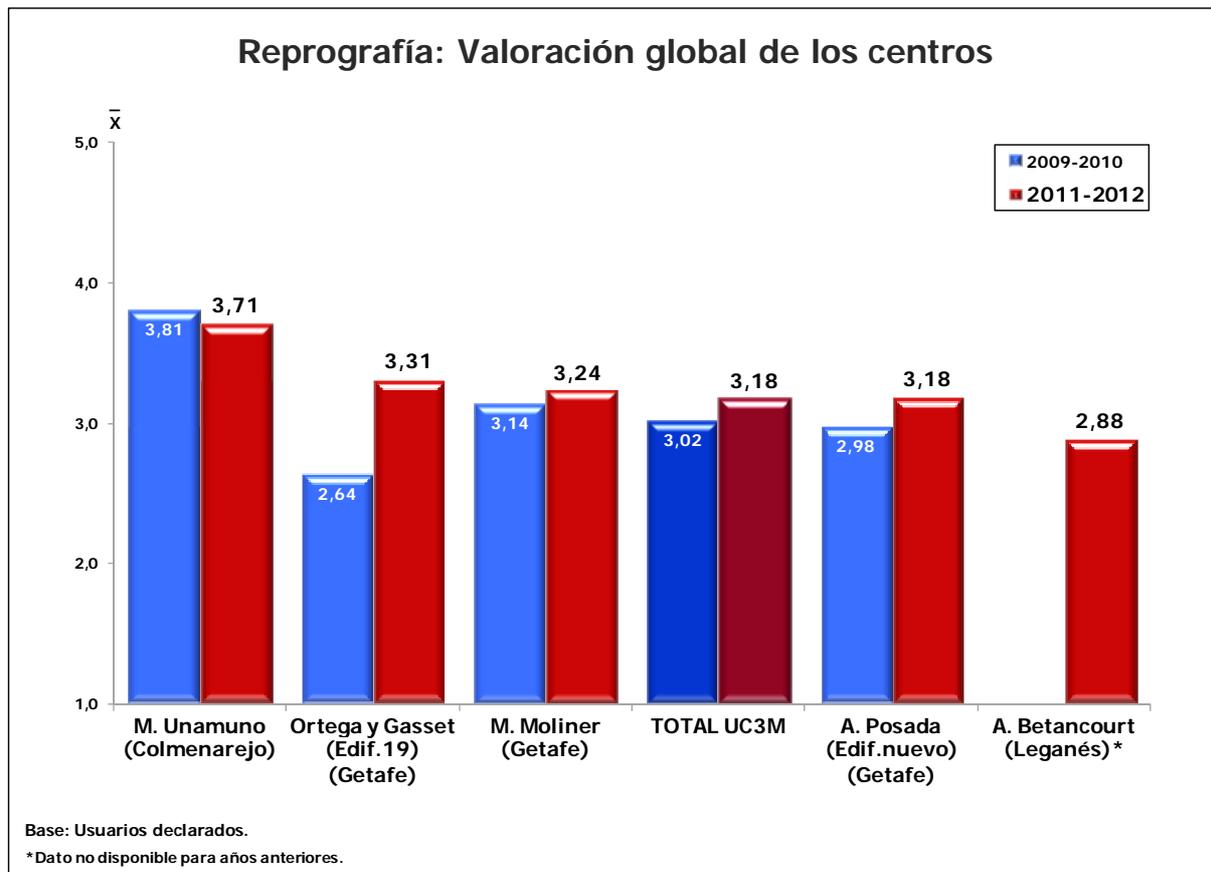
Sin embargo, la proporción de usuarios que utilizan este servicio al menos una vez por semana experimenta un moderado descenso con respecto al curso 2009-2010 y se sitúa en el 36,5%. El porcentaje de estos usuarios más intensivos de este servicio es también significativamente superior entre los del campus de Colmenarejo (60,7%) con respecto al que se registra en el campus de Leganés (26,8%) y entre los de los centros de la EPS (28,5%) y el CEAES (19,6%).

¹⁰ Interpretación de la investigadora.

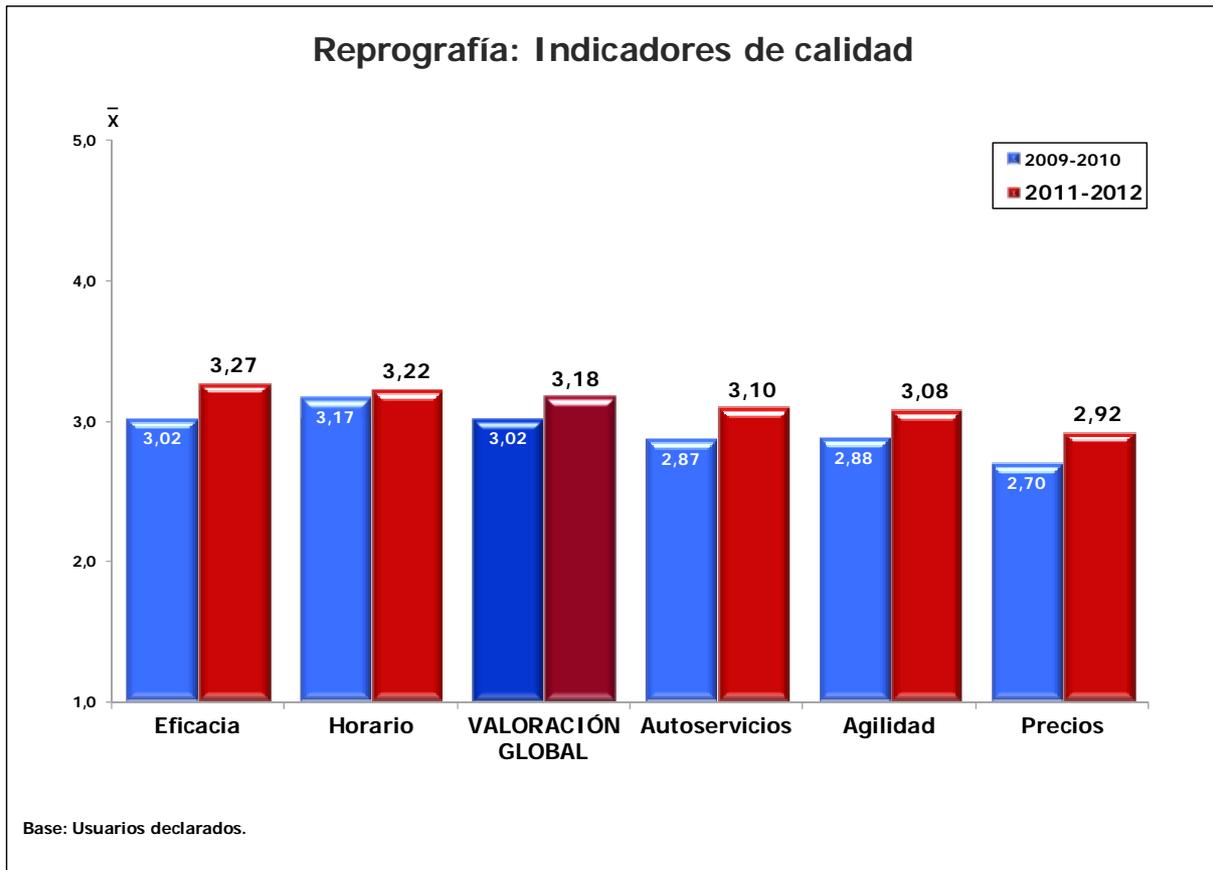


La valoración de este servicio es favorable (3,18), pero inferior a la media de los servicios evaluados. También mejora ligeramente con respecto a la satisfacción registrada en las dos últimas mediciones.

La valoración de este servicio es más favorable entre los estudiantes del campus de Colmenarejo (3,71), y especialmente con respecto a los de Leganés (2,87), así como entre los nuevos estudiantes.



La valoración más favorable del servicio de Reprografía se registra entre los estudiantes que utilizan con mayor frecuencia el del centro Miguel de Unamuno (3,71), aunque esta puntuación desciende moderadamente respecto al curso 2009-2010. También se observan puntuaciones ligeramente superiores a la global del servicio entre los que utilizan con mayor frecuencia el servicio del centro María Moliner (3,24) y Ortega y Gasset –Edificio 19- (3,31) siendo las puntuaciones registradas entre los de ambos centros superiores a las registradas hace dos cursos.



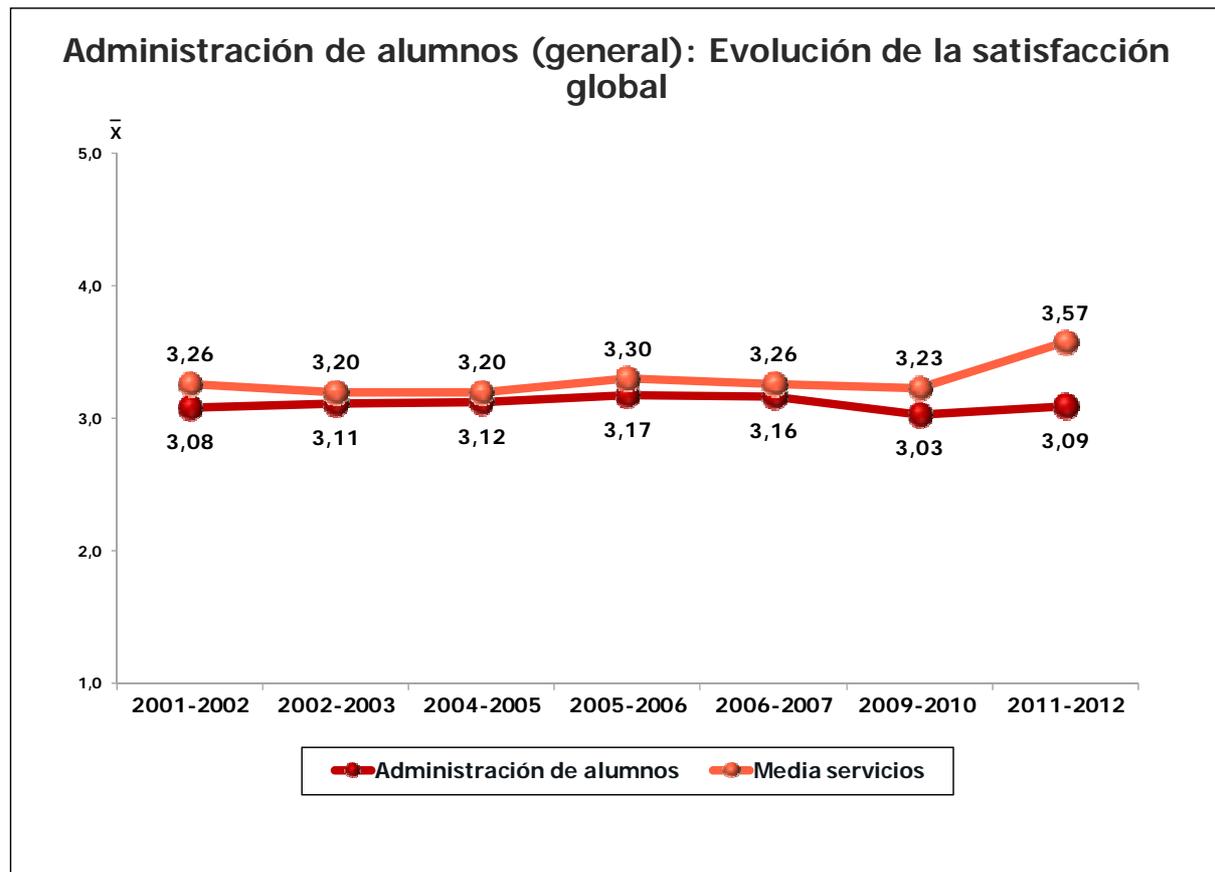
El aspecto mejor valorado del servicio de Reprografía es su eficacia (3,27), en tanto que aquel para el que se registra una valoración menos favorable es el precio (2,92). Merece la pena destacar que todos los atributos del servicio, incluido el precio, han mejorado su valoración con respecto a hace dos cursos.

7.7. Administración de alumnos

Dos de cada tres estudiantes (67,3%) declaran haber utilizado el servicio de Administración de alumnos, si bien es obvio que todos ellos han utilizado alguno de los incluidos bajo esta denominación genérica. En realidad el dato pone de manifiesto una ausencia de conciencia de uso o de dificultad para identificar los contenidos específicos del servicio que supone además fuertes variaciones entre las sucesivas tomas de información, como la que se registra con respecto al curso 2009-2010 que es de casi veinte puntos para volver a situarse en los niveles de la medición anterior.

La intensidad de uso es la más baja de todos los servicios considerados representando sólo un 3,9% de los usuarios quienes manifiestan utilizarlo al menos una vez a la semana.

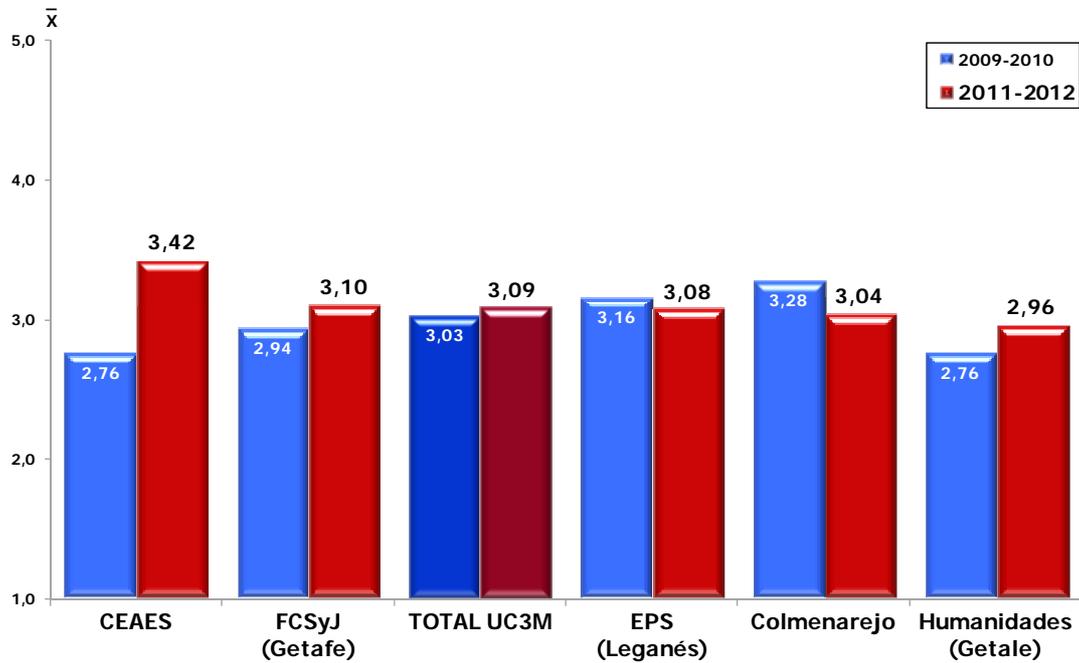
Como en años anteriores la satisfacción con este servicio (3,09) es menor a la que se registra para el conjunto de todos los sometidos a valoración, aunque en esta ocasión esa diferencia de casi cinco décimas sea superior a la de años anteriores.



Con respecto a años anteriores el nivel de satisfacción se recupera ligeramente, aproximándose a la registrada en 2001-2002.

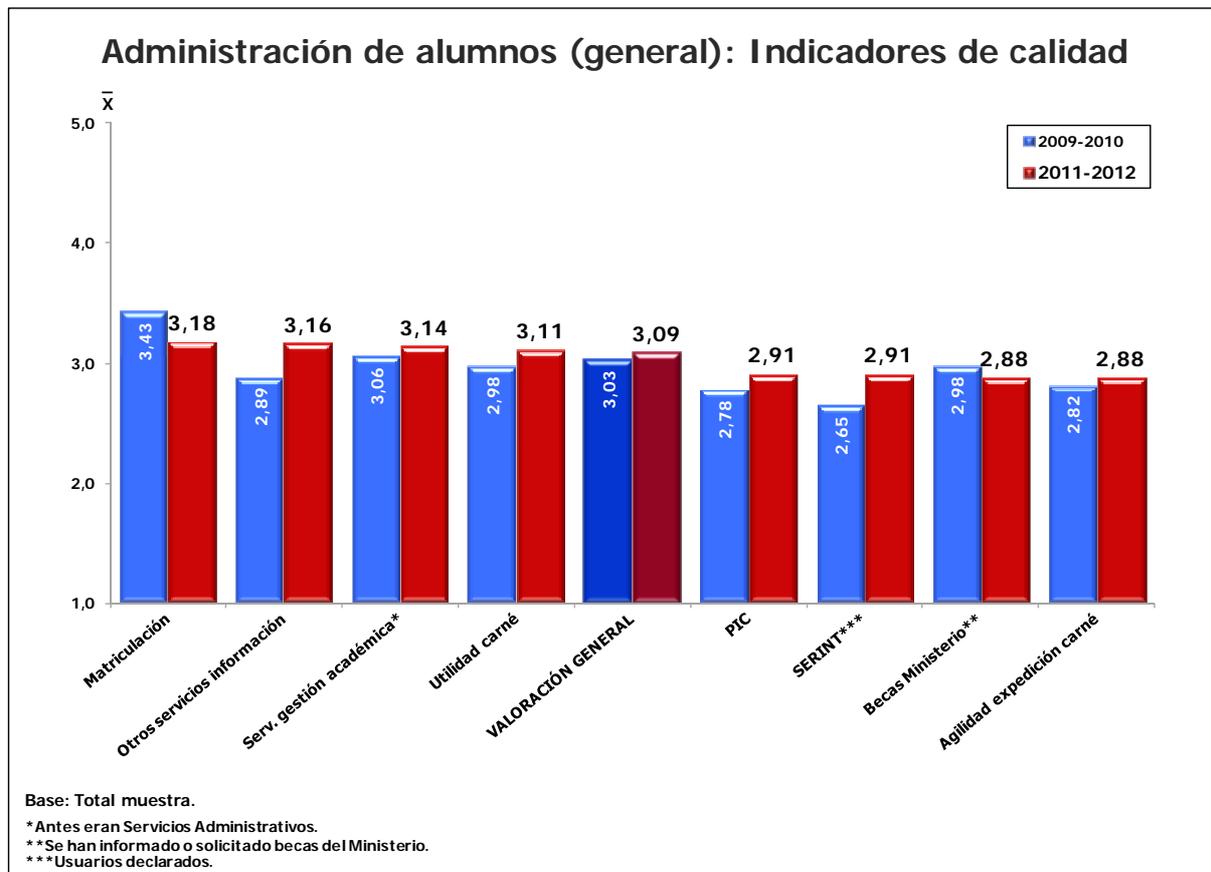
En general las valoraciones son ligeramente más favorables entre los estudiantes de primer curso (3,39) y del CEAES (3,42) que los estudiantes veteranos de la UC3M (3).

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



Base: Total muestra.

Por centros, esa valoración global es significativamente superior entre los estudiantes del CEAES (3,42), que ha mejorado casi siete décimas con respecto a hace dos cursos. Mientras que se muestran más críticos los de Humanidades (2,96).



Dentro de los servicios considerados en la Administración de alumnos se mantiene como el mejor valorado el de matriculación (3,18), aunque experimente un descenso con respecto a hace dos cursos. Los servicios de gestión académica y los de información, exceptuando el PIC, registran también niveles de satisfacción superiores a la media general de Administración de alumnos.

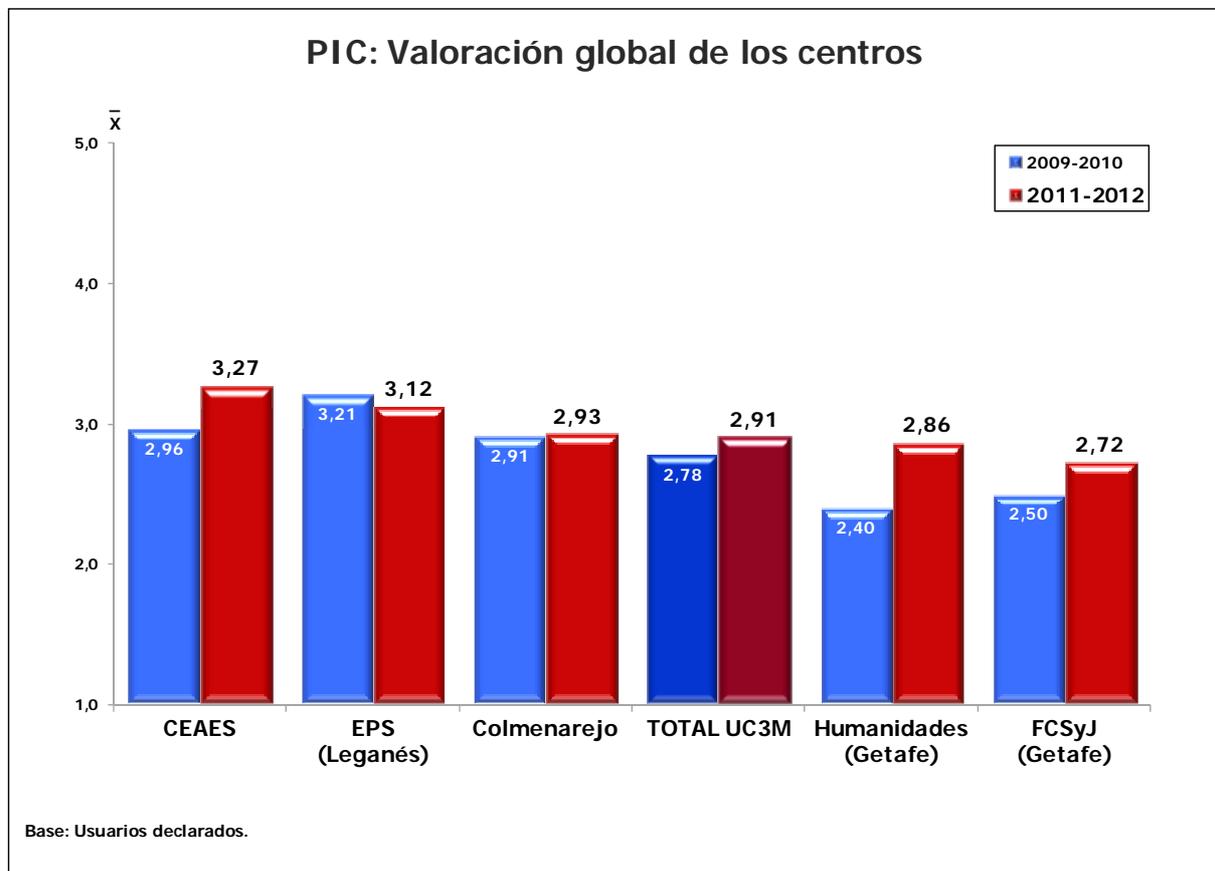
En el polo opuesto, la gestión de las Becas otorgadas por el Ministerio y la agilidad en la expedición del carné de estudiante son ahora los servicios específicos peor valorados (con sendos 2,88). El primero de éstos ha descendido una décima, mientras que el carné se expide ahora ligeramente más rápido que hace dos cursos.

A) Punto de información del campus (PIC)

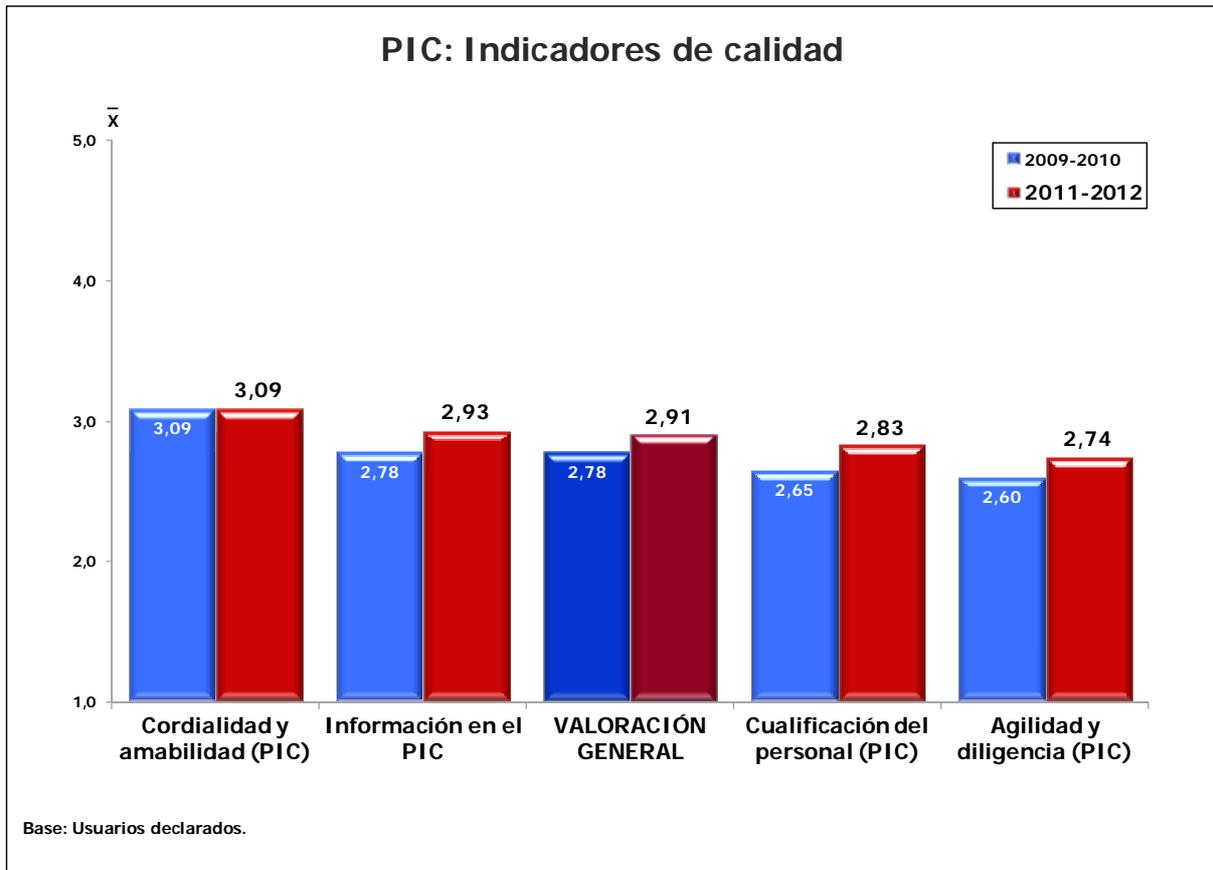
La satisfacción global con el PIC (2,91) es 6,6 décimas inferior a la que se registra para el conjunto de los servicios de la Universidad habiendo

mejorado levemente con respecto al curso 2009-2010, fecha en que se comenzó a medir el servicio.

El PIC del campus de Leganés (3,12) es significativamente mejor valorado que el de Getafe (2,72) y el de Colmenarejo (2,93), siendo por cierto, este último donde se utiliza con más intensidad. Asimismo, por antigüedad en esta universidad, los nuevos estudiantes que comienzan primero o el CEAES procedentes de otras universidades se muestran significativamente más satisfechos (3,27) que sus compañeros más veteranos (2,8).



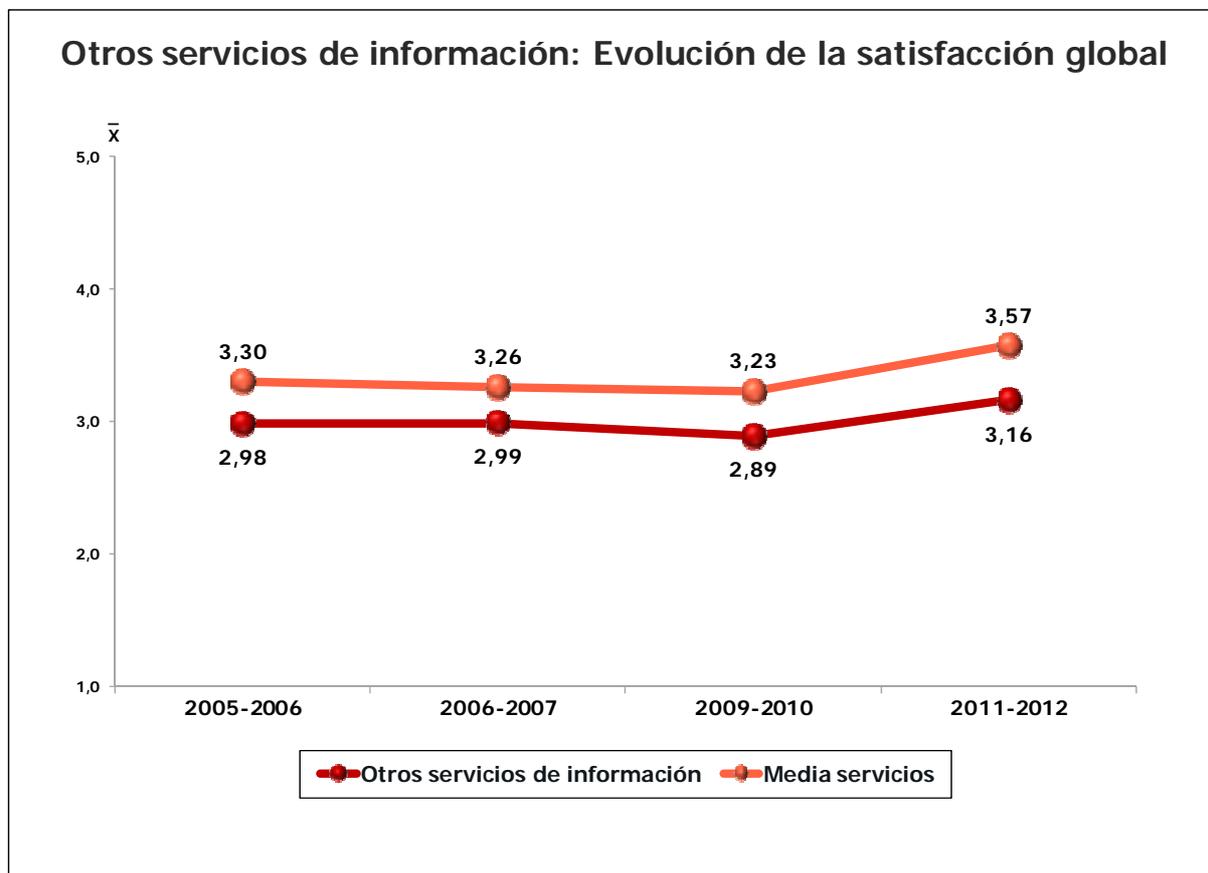
Por centros específicos también se observa que la valoración que se registra entre los estudiantes del CEAES (3,27) es significativamente superior a las más desfavorables que se registran entre los de Humanidades (2,86) y FCSyJ (2,72).



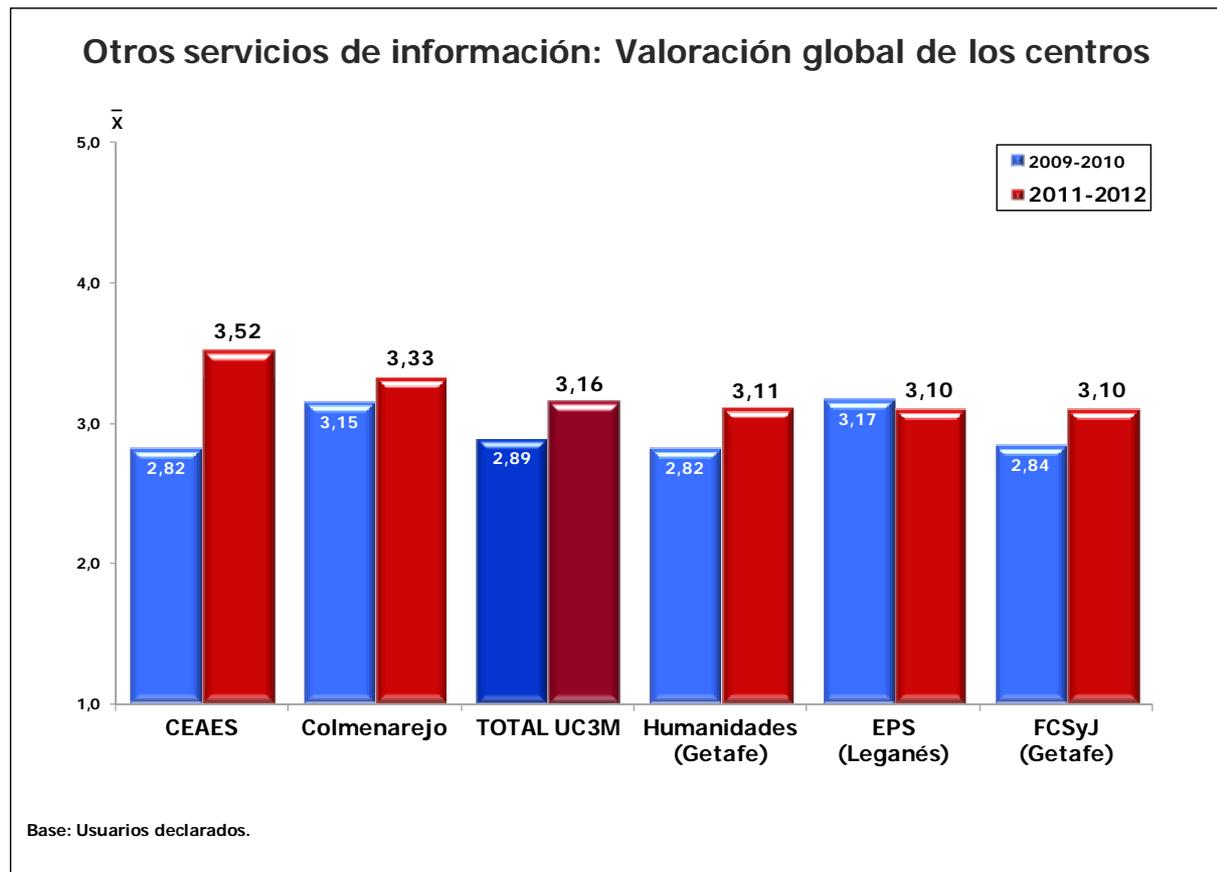
A la hora de considerar los indicadores o atributos específicos del servicio prestado por el PIC, se observa una valoración claramente favorable a propósito de la cordialidad y amabilidad del personal (3,09), siendo esta puntuación superior a la media. No experimenta variación alguna con respecto al curso 2009-2010.

Sin embargo, se registran valoraciones claramente menos favorables a propósito de la agilidad y diligencia con que se presta el servicio (2,74), la cualificación del personal (2,83) y la información que proporciona (2,93). Sin embargo, todas estas puntuaciones han mejorado ligeramente con respecto a hace dos cursos.

B) Otros servicios de información

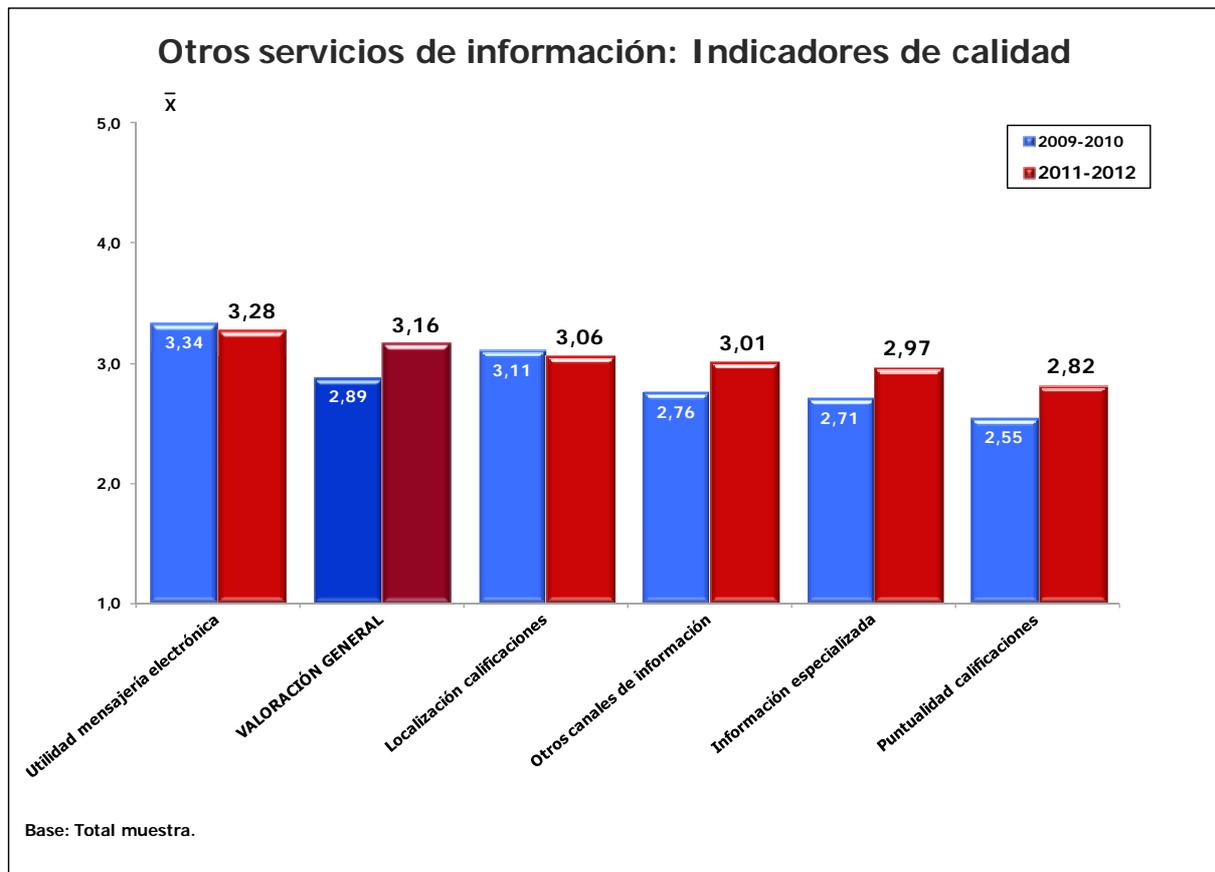


La satisfacción global (3,16) con los otros servicios de información –sin incluir el PIC-, es cuatro décimas inferior a la que se registra para el conjunto de los servicios de la Universidad y mejora ligeramente con respecto a las anteriores mediciones, llegando a registrar el nivel más alto desde que se analiza el servicio.



No hay diferencias significativas por campus, aunque sí por antigüedad en la UC3M: los que mejor valoran estos servicios son los nuevos alumnos (3,48) que comienzan 1º o el CEAES procedentes de otras universidades; mientras que los veteranos les atribuyen 3,04 puntos.

Por centros específicos también se observa que la valoración de los estudiantes del CEAES (3,52) es significativamente superior a las más desfavorables que se registran entre los de la EPS y FCSyJ (con sendos 3,1).



A la hora de considerar los indicadores o atributos específicos de los otros servicios de información, hay que señalar que el nivel de satisfacción más alto se sigue registrando a propósito de la utilidad real de la mensajería electrónica (3,28) y tras él se sitúa la localización de calificaciones (3,06), aunque descienden ligeramente con respecto al curso 2009-2010.

No obstante, también hay que señalar que, una vez más, el aspecto que obtiene una puntuación más baja es el de la puntualidad con que se publican las calificaciones (2,82), aunque mejora casi tres décimas la valoración obtenida con respecto a hace dos cursos, como también ocurre de forma apreciable a propósito de la orientación recibida cuando se necesita acceder a información especializada (2,97) o de la información por otros medios como impresos, sobres y folletos (3,01).

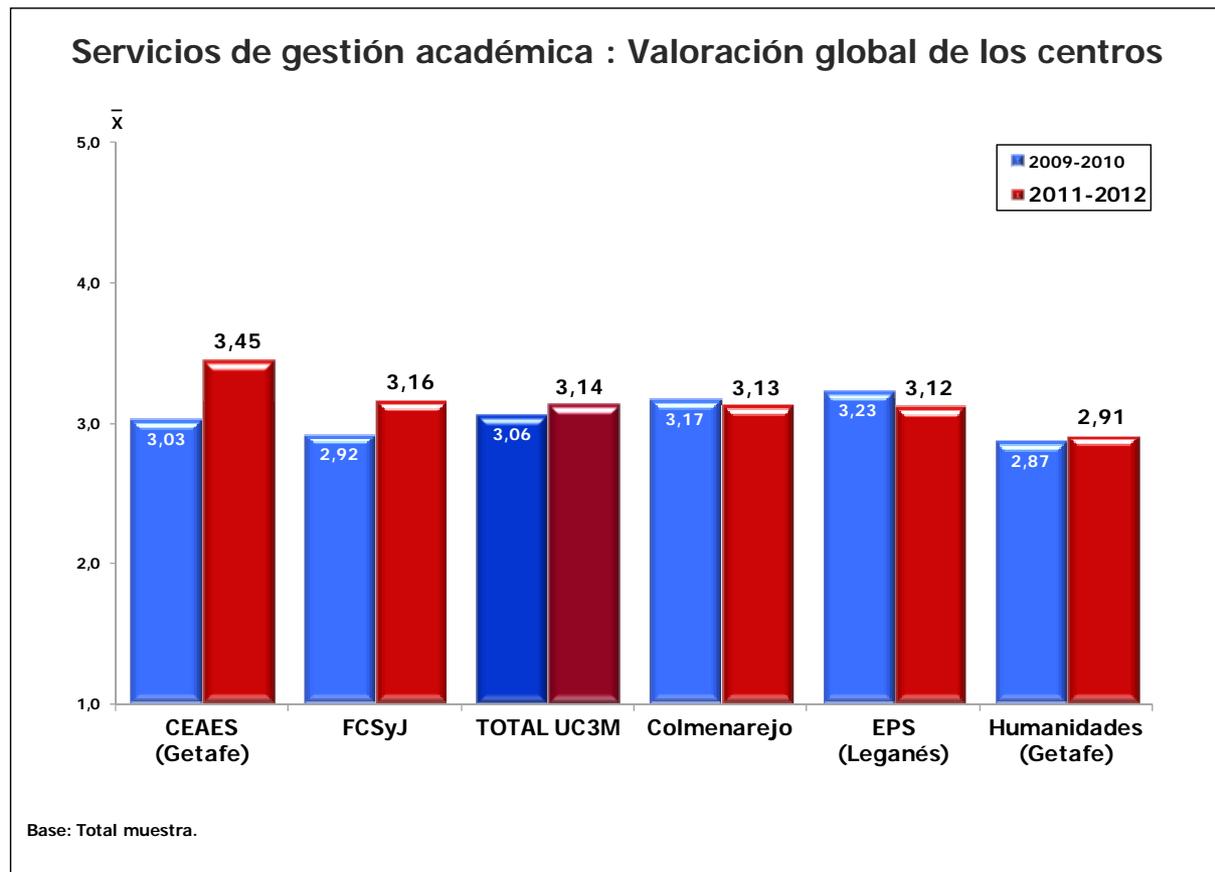
C) Servicios de gestión académica

La valoración de los servicios de gestión académica, (antes denominados servicios administrativos), se sitúa en 3,14, algo más de cuatro décimas por debajo de la que se registra para el conjunto de los servicios.

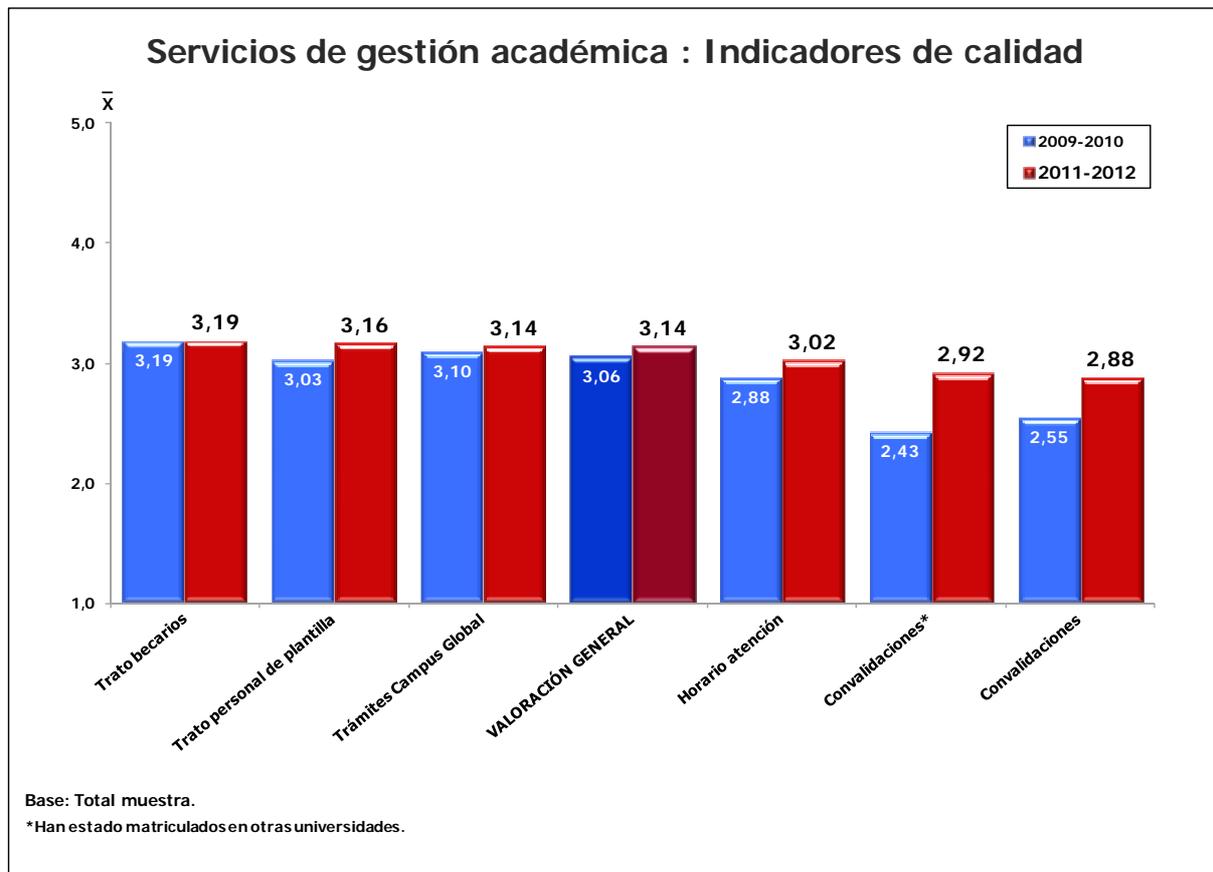


Con el ligero incremento de apenas 0,8 décimas con respecto al curso 2009-2010, se interrumpe la tendencia descendente de la valoración de los servicios de gestión académica desde el curso 2005-2006.

Tampoco en este caso hay diferencias significativas por campus, aunque sí por antigüedad: los que mejor valoran estos servicios son los nuevos alumnos (3,45) que comienzan 1º o el CEAES procedentes de otras universidades; mientras que los veteranos les atribuyen 3,03 puntos.



El nivel de satisfacción es también significativamente superior entre los estudiantes del CEAES (3,45) con respecto al existente entre los de Humanidades que emiten la valoración más baja (2,91).



La valoración de estos servicios en todos sus atributos, salvo en el trato de los becarios, que se mantiene; mejora ligeramente con respecto a la que se daba hace dos cursos.

Entre los aspectos específicos del servicio analizados, el mejor valorado sigue siendo la atención recibida por parte de los becarios (3,19). En tanto que la más desfavorable se sigue produciendo a propósito de la agilidad en la tramitación y resolución de las convalidaciones (2,88) según la percepción general de todos los entrevistados, ligeramente mejor entre quienes han estado matriculados en otras universidades (2,92). El nivel de satisfacción con la gestión de las convalidaciones mejora casi 5 décimas con respecto al curso 2009-2010.

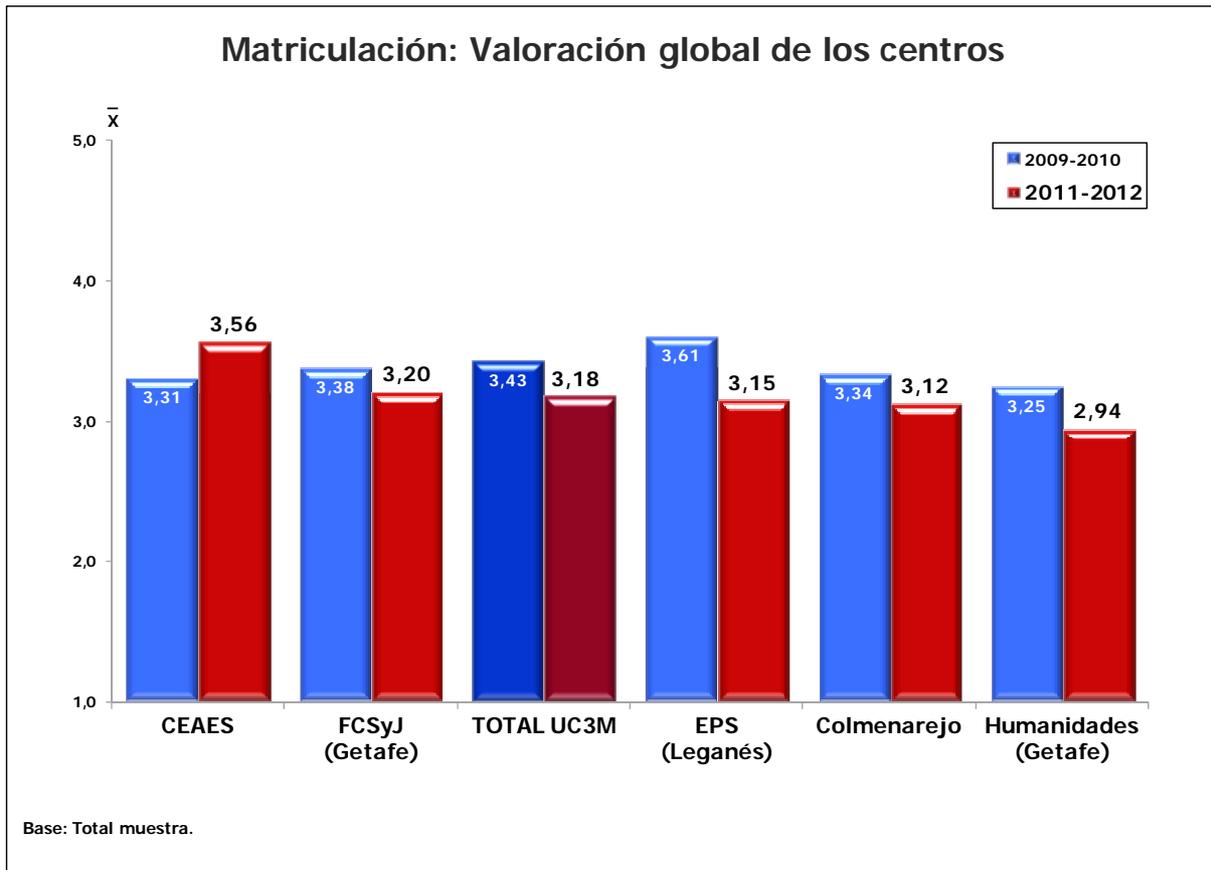
D) Matriculación

La valoración del servicio de matriculación se sitúa en 3,18, casi cuatro décimas inferior a la que se registra para el conjunto de los servicios de la Universidad.

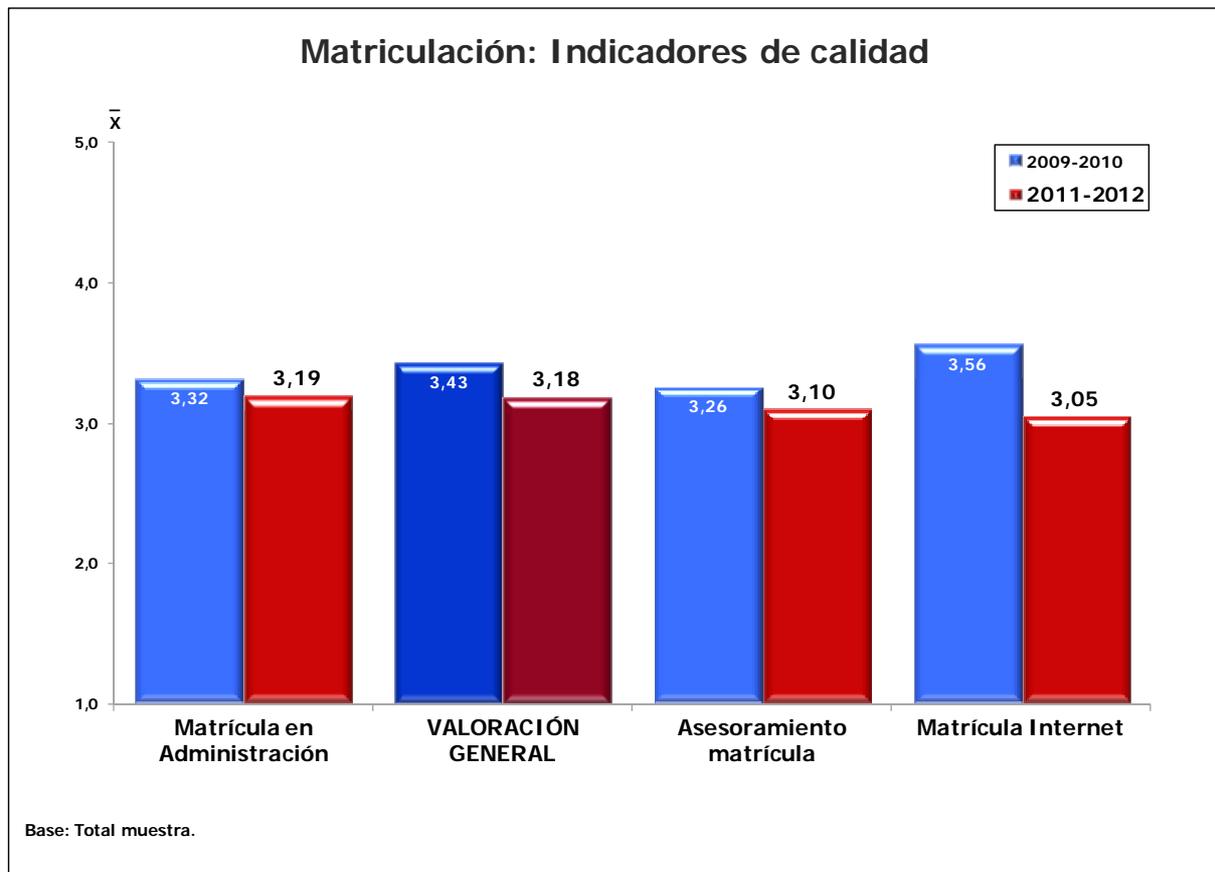


No obstante, esa puntuación sigue descendiendo desde el curso 2006-2007, hasta situarse en el nivel más bajo de los registrados hasta el momento.

Las diferencias por campus significativas no son estadísticamente significativas, aunque sí lo son por antigüedad. Los que mejor valoran el proceso de matriculación son los nuevos alumnos (3,57) que comienzan primero o el CEAES procedentes de otras universidades; mientras que los veteranos les atribuyen 3,02 puntos.



La valoración más favorable por centros se registra entre los estudiantes del CEAES (3,56), que incluso mejora un cuarto de punto. Por el contrario, los más críticos con el proceso de matriculación son los estudiantes de Humanidades (2,94), cuya satisfacción desciende tres décimas respecto a la registrada en el curso 2009-2010.

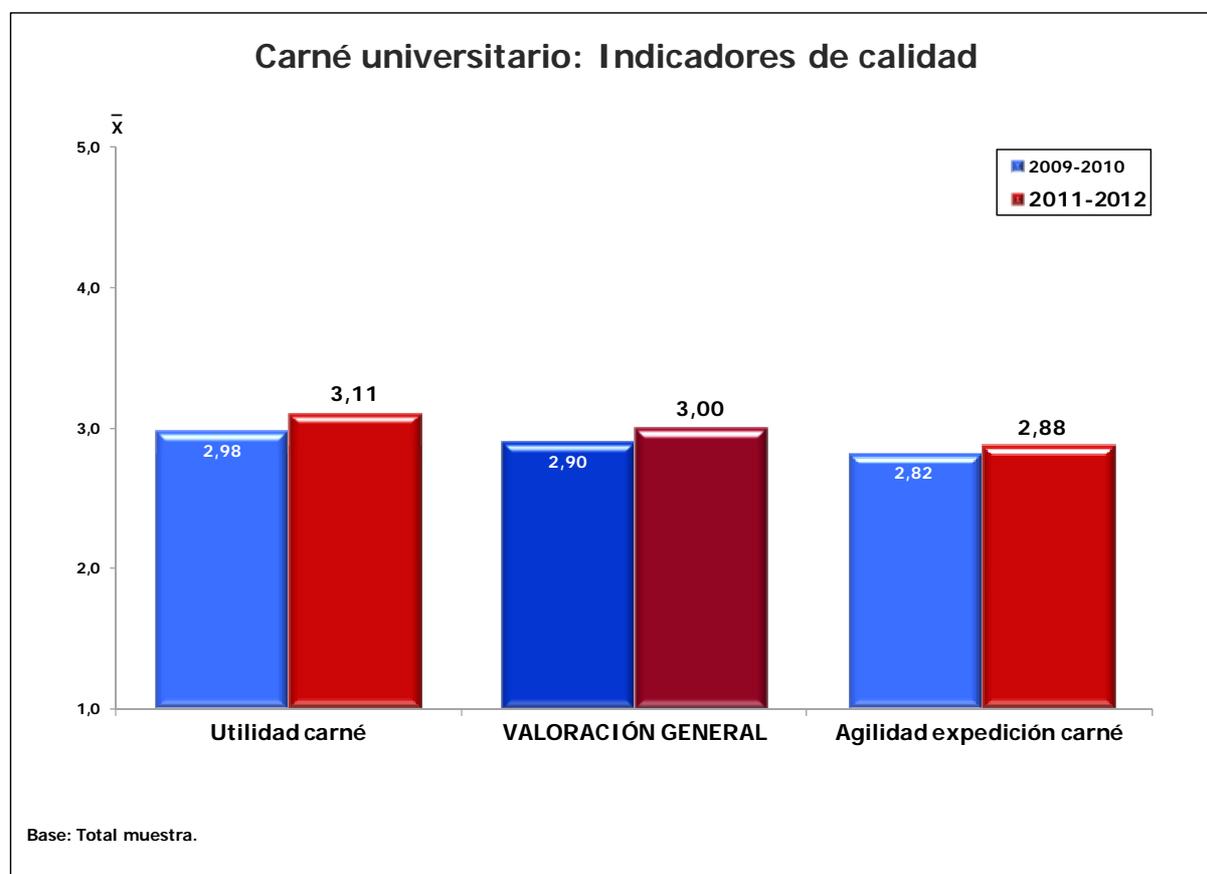


Todos los aspectos o indicadores específicos de la calidad de los servicios de matriculación descienden con respecto a la de hace dos cursos.

La mejor valoración es ahora el proceso de matriculación personal en Administración de alumnos (3,19), que es la única por encima de la satisfacción general con el servicio. La matriculación por Internet (3,05), desciende medio punto con respecto a la registrada en 2009-2010.

También es inferior a la puntuación media de valoración del servicio la que se da a propósito de la utilidad e idoneidad del asesoramiento recibido en el proceso de matriculación (3,1); que sigue descendiendo con respecto a los últimos cursos.

E) Carné universitario

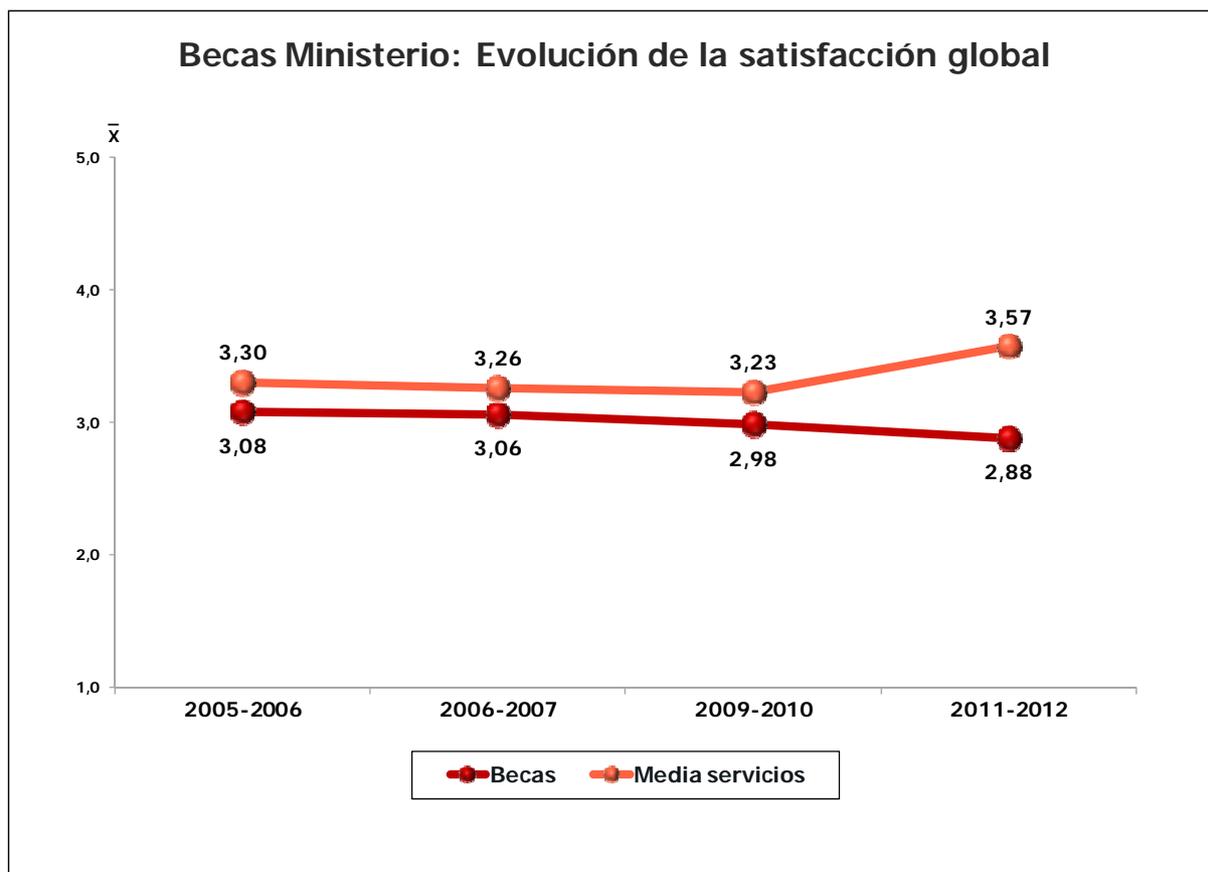


Es ligeramente superior la valoración que se produce a propósito de la utilidad y ventajas del carné (3,11) que la que se registra en relación con la agilidad en su expedición y entrega (2,88), aunque las valoraciones de ambos aspectos experimentan una mínima mejoría con respecto a hace dos cursos.

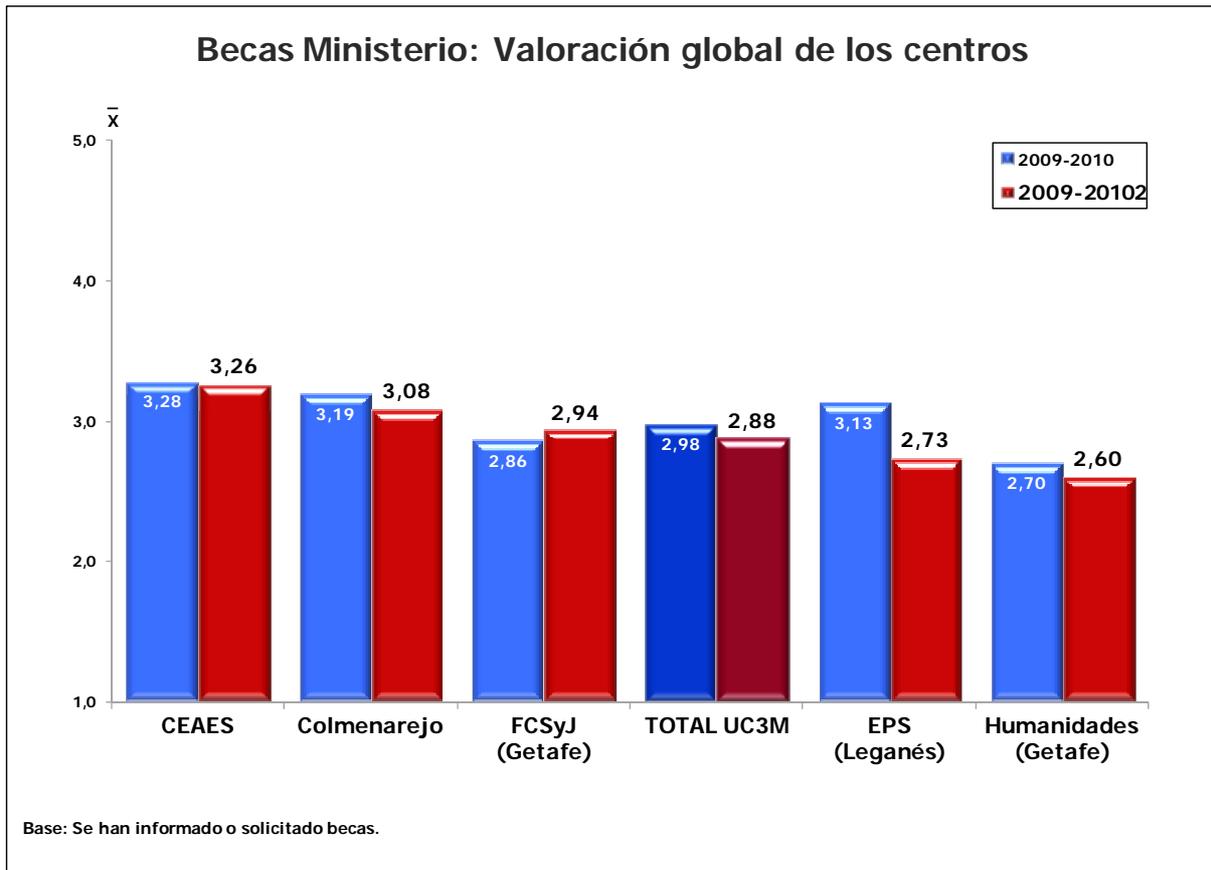
Los estudiantes de primero son los que se muestran significativamente más satisfechos de recibir el carné universitario por su utilidad (3,49), sin embargo, dicha valoración va descendiendo a medida que avanzan los cursos (2,94 entre quienes cursan de 4º a 6º).

F) Becas

Casi la mitad de los estudiantes (47,5%) manifiestan haber solicitado información o realizado alguna gestión relacionada con las becas concedidas por el Ministerio de educación.

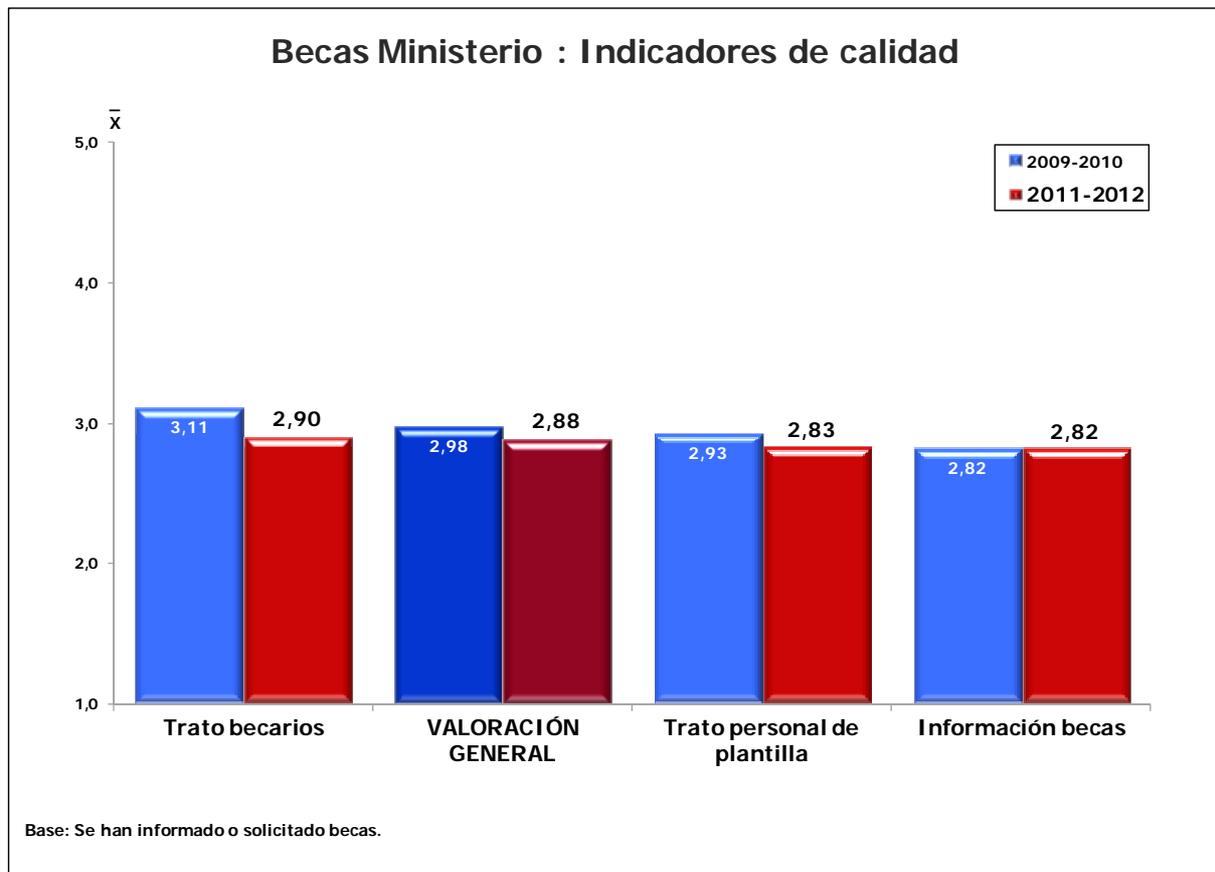


La valoración general del servicio de la gestión de becas (2,88) es inferior a la que se registra para el conjunto de los servicios de la Universidad y se mantiene en la tendencia descendente con respecto a las valoraciones de 2009-2010 y de 2005-2006. Esa valoración es más favorable entre los estudiantes de los campus de Colmenarejo (3,08) que en el de Getafe (2,9) y Leganés (2,77); aunque dichas diferencias no llegan a ser estadísticamente significativas. Sí lo son por antigüedad: los que cursan 1º se muestran más satisfechos (3,13) que los de 4º (2,67).



Entre los centros, la valoración más favorable se sigue registrando en el CEAES (3,26) y a continuación se sitúa la que se recoge para Colmenarejo (3,08), experimentando ambas un ligero descenso con respecto a hace dos cursos.

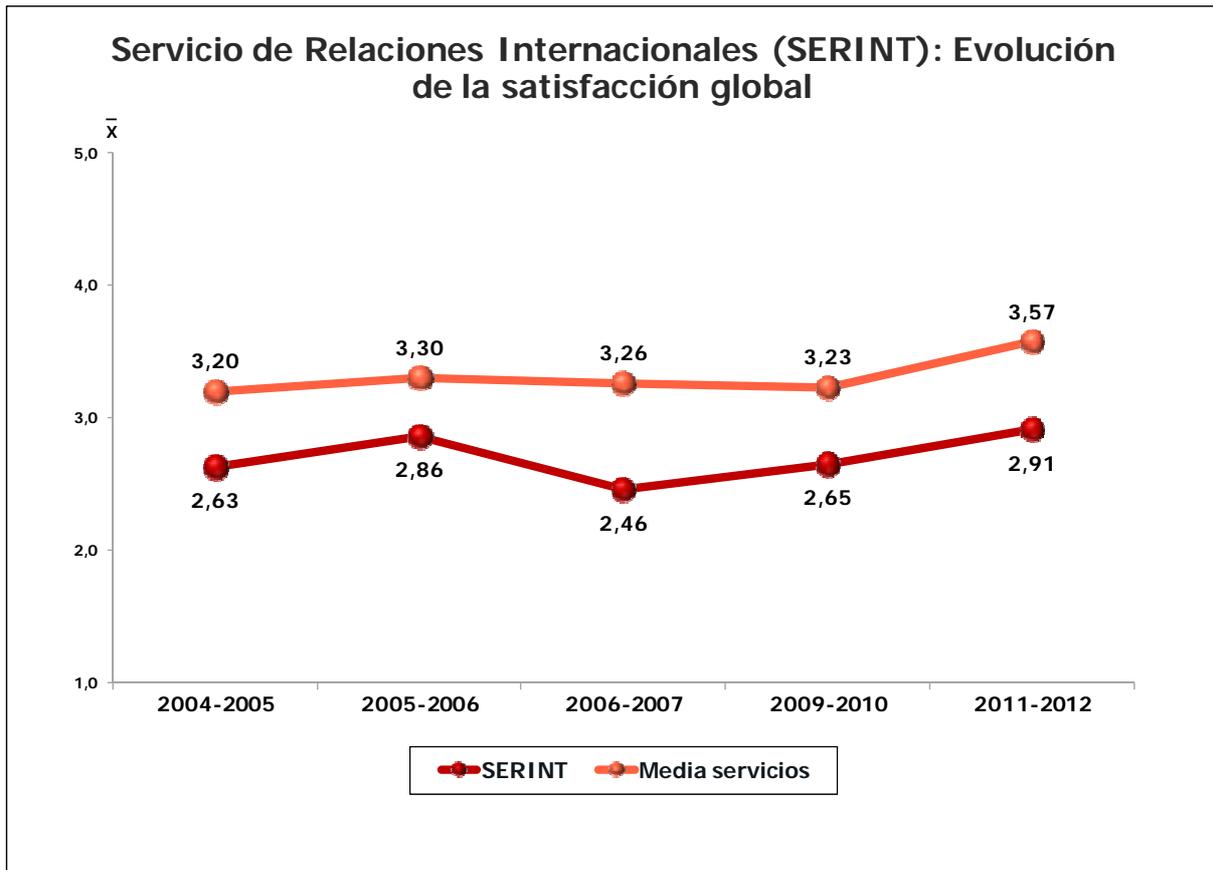
Por su parte, la valoración más baja de este servicio se registra nuevamente entre los estudiantes de Humanidades (2,6), que además desciende una décima con respecto a 2009-2010.



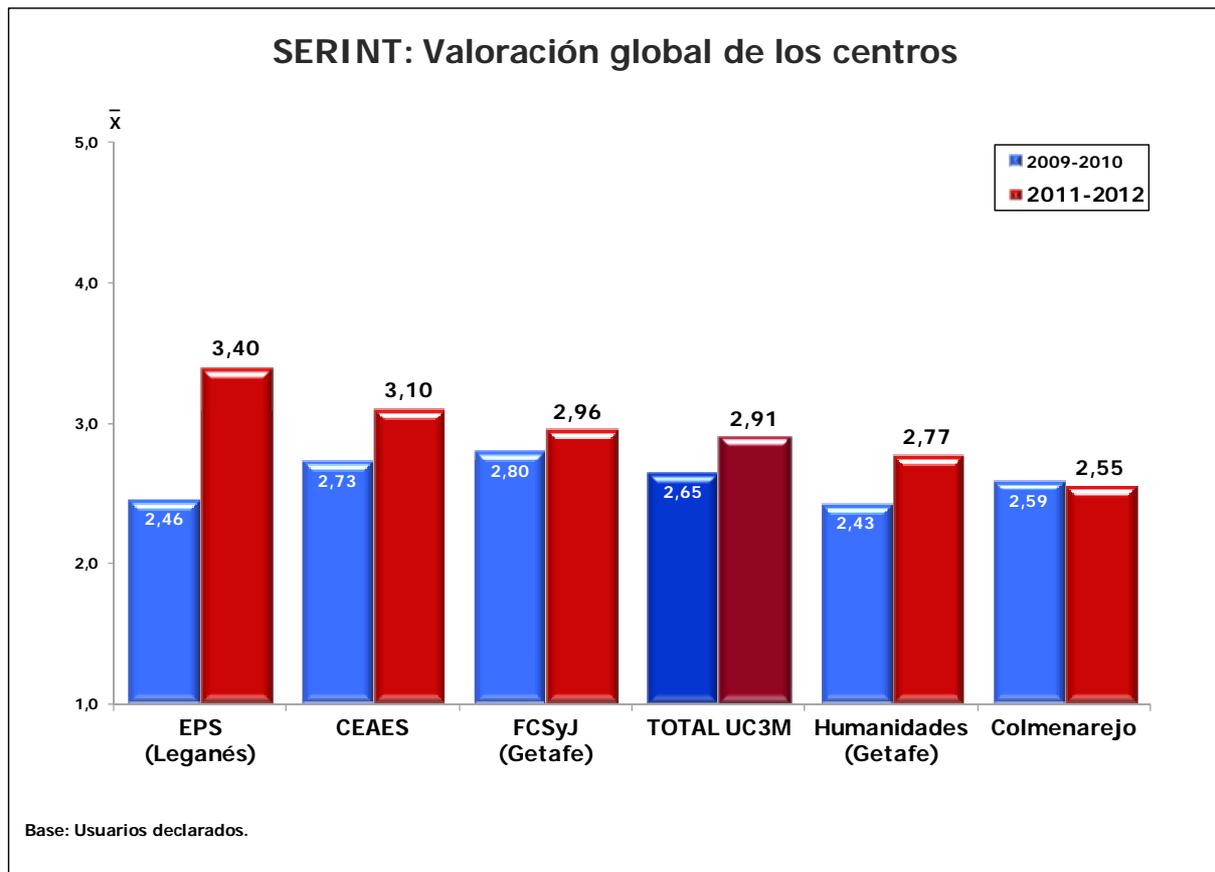
El aspecto mejor valorado de los tenidos en cuenta en relación con este servicio es la atención recibida por parte de los becarios (2,9), en tanto que el peor valorado es la información existente sobre el sistema de becas (2,82). Además, hay que tener en cuenta que las valoraciones de dos de los tres aspectos considerados son ligeramente inferiores a las de hace dos cursos.

G) Servicio de relaciones internacionales (SERINT)

Para el Servicio de Relaciones Internacionales se registra una puntuación (2,91) claramente inferior a la que se da para el conjunto de los servicios, a pesar de que se observa una mejoría con respecto a hace dos cursos como lo pone de manifiesto que esa puntuación sea casi tres décimas superior a la de entonces.



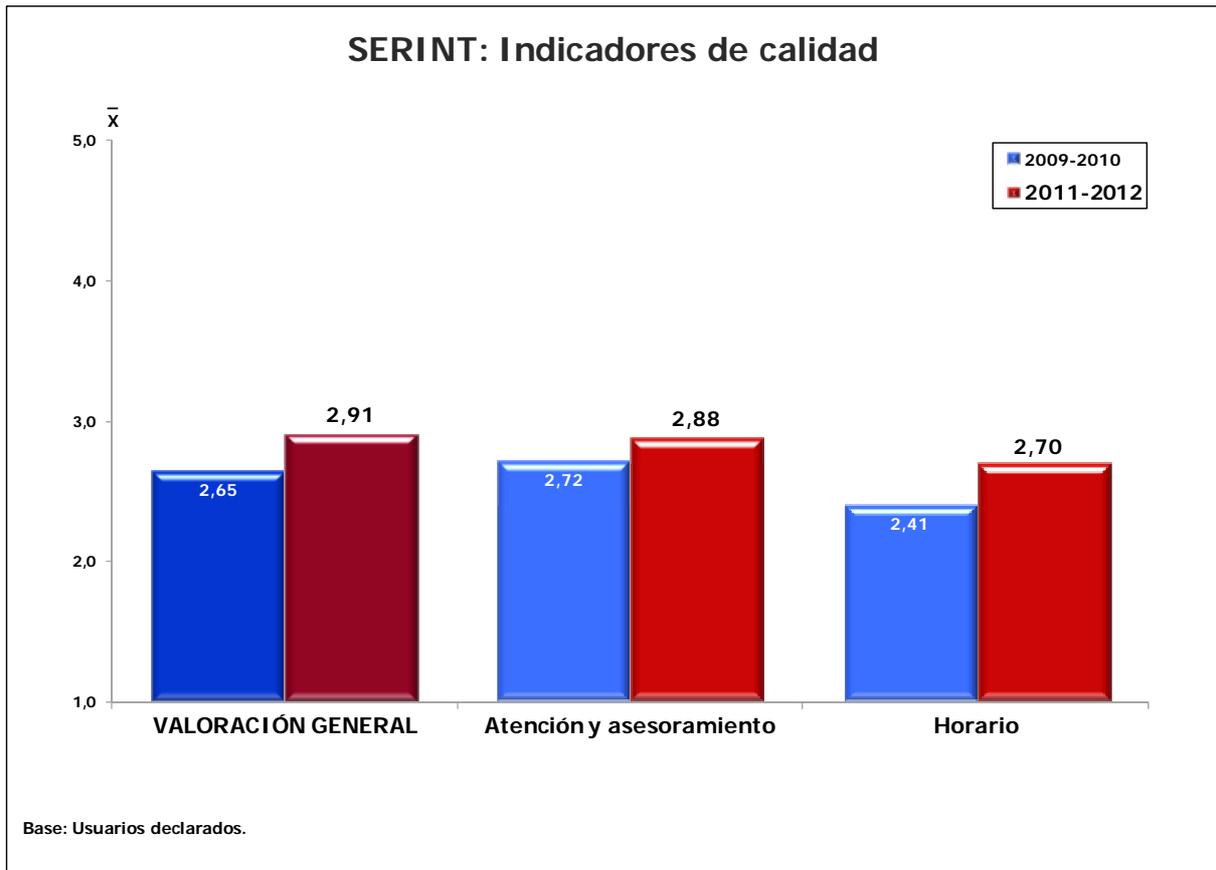
La valoración de este servicio es significativamente más favorable entre los estudiantes de primer curso (3,64) que entre los de segundo y tercero (2,98) o los que están entre cuarto y sexto (2,61).



Por centros, la valoración de este servicio es más favorable entre los estudiantes del CEAES (3,1) y de la EPS (3,4). El nivel de satisfacción se incrementa en ambos centros con respecto a hace dos cursos, pero resulta especialmente significativo el aumento de casi un punto registrado en la EPS.

Los más insatisfechos con el servicio prestado por el SERINT son los estudiantes de Colmenarejo (2,55), los de Humanidades (2,77) y los de la FCSyJ (2,96). Pese a todo, las diferencias observadas por centro no son estadísticamente significativas.

La valoración que se registra en Humanidades es apreciablemente superior a la registrada en el curso 2009-2010.



La mejora de la valoración del SERINT se refleja en la superior puntuación que se registra para los dos aspectos específicos tenidos en consideración para este servicio: la atención y asesoramiento (2,88) y los horarios de funcionamiento (2,7). La satisfacción con el horario de atención del servicio mejora tres décimas con respecto a 2009-2010.

7.8. Espacio estudiantes

Como ya se ha señalado anteriormente, la denominación de Espacio estudiantes ha experimentado cambios con respecto a la última medición, realizada en el curso 2009-2010. Así, ahora sus anteriores competencias culturales y las relativas a la gestión del Auditorio, se desglosan en un nuevo servicio: Auditorio-Aula de las artes, que se comentará en el próximo capítulo. Asimismo, el actual Espacio Estudiantes conserva sus anteriores atribuciones relativas a actividades deportivas, a las cuales incorpora otras nuevas sobre orientación al estudiante, asociacionismo y voluntariado así como información y ayuda para la solicitud de becas de la propia universidad y de otros organismos.

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

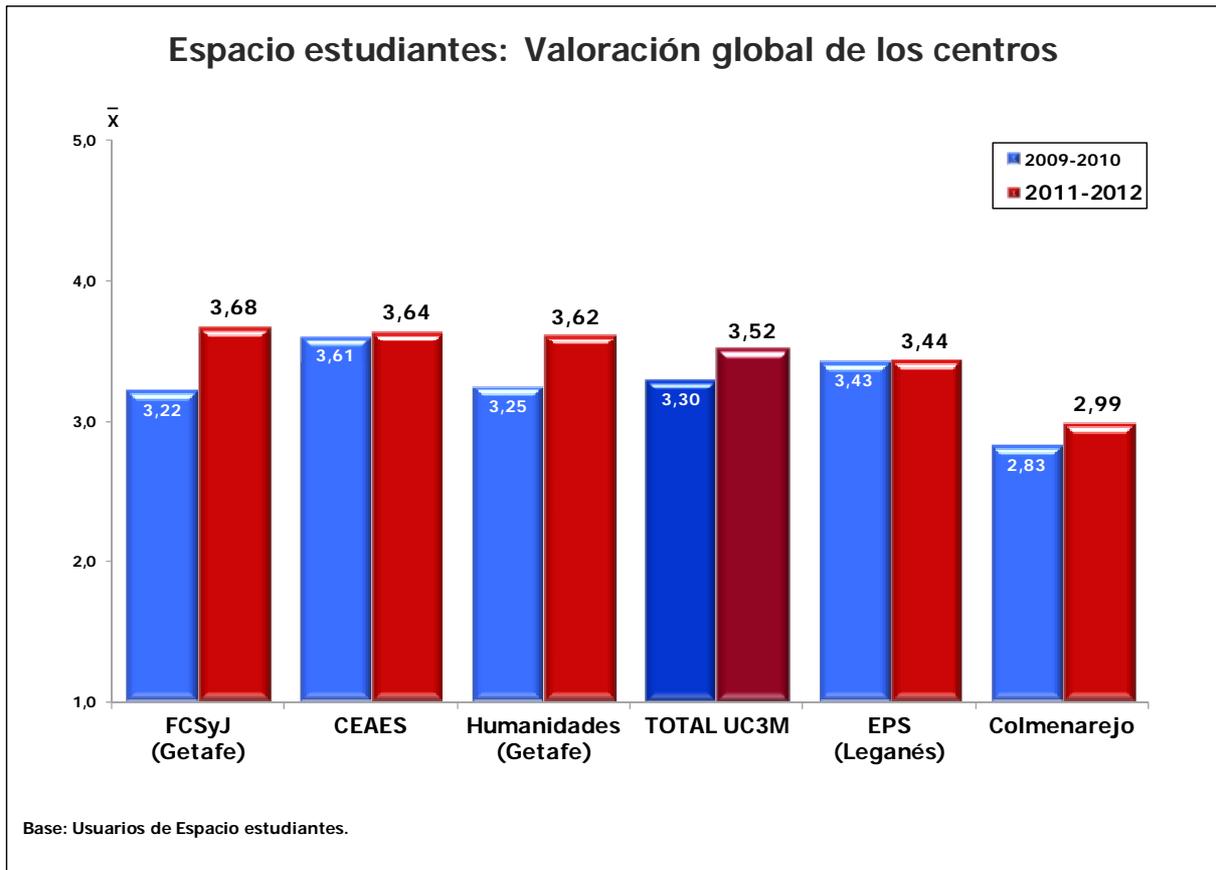
En este sentido, recordemos nuevamente que en anteriores ocasiones se preguntaba por la utilización y frecuencia de las actividades deportivas y del polideportivo, mientras que ahora se pregunta por la utilización del servicio de Espacio Estudiantes, al igual que se hace para el resto de los servicios no docentes. Por lo que, si bien se puede calcular el volumen de alumnos que en el curso 2009-2010 eran usuarios de los servicios deportivos de Espacio Estudiantes (46,3%), los datos no son en absoluto comparables para medir la intensidad. Mientras que en 2009 los grandes usuarios de las instalaciones y actividades deportivas serían un 42,8%, ahora los usuarios intensivos de Espacio estudiantes se reducen a un 6,6%. *Lo cual lleva a pensar que ahora se recoge el contacto que tienen los usuarios con Espacio Estudiantes en cuanto a la gestión administrativa de esas actividades (apuntarse, hacer alguna consulta, un pago inicial, etc.) mientras que antes se recogía la práctica de la actividad a lo largo del tiempo*¹¹.

¹¹ Interpretación de la investigadora.

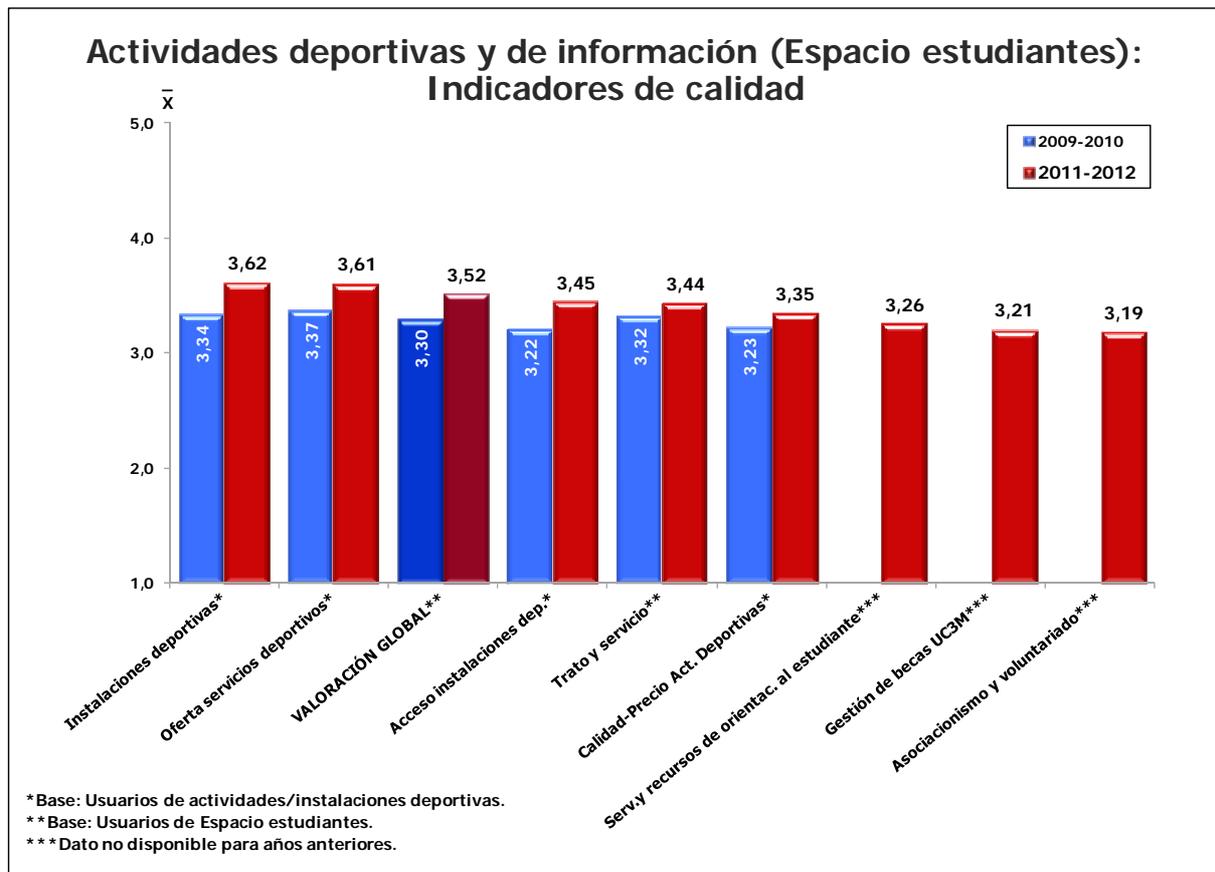
En la actualidad, el 52,3% de los estudiantes se declaran usuarios el servicio; significativamente más los que cursan titulaciones de primer y segundo ciclo (80,8%), que los de Grado (52,5%) y CEAES (40,4%). Asimismo, los estudiantes de Humanidades y FCSyJ utilizan significativamente más el servicio (59,3% y 54,9%) que sus compañeros del CEAES (40,4%) y la EPS (49,5%).



La valoración global del conjunto de los servicios agrupados bajo la denominación de Espacio estudiantes se sitúa ahora en 3,52, ligeramente inferior a la que se registra para el conjunto de los servicios evaluados, pese a que experimenta un moderado incremento de 2,2 décimas con respecto al curso 2009-2010, con lo que se coloca en el nivel más alto hasta la fecha.



Los colectivos significativamente más satisfechos con las actividades de Espacio estudiantes son los de FCSyJ (3,68) y el CEAES (3,64), estos últimos principalmente debido a su mayor satisfacción con las nuevas atribuciones de este servicio (que oscilan entre los 3,62 y 3,92 puntos). Por el contrario, los estudiantes de Colmenarejo están notablemente más descontentos (2,99).



De todos los aspectos específicos considerados, las puntuaciones más favorables se refieren a las instalaciones deportivas (3,62) y a la variedad, amplitud y calidad de la oferta de las actividades deportivas (3,61), ambas puntuaciones, que se han incrementado casi 3 décimas con respecto al curso 2009-2010, son además superiores a valoración del conjunto del servicio Espacio estudiantes.

En el polo opuesto, los aspectos con una valoración más baja son los de asociacionismo y voluntariado (3,19) y becas de la propia universidad u otros organismos (3,21).

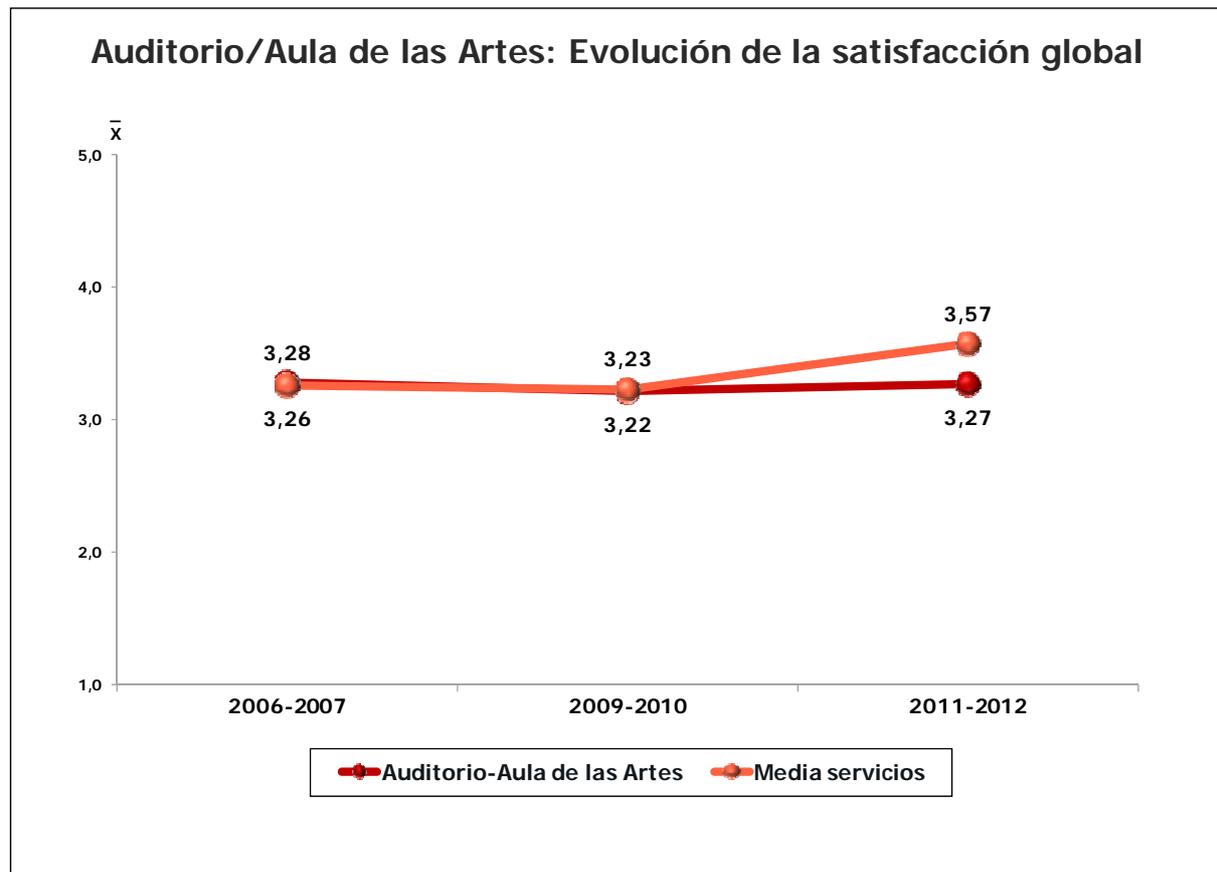
7.9. Auditorio-Aula de las artes

La gestión de las actividades culturales y del Auditorio sale del Espacio Estudiantes, donde se enmarcaban hasta el presente curso, para configurarse como un servicio independiente.

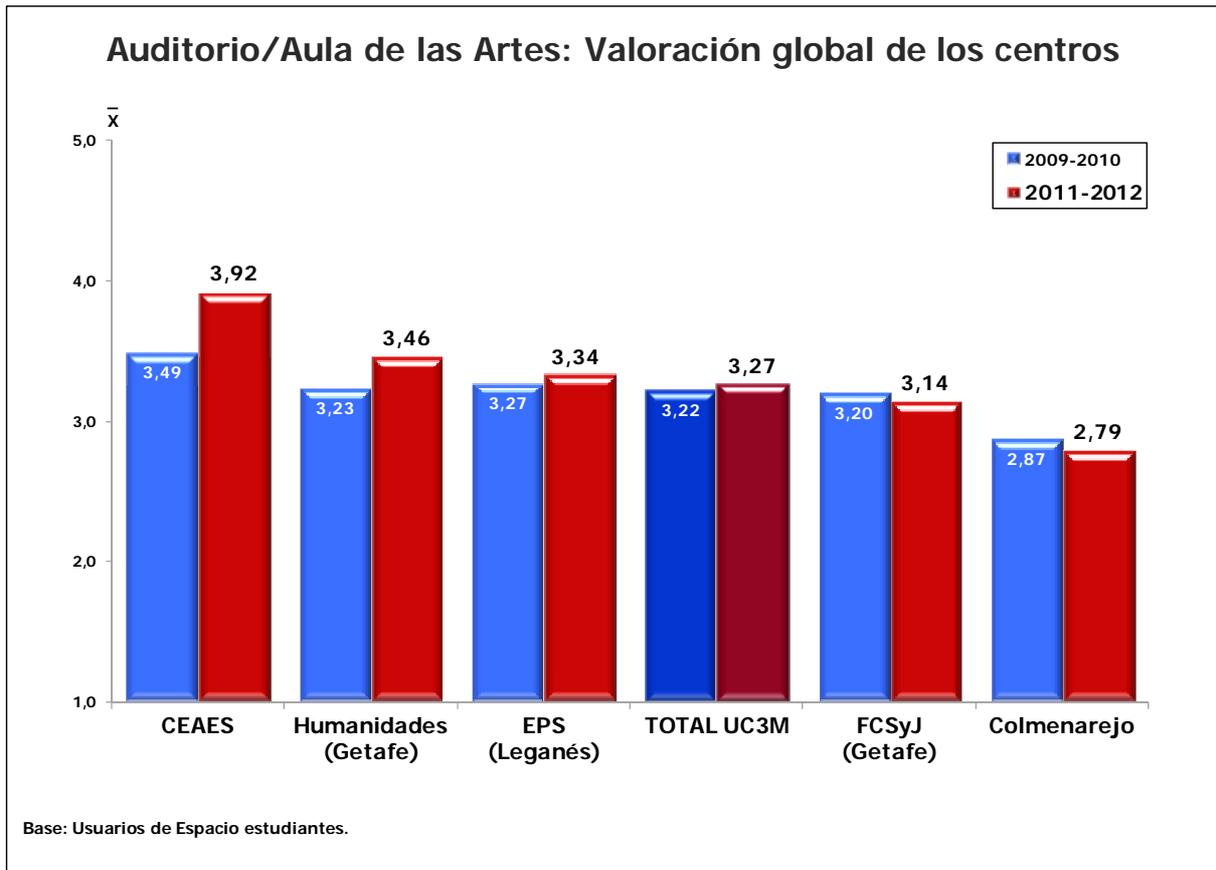
Al igual que sucediera con Espacio Estudiantes, en anteriores ocasiones se preguntaba por la utilización y frecuencia de las actividades culturales y del Auditorio, mientras que ahora se pregunta por la utilización del servicio de Auditorio-Aula de las artes, al igual que se hace para el resto de los servicios no docentes. Por lo que, si bien se puede calcular el volumen de alumnos que en el curso 2009-2010 eran usuarios de los servicios culturales y Auditorio de Espacio Estudiantes (43,2%), téngase esto presente al comparar los resultados con los de la edición anterior. Mientras que en 2009 los grandes usuarios de las instalaciones y actividades culturales serían un 15,1%, ahora los usuarios intensivos de Auditorio-Aula de las artes son un 10,5%.

Este curso, la proporción de usuarios del Auditorio es significativamente superior entre los estudiantes de Humanidades (36,5%), los de cursos superiores de segundo ciclo (34,5%) con respecto a la que se registra entre los estudiantes del CEAES (16,8%).

De los usuarios de estos servicios, quienes los utilizan una vez a la semana o con mayor frecuencia representan un 10,5%.

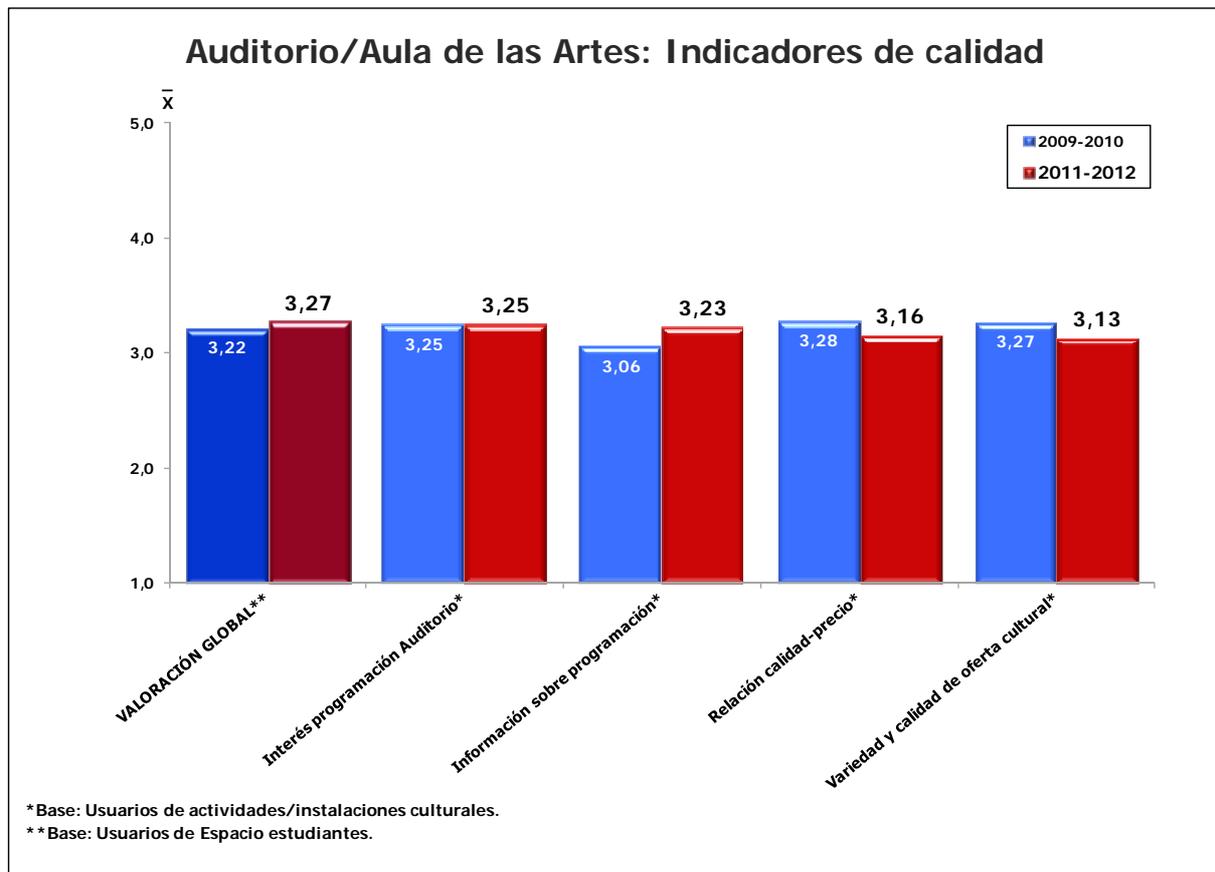


La valoración global del conjunto de los servicios de Auditorio-Aula de las artes se sitúa en 3,27 puntos, tres décimas por debajo de la que se registra para el conjunto de los servicios evaluados, no registrándose diferencias relevantes entre los distintos segmentos de la muestra establecidos en función de las distintas variables de clasificación.



Los más satisfechos con el Auditorio son los estudiantes de la CEAES (3,92); notablemente por encima de la manifestada por los de Colmenarejo (2,79). Además, la valoración registrada en el CEAES ha mejorado casi cuatro décimas con respecto a 2009-2010.

No obstante, téngase en cuenta que tan sólo eran 8 los estudiantes CEAES que emitieron alguna valoración de 1 a 5 a propósito del Auditorio-Aula de las artes.



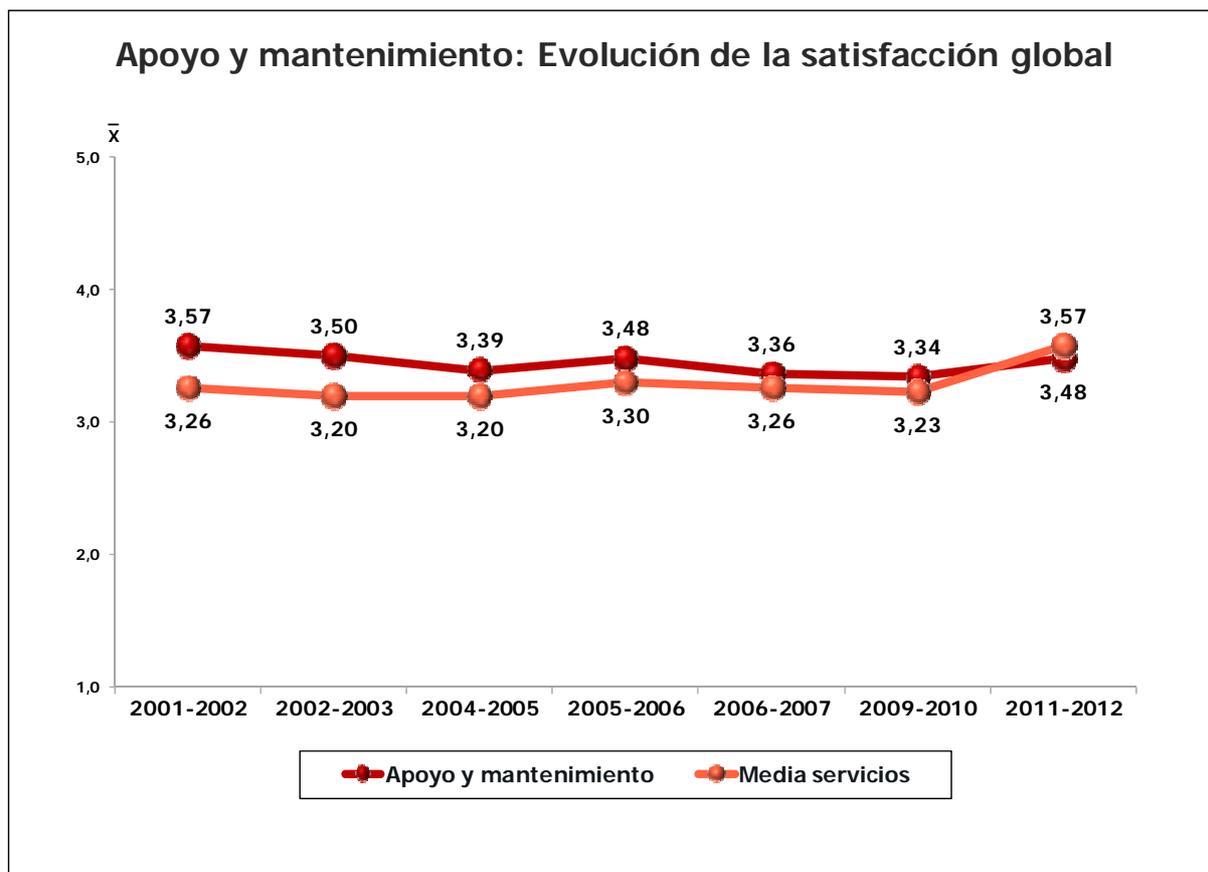
De todos los aspectos específicos considerados, la puntuación más favorable se refiere al interés de la programación cultural del Auditorio (3,25) y la información recibida sobre la misma (3,23). En comparación con el curso 2009-2010, la satisfacción con respecto a la calidad de la programación no varía; mientras que sí ha mejorado notablemente la segunda, que de hecho era el aspecto menos satisfactorio de los analizados.

En el polo opuesto, el aspecto para el que es más baja la valoración obtenida es ahora la variedad y calidad de la oferta de actividades culturales (3,13), seguido de la relación calidad-precio (3,16); dimensiones ambas que descienden cerca de una décima.

7.10. Servicios de Apoyo y Mantenimiento

Representan un 35,3% quienes declaran ser usuarios o beneficiarios de los Servicios de Apoyo y Mantenimiento, aunque en realidad lo sean la totalidad de los alumnos. Como ocurría en el caso de los servicios de la Administración de alumnos, es claro que existe una considerable falta de conciencia de ser beneficiario de estos servicios, aunque esta circunstancia se ha incrementado casi cuatro puntos con respecto a la registrada hace dos cursos.

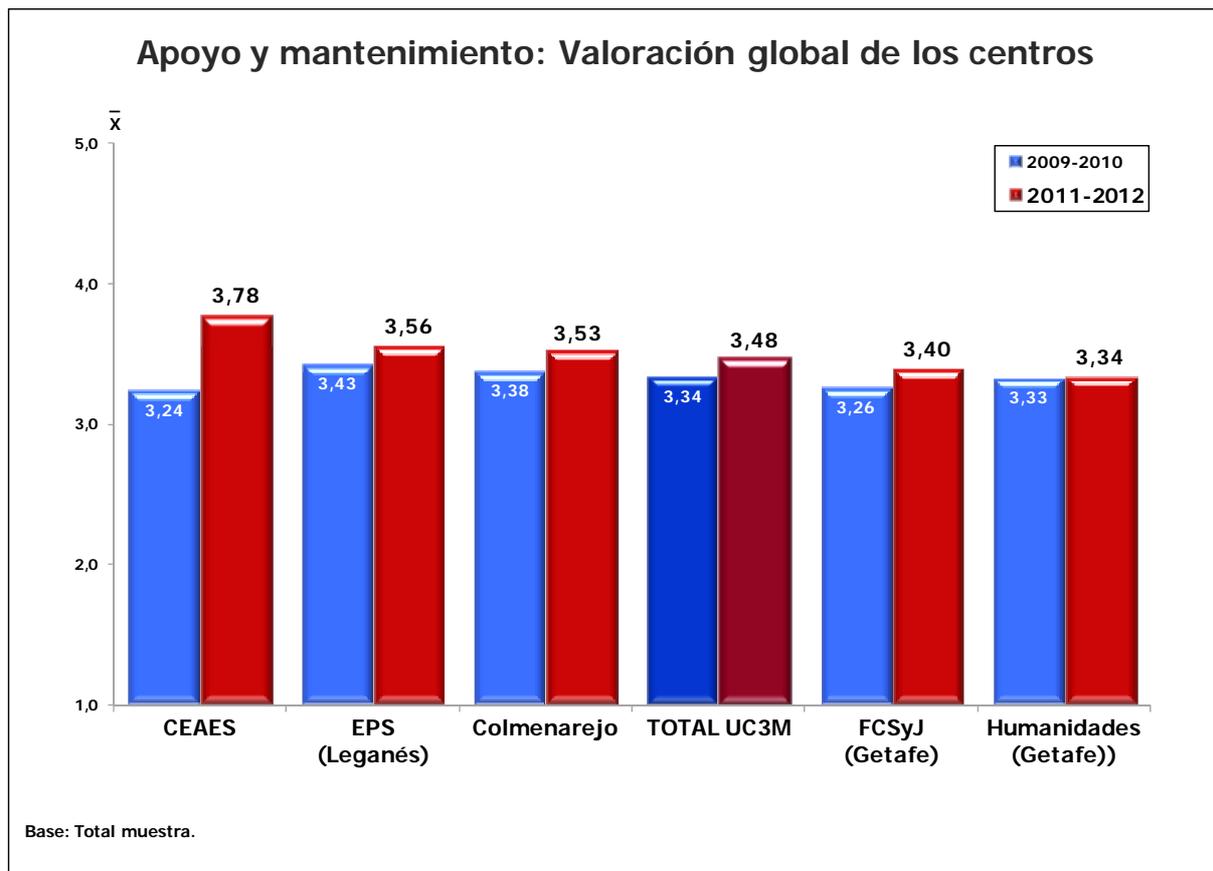
Por su parte, los usuarios que declaran utilizar estos servicios al menos una vez a la semana representan ahora apenas un 4,7% de los que manifiestan utilizarlos; cifra bastante lejana al 23,5% que se registraba en el curso 2009-2010. Lo cual es sin duda una buena noticia.



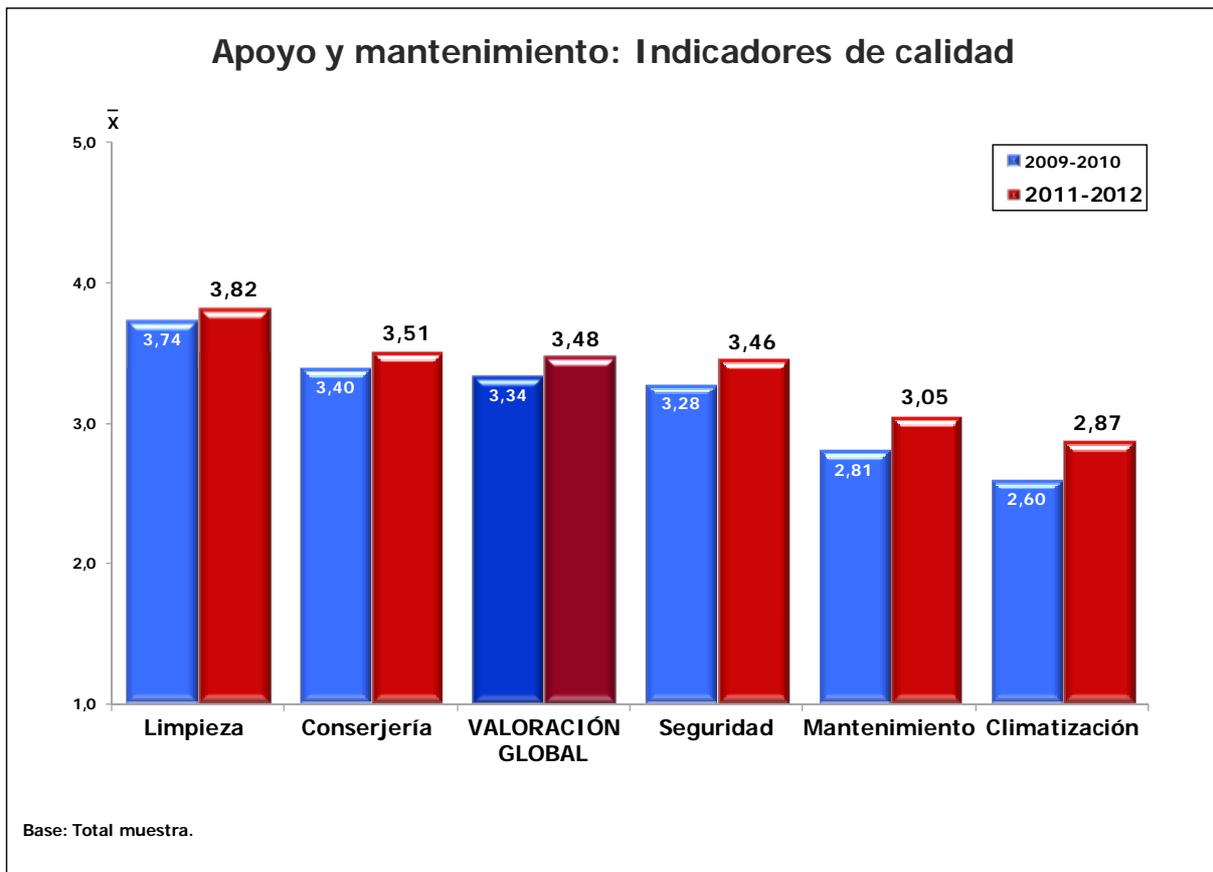
La puntuación que refleja el nivel de satisfacción con estos servicios es de 3,48, que aunque ligeramente superior a la registrada en las anteriores ocasiones en

que se ha hecho la evaluación, se sitúa ahora por debajo de la media que se registra para el conjunto de los servicios.

Los nuevos alumnos (3,72) son los que más satisfechos se muestran con estos servicios, mientras que los veteranos se muestran significativamente más críticos (3,79).



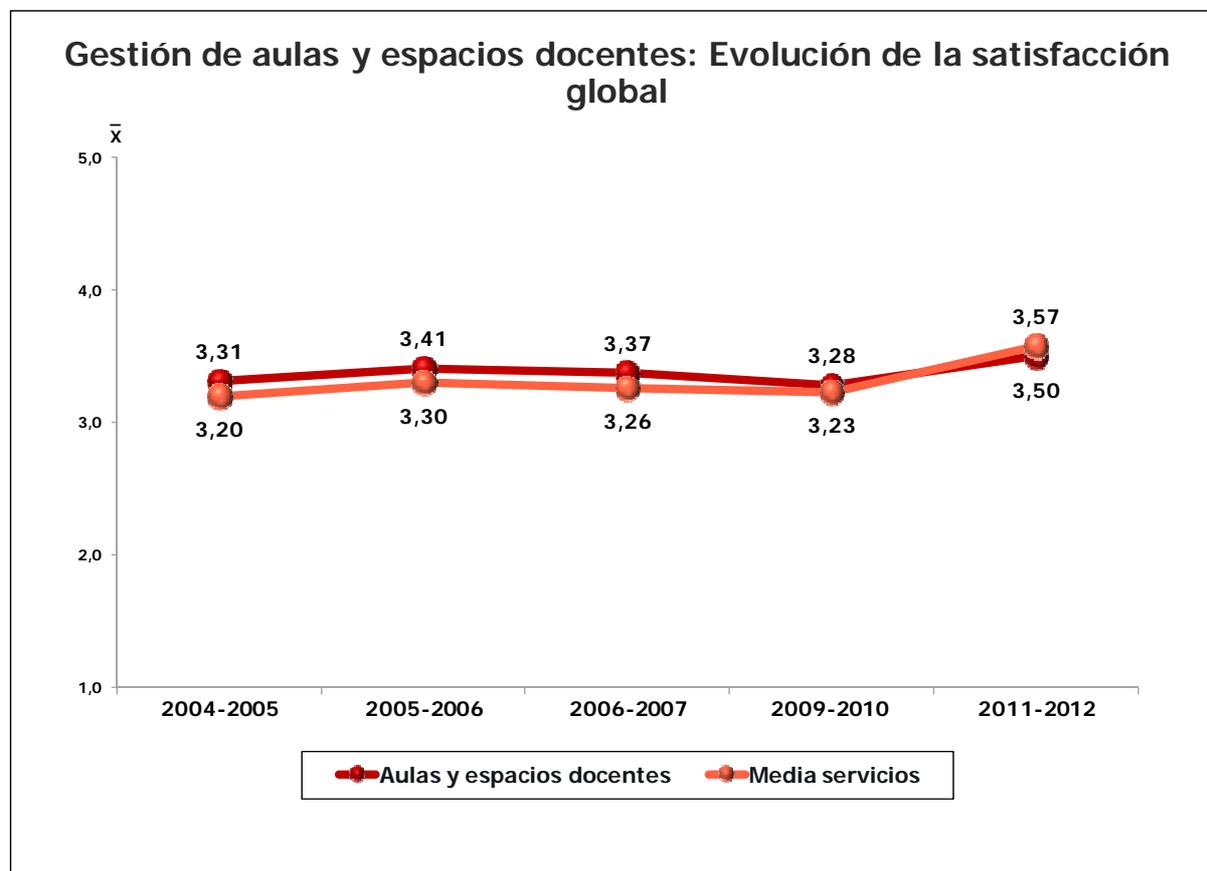
Los centros en los que la valoración de estos servicios es más favorable son el CEAES (3,78), la EPS (3,56) y Colmenarejo (3,53); todos ellos por encima de la media global del servicio para todos los centros. No obstante, hay que señalar que para el CEAES se observa un significativo incremento de más de medio punto en la valoración con respecto a hace dos cursos, lo cual denota claramente una mejora en el nivel de satisfacción al respecto.



Los servicios específicos, dentro de los de Apoyo y Mantenimiento, para los que el Grado de satisfacción es más alto son nuevamente la limpieza (3,82) y la conserjería en general (3,51), que se recuperan de los descensos registrados hace dos cursos.

En sentido opuesto, las puntuaciones que reflejan un nivel de satisfacción más bajo se producen a propósito de la climatización (2,87) y de los servicios de reparación y Mantenimiento (3,05), aunque sus puntuaciones se incrementan casi dos décimas con respecto al curso 2009-2010.

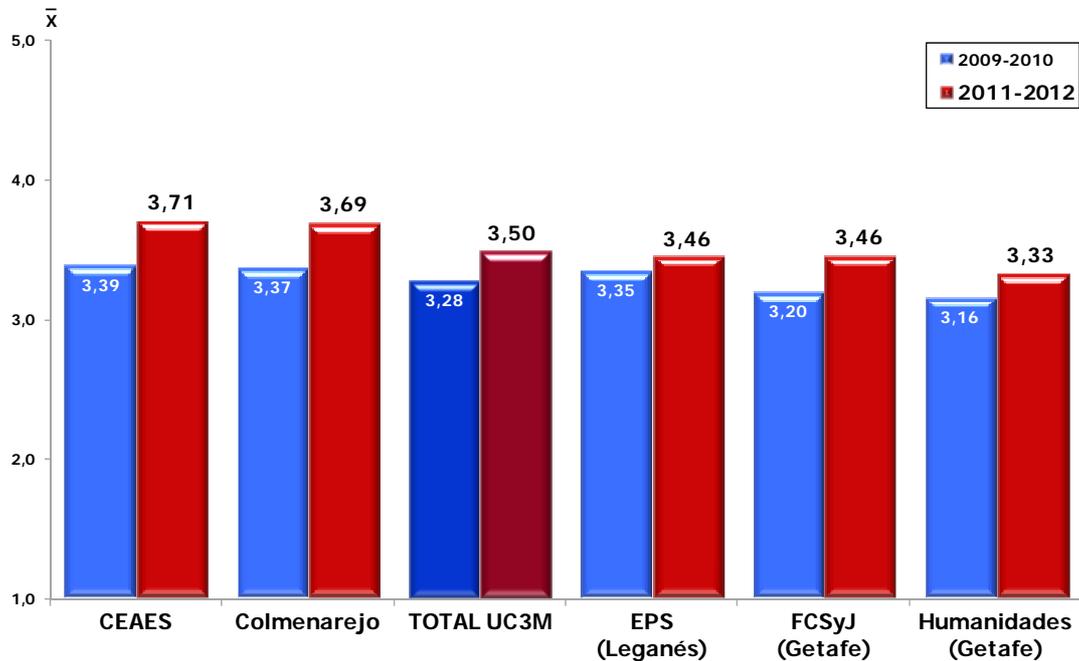
7.11. Gestión de aulas y espacios docentes



La valoración global de la gestión de aulas y espacios docentes es claramente favorable (3,5) y muy similar a la media que se registra para el conjunto de los servicios. No obstante, hay que señalar que la puntuación actual ha mejorado con respecto a las registradas en las cuatro ocasiones anteriores en que este servicio ha sido sometido a la valoración de los estudiantes.

Este curso, los nuevos estudiantes (3,74), los del CEAES (3,71) y los de Grado (3,53) son los que más satisfechos se muestran con la gestión de las aulas y espacios docentes. Mientras que los colectivos significativamente más descontentos son: los estudiantes de 1º y 2º ciclo (3,13) y los veteranos (3,39).

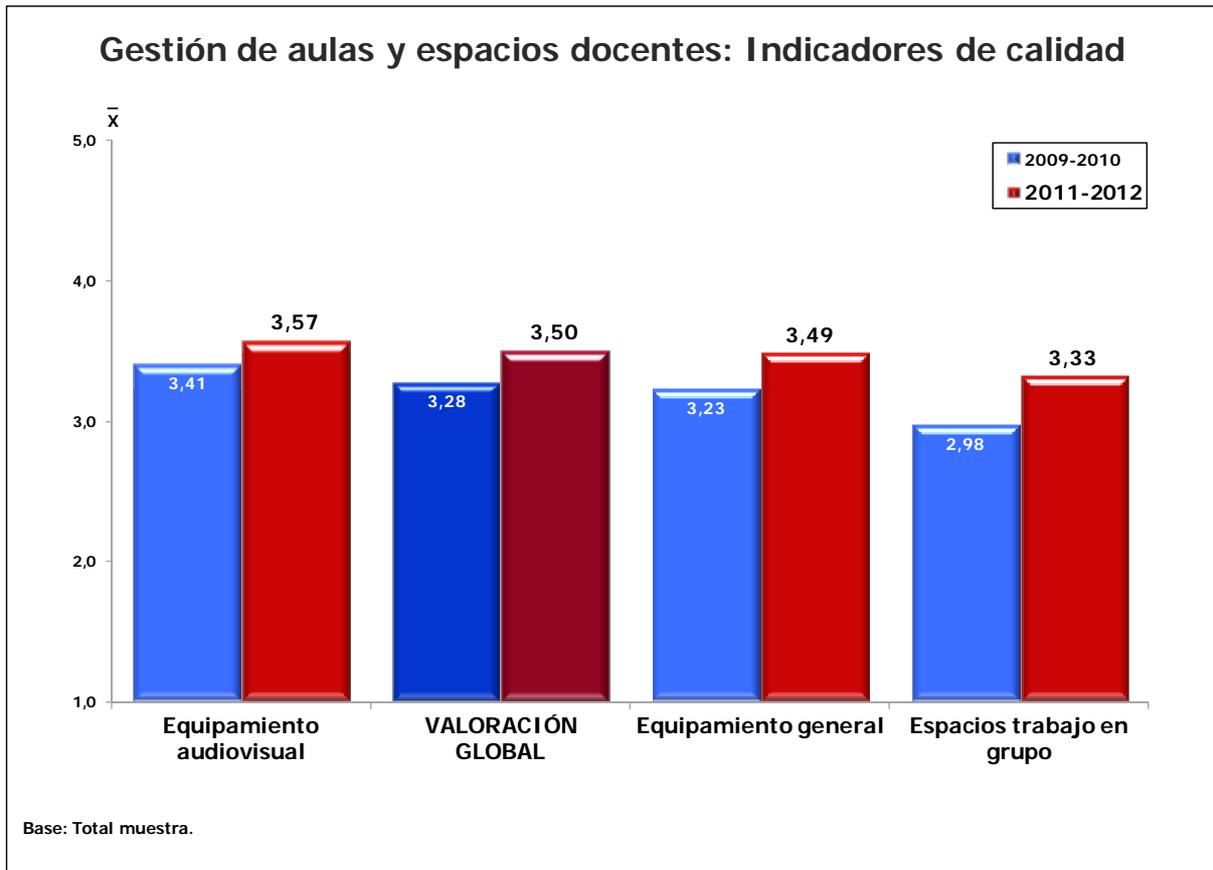
Gestión de aulas y espacios docentes: Valoración global de los centros



Base: Total muestra.

Por centros las mejores puntuaciones, superiores a la que refleja la valoración del conjunto de los estudiantes de la UC3M, se recogen nuevamente entre los del CEAES (3,71) y Colmenarejo (3,69). El nivel de satisfacción de ambos centros ha mejorado en torno a tres décimas con respecto al curso 2009-2010, y se sitúa por encima de la media.

Las valoraciones más bajas se registran entre los estudiantes de Humanidades (3,33) y FCSyJ (3,46), que también mejoran en ambos casos.



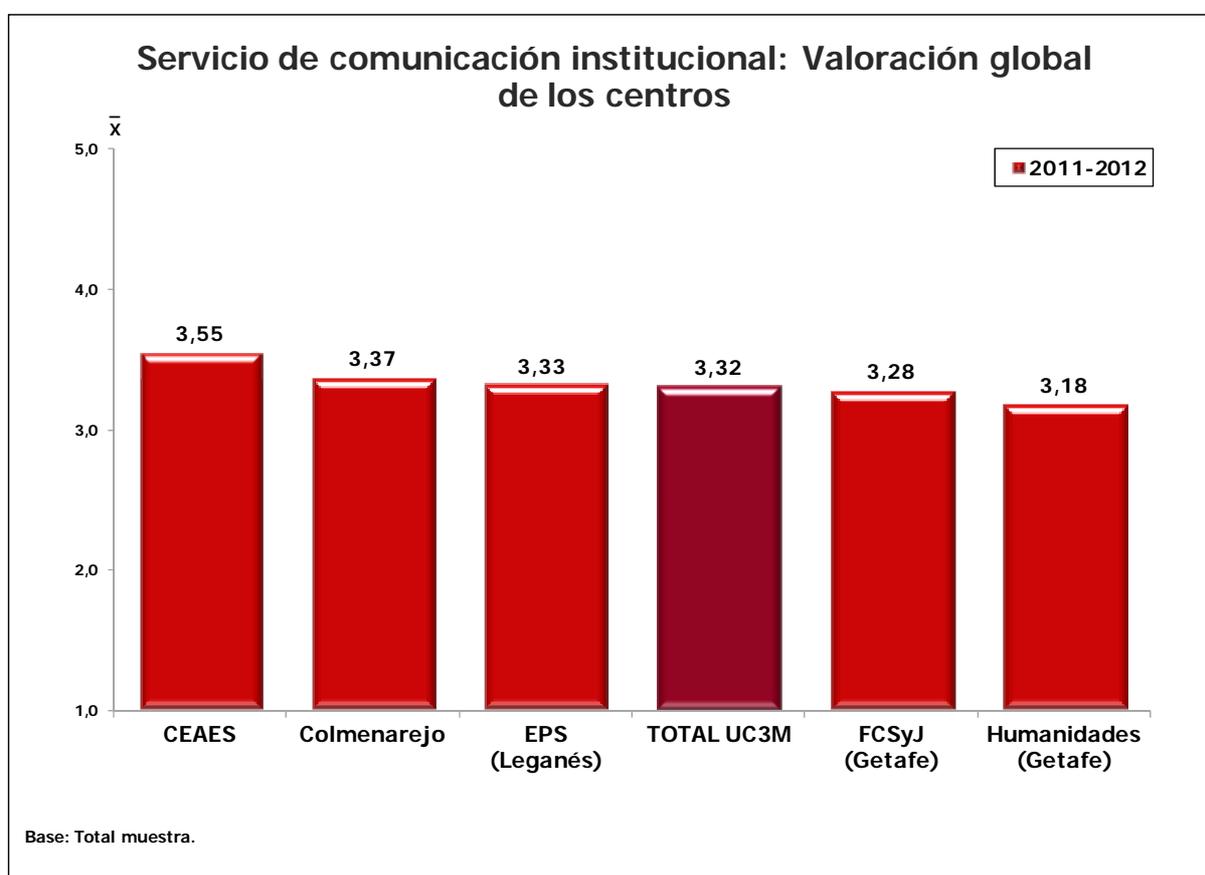
Dentro de la gestión de aulas y espacios docentes, el aspecto mejor valorado es nuevamente el equipamiento audiovisual (3,57), incluso ligeramente superior a la de hace dos cursos.

Por su parte, el aspecto que registra la puntuación más baja es la disponibilidad de espacios para trabajar en grupo (3,33) aunque también éste ha mejorado más de tres décimas con respecto al curso 2009-2010.

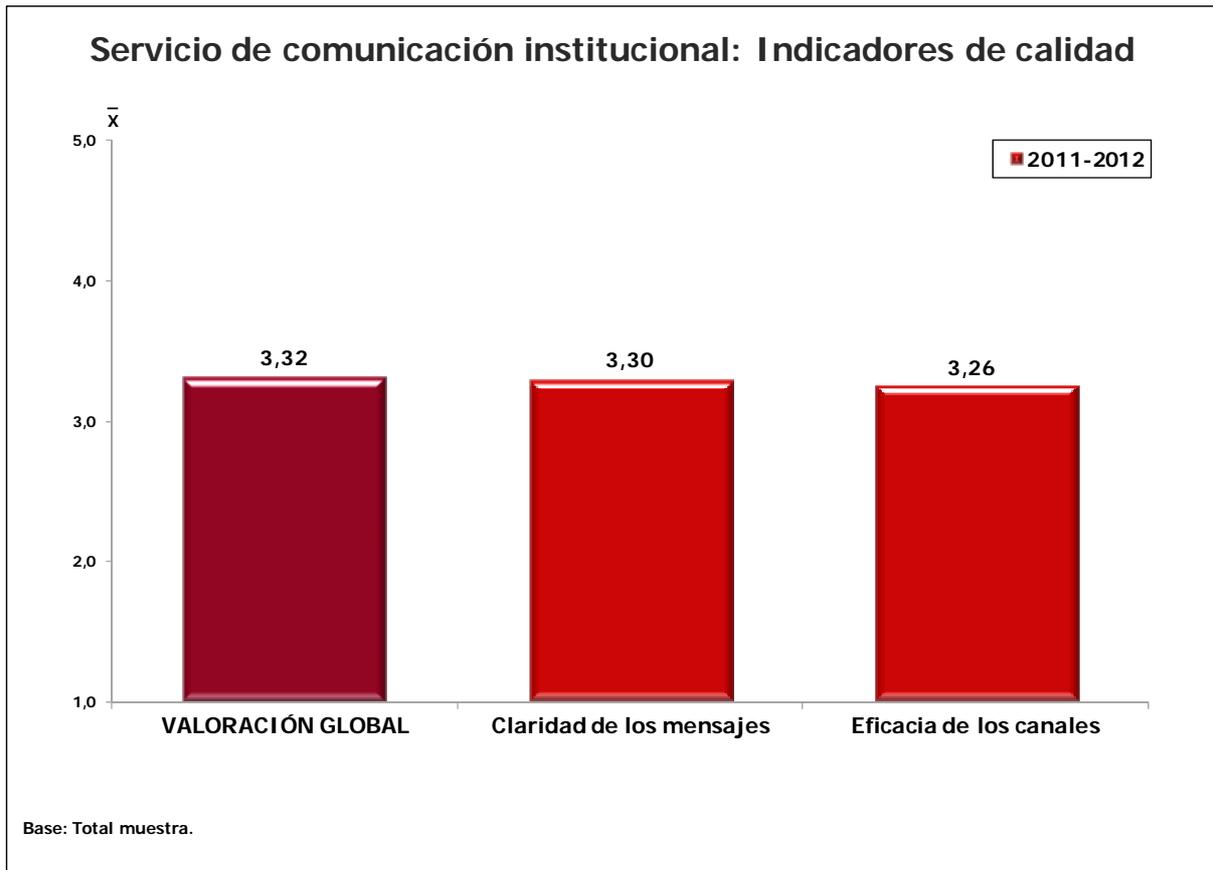
7.12. Comunicación institucional

En esta edición del estudio se mide por primera vez la comunicación institucional o interna de la UC3M como un servicio con entidad propia, y del que todo el colectivo estudiantil es usuario.

Con un nivel de satisfacción de 3,32 puntos, se sitúa casi dos décimas por debajo de la valoración media de los servicios no docentes; no apreciándose diferencias estadísticamente significativas entre las distintas categorías de clasificación de los estudiantes.

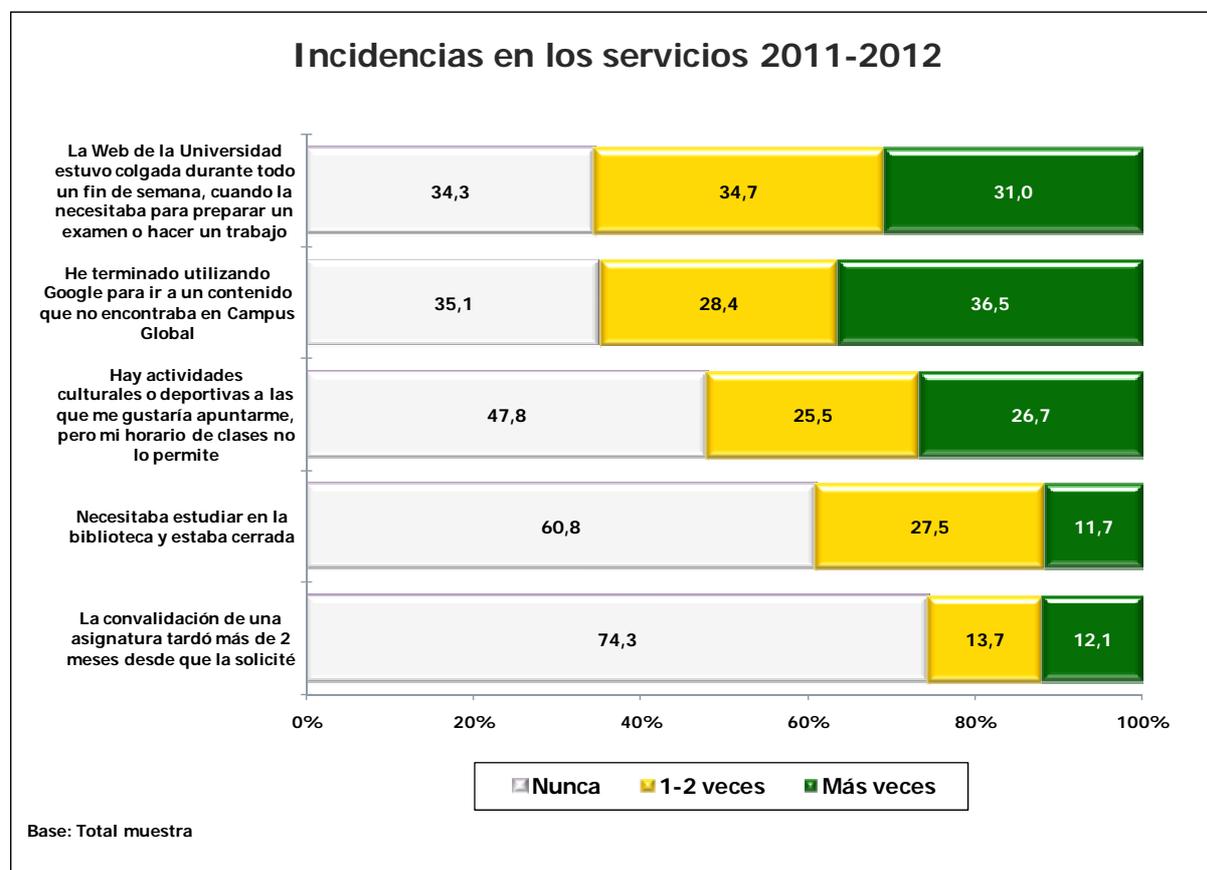


Los estudiantes del CEAES y los de 1º son los que se muestran más satisfechos con el servicio de comunicación institucional de la universidad ($\geq 3,55$), mientras que los estudiantes de los dos centros de Getafe: Humanidades (3,18) y la FCSyJ (3,28) se muestran más críticos al respecto.



Las dos valoraciones de aspectos específicos de este servicio quedan por debajo de la media general del mismo, siendo la claridad de los mensajes el más satisfactorio (3,3), ligeramente por encima de la percepción de la eficacia de los canales utilizados (3,26).

8. Incidencias en el servicio

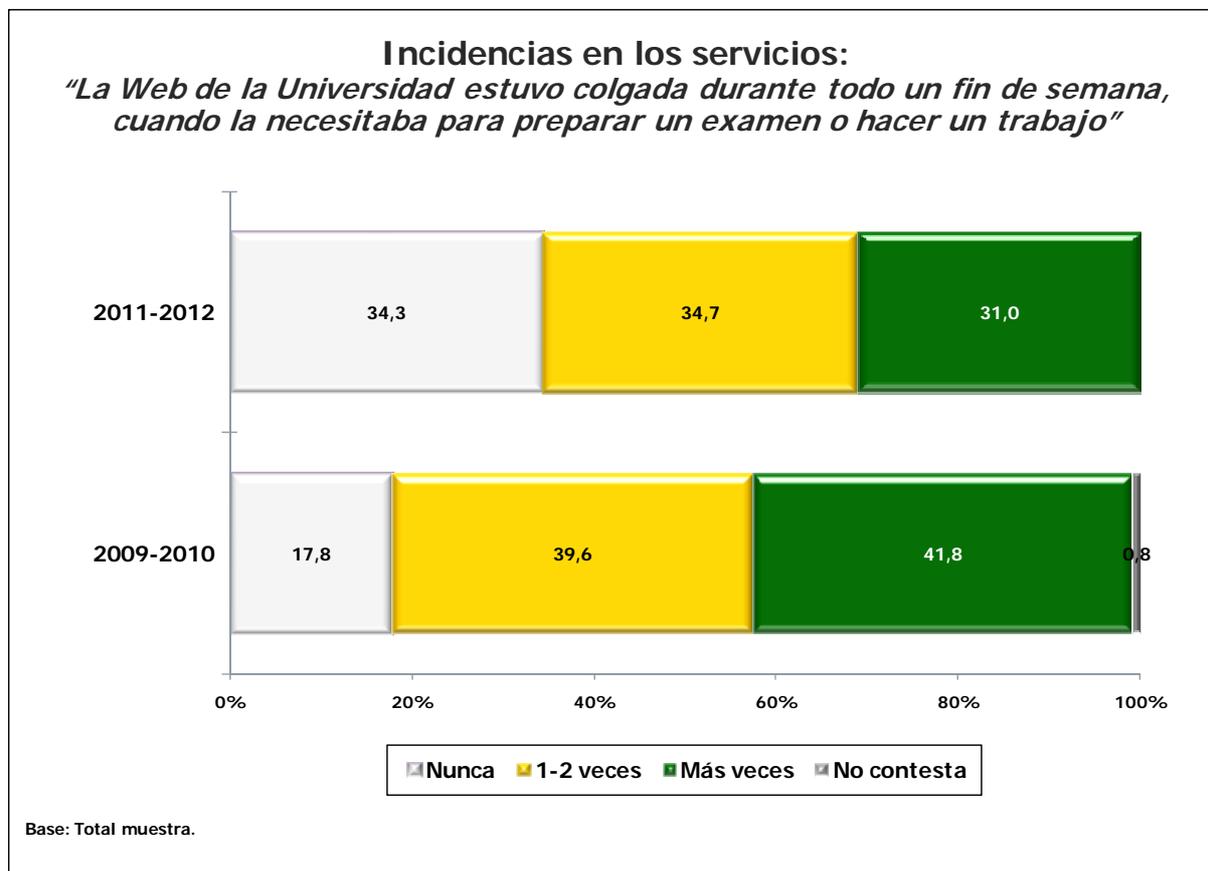


En esta edición han vuelto a medirse a frecuencia con la que ocurren, o no, las mismas incidencias o Sucesos Críticos medidos en el curso 2009-2010, a tenor de los resultados del último estudio cualitativo realizado.

En los últimos dos años ha disminuido la frecuencia con la que ocurren todos sucesos críticos, en el sentido de que han descendido los porcentajes de estudiantes que se han visto afectados. Se trata de descensos estadísticamente significativos (entre 6,5 y 15,7 puntos porcentuales) en cinco de estos seis sucesos críticos, siendo el menos extendido (los retrasos en la convalidación de asignaturas) el que menos desciende (3,8 puntos).

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

A) Caída de Campus Global en fin de semana

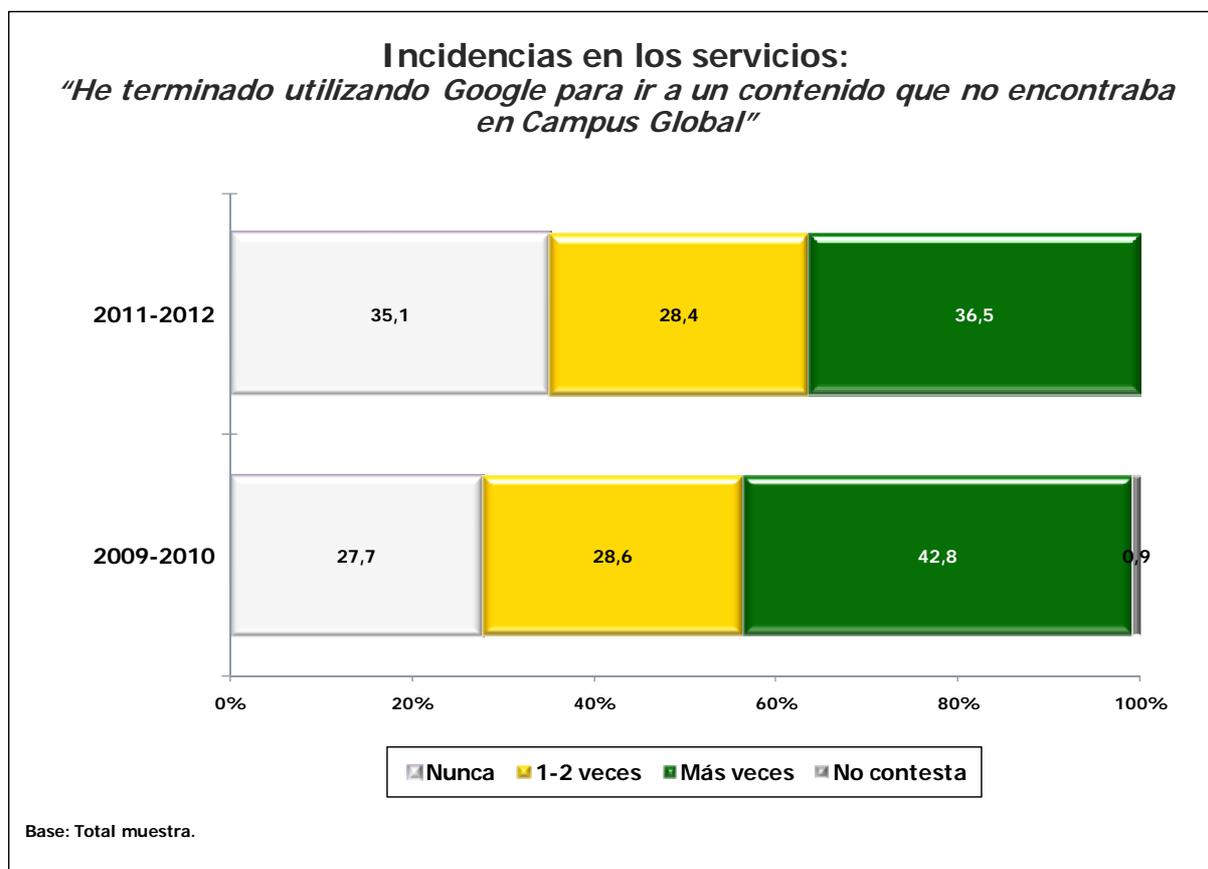


La incidencia más frecuente de las consideradas sigue siendo encontrarse con la web de la Universidad fuera de funcionamiento durante todo un fin de semana, cuando se la necesitaba para preparara un examen o hacer un trabajo. En esta circunstancia se han encontrado en alguna ocasión el 65,7% de los estudiantes, siendo muy similar la proporción de quienes declaran que les ha ocurrido una o dos veces (34,7%) y la de los que señalan que les ha pasado más veces (31%).

La proporción de quienes han experimentado en alguna ocasión este tipo de incidencia es superior entre los estudiantes de la EPS (72,1%), los de primer y segundo ciclo (80,6%) y los de los últimos cursos (84%), en tanto que es inferior de forma especialmente significativa entre los estudiantes de máster del CEAES (38,3%) y los de primero (32,9%).

En comparación con 2009-2010, la inoperatividad de Campus Global ha descendido 15,7 puntos porcentuales, siendo con mucho el suceso crítico que más desciende, pasando de haber afectado a un 81,4% de los estudiantes al actual 65,7%.

B) Dificultades para la localización de contenidos en Campus Global



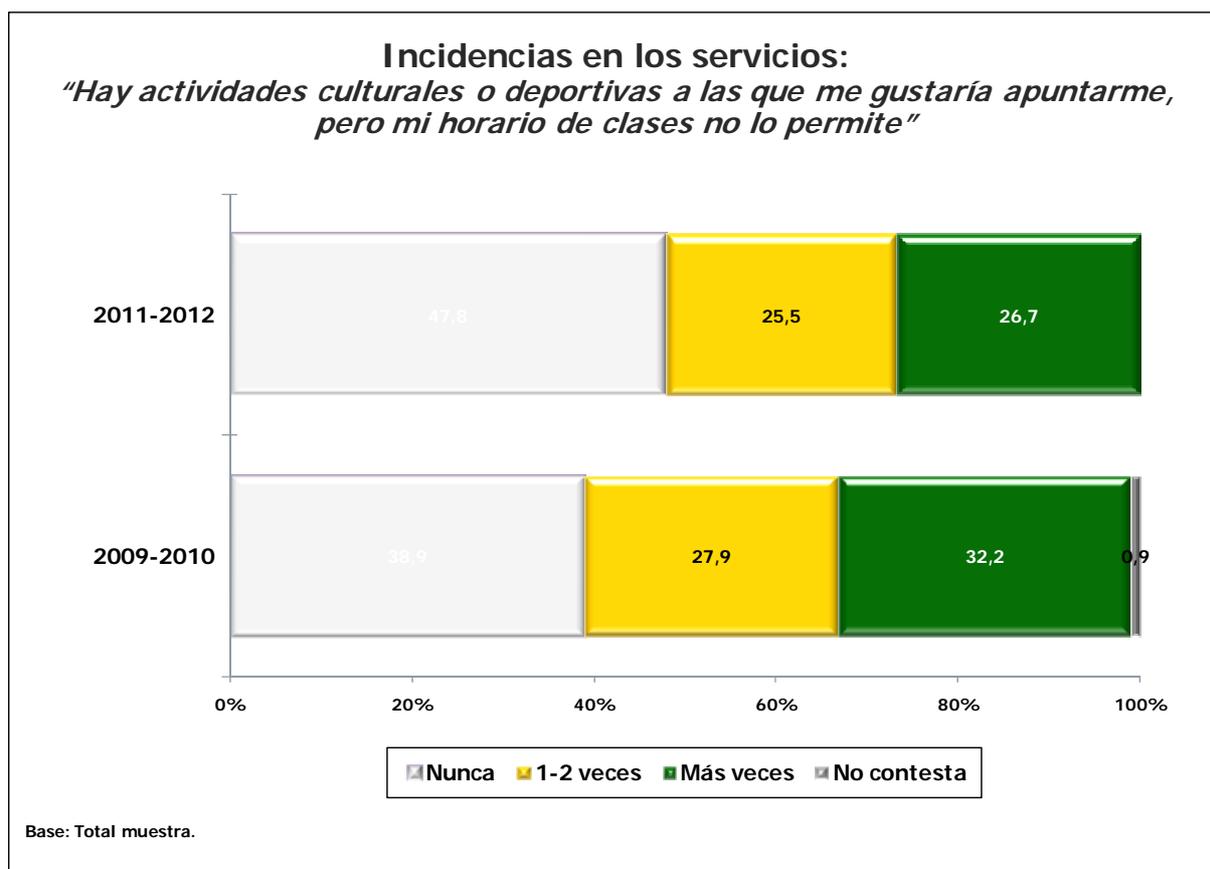
Representan casi dos tercios de los estudiantes (64,9%) quienes señalan haber terminado utilizando Google para ir a un contenido que no encontraban en Campus Global, siendo considerable el porcentaje de quienes declaran haberlo hecho más de dos veces en los dos últimos años (36,5%), frente al 28,4% que suponen aquellos a los que les ha sucedido una o dos veces.

Es de destacar el porcentaje significativamente superior de quienes han tenido este tipo de incidencia más de dos veces entre los alumnos de la EPS (72,2%),

entre los que realizan estudios de primer y segundo ciclo (75,6%) y los que se encuentran en cursos de entre 4º y 6º (78,6%). En cambio, son los del CEAES y los de primer curso quienes menos lo han experimentado (42,4% y 44,4% respectivamente).

La dificultad para la localización de contenidos ha descendido 6,5 puntos porcentuales desde el curso 2009-2010, cuando afectaba al 71,4% de los estudiantes, mientras que ahora han recurrido al buscador Google en Campus Global el 64,9%.

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



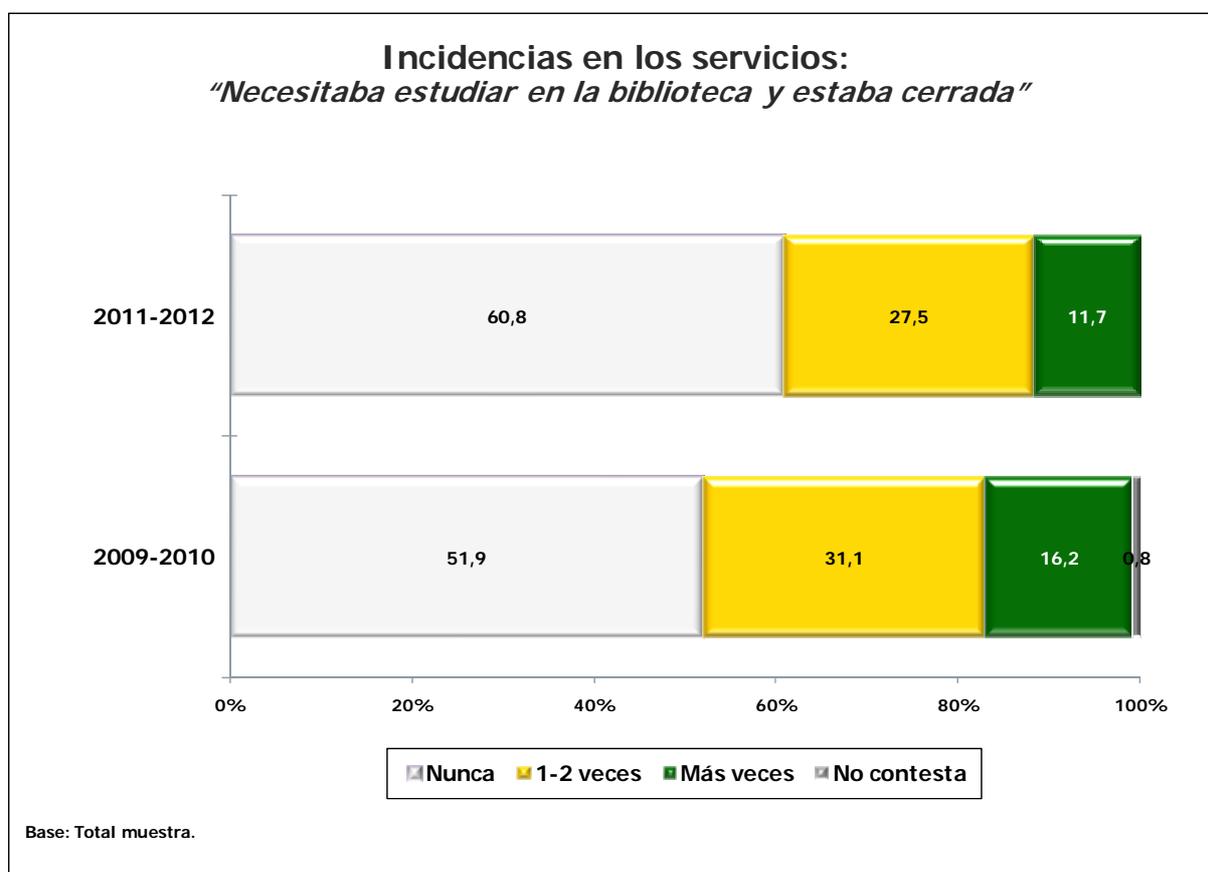
Más de la mitad de los estudiantes (52,2%) manifiestan que alguna vez se han encontrado con que no han podido inscribirse en alguna actividad deportiva

porque no se lo permite el horario de clases. Al 25,5% les ha ocurrido una o dos veces y al 26,7% en más ocasiones.

Los colectivos de estudiantes que se han visto más afectados han sido los de la EPS (62%), los de primer y segundo ciclo (67,3%) y los de cursos altos (64,3%) tanto los de segundo ciclo (68%) como los de 4º curso de Grado (62,3%). Por el contrario, la proporción de quienes las han padecido es significativamente inferior entre los estudiantes de máster del CEAES (30,3%).

En comparación con 2009-2010, la incompatibilidad entre los horarios de clase con los de las actividades deportivas y culturales también ha descendido. Se trata de una caída de 7,9 puntos porcentuales, pasando de haber afectado a un 60,1% de los estudiantes al actual 52,2%.

D) Biblioteca cerrada

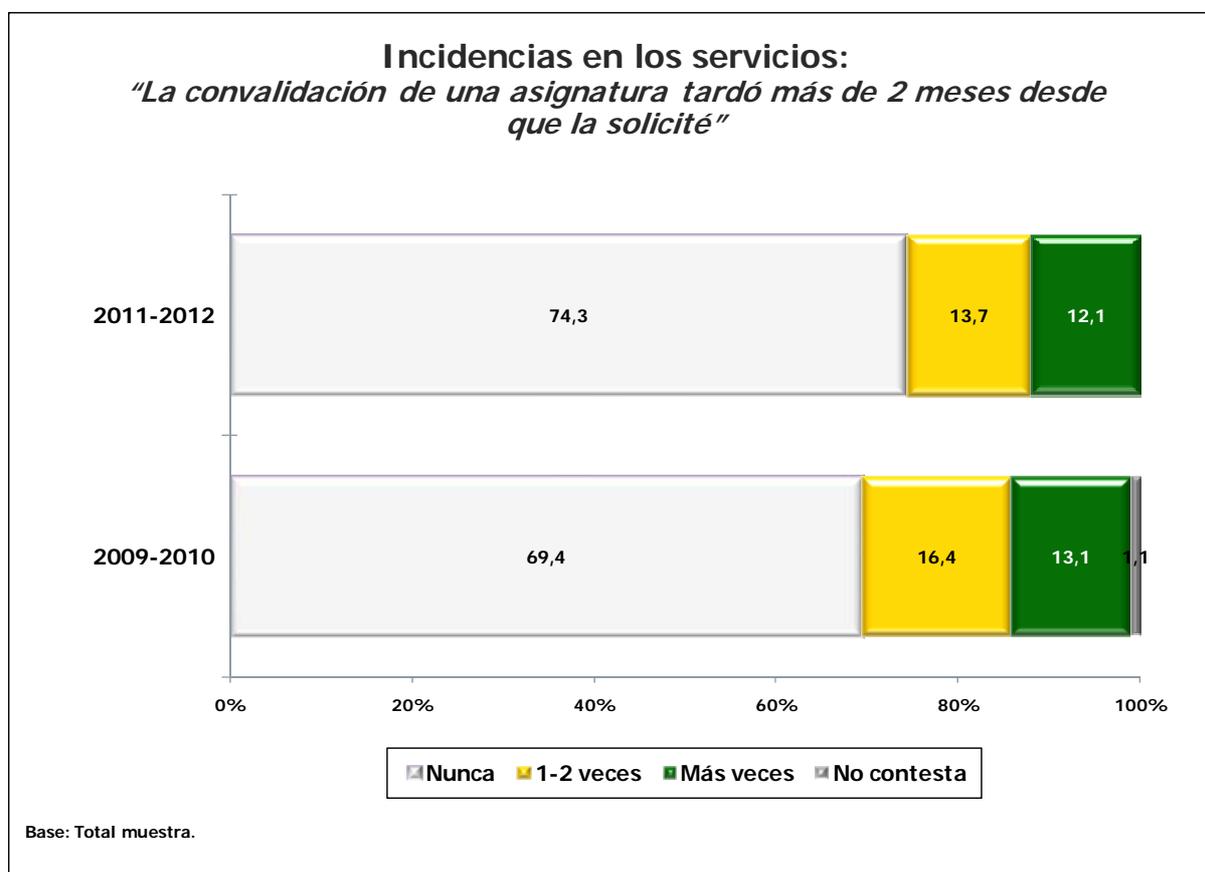


Casi cuatro de cada diez estudiantes (39,2%) se ha encontrado con la Biblioteca cerrada en alguna ocasión en que la necesitaba estudiar en los últimos dos cursos. A la mayoría de ellos (27,5%) les ha ocurrido una o dos veces y al 11,7% con mayor frecuencia.

La proporción de quienes han sufrido esta incidencia en alguna ocasión es significativamente superior entre los estudiantes de FCSyJ (41,2%) y de la EPS (45,8%), con respecto a la que se registra entre los de Humanidades (28,2%) y CEAES (25,4%). Asimismo, los estudiantes de los últimos cursos se han visto significativamente más afectados (54,5%), tanto a los de Grado (52,1%) como a los de 2º ciclo (57,3%) que a los de primer curso (22,7%).

El encontrar la Biblioteca cerrada ha descendido en 8,1 puntos porcentuales con respecto a 2009-2010, pasando de haberle ocurrido a un 47,3% al actual 39,2%.

E) Retrasos en las convalidaciones



Representan un 25,8% quienes declaran que la convalidación les ha tardado más de dos meses desde la solicitud, representando un 13,7% quienes declaran que les ha ocurrido una o dos veces y un 12,1% a quienes les ha ocurrido más.

La proporción de aquellos a quienes les ha ocurrido esta incidencia en los últimos uno a dos cursos es significativamente superior entre los estudiantes de primero y segundo (40%) y los que están en alguno de los cursos de 4º a 6º (39,3%), tanto los de 4º de Grado (37%) como los de los últimos cursos de 2º ciclo (42,5%). Sin embargo, ese porcentaje es significativamente inferior entre los estudiantes de CEAES (14%) y, como es lógico, entre los de primer curso (16,9%).



En comparación con 2009-2010, el retraso en las convalidaciones ha descendido 3,8 puntos porcentuales, pasando de haber afectado a un 29,5% de los estudiantes al actual 25,8%.



9. Cuestionario



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

CUESTIONARIO
Nº

--	--	--	--

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS (2011-2012)
(ESTUDIANTES)**

PRESENTACIÓN:

SIMPLE LÓGICA INVESTIGACIÓN, S.A. es la empresa de investigación social y de mercados seleccionada por la Universidad Carlos III de Madrid para realizar diagnósticos periódicos sobre la valoración de los Servicios que realiza la comunidad universitaria.

Así como los Servicios Universitarios cumplen un papel básico de apoyo a la actividad docente, los usuarios de los servicios constituyen la fuente básica e imprescindible de información para orientar a sus responsables en la política de mejora continua con la que se encuentran firmemente comprometidos. Es exclusivamente por ello que pedimos tu colaboración: sin ella, simplemente, no sería posible mejorar. La información que nos proporcionas es absolutamente confidencial y cualquier análisis que realicemos será estrictamente referido a resultados agregados. La información que nos proporciona es absolutamente confidencial y cualquier análisis que realicemos será estrictamente referido a resultados agregados.

La encuesta es muy sencilla de rellenar, debiendo únicamente marcar (rodeando con un círculo...) el código que, para cada pregunta o valoración, creas más apropiado; no obstante, el personal acreditado de SIMPLE LÓGICA encargado de la entrega y recogida de los cuestionarios está a tu completa disposición para cualquier duda o aclaración que precisas.

BLOQUE A.- ASPECTOS GENERALES

A.0.	Campus:	
	. Getafe	1
	. Leganés	2
	. Colmenarejo	3
A.1.	Sexo.	
	. Hombre	1
	. Mujer	2
A.2.	Estudios que realizas actualmente. (Ver Tarjeta de Titulaciones)	
	Código de Titulación: /_/_/_/_/	
A.3.	Centro/Facultad.	
	. Ciencias Sociales y Jurídicas	1
	. Humanidades, Documentación y Comunicación	2
	. Escuela Politécnica Superior	3
	. Máster (CEAES)	4
A.4.	Ciclo.	
	. 1er y 2º ciclo (Diplomaturas / Ingenierías / Licenciaturas)	1
	. Grado	2
	. Máster (CEAES)	3
A.5.	Curso.	
	. Primero	1
	. Segundo	2
	. Tercero	3
	. Cuarto	4
	. Quinto	5
	. Sexto	6
	. Máster (CEAES)	7

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

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

BLOQUE B.- UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

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

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

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

B.15. BIBLIOTECA.

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

B.16. REPROGRAFÍA.

Getafe

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

Leganés

- .. Agustín de Betancourt 4

Colmenarejo

- .. Miguel de Unamuno 5

B.17. CAFETERÍA / RESTAURANTE

Getafe

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

Leganés

- .. Sabatini 4
- .. Padre Soler 5

Colmenarejo

- .. Miguel de Unamuno 6

BLOQUE C. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS

NOTAS IMPORTANTES

(Por favor, emplea un minuto en leerlas detenidamente)

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

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

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

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

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

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

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

C1.- AULA GLOBAL 2

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

C2.- CAMPUS GLOBAL

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

C3.- CAFETERÍA / RESTAURANTE

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

C4.- BIBLIOTECA

	☺ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
4.1. La capacidad de gestión y resolución de preguntas de las personas que atienden el mostrador	1	2	3	4	5	6
4.2. La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca	1	2	3	4	5	6
4.3- La preocupación demostrada por el personal a cargo del servicio por hacer que todos los usuarios respeten las normas de uso de las instalaciones	1	2	3	4	5	6
4.4. La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades y su disponibilidad	1	2	3	4	5	6
4.5. El horario de funcionamiento establecido con carácter general	1	2	3	4	5	6

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

C5.- AULAS Y SERVICIOS INFORMÁTICOS

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

C6.- REPROGRAFÍA						
	☹ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
6.1. La agilidad/diligencia con la que se presta el servicio	1	2	3	4	5	6
6.2. La eficacia y competencia (calidad de las copias, pérdidas, errores)	1	2	3	4	5	6
6.3. El horario de funcionamiento establecido	1	2	3	4	5	6
6.4. El precio/coste del servicio	1	2	3	4	5	6
6.5. Los medios existentes y el funcionamiento del autoservicio de fotocopias y autoimpresión	1	2	3	4	5	6
6.6. VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE REPROGRAFÍA	1	2	3	4	5	6

C7, C8 y C12.- ADMINISTRACIÓN DE ALUMNOS						
	☹ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
C7. PIC						
7.1. Información en el Punto de Información del Campus (PIC)	1	2	3	4	5	6
7.2. Cualificación del personal del PIC	1	2	3	4	5	6
7.3. Agilidad y diligencia con que se presta el servicio del PIC	1	2	3	4	5	6
7.4. Cordialidad y amabilidad del personal del PIC	1	2	3	4	5	6
7.5. VALORACIÓN GENERAL PIC	1	2	3	4	5	6
C8. ADMINISTRACIÓN ALUMNOS. Otros servicios de información						
8.1. Facilidad y orientación recibida cuando se necesita acceder a información más especializada	1	2	3	4	5	6
8.2. Por otras vías: impresos, sobres, folletos, guías de titulación, tabloneros de anuncios, etc.	1	2	3	4	5	6
8.3. Satisfacción con la puntualidad con la que se publican las calificaciones de exámenes	1	2	3	4	5	6
8.4. Satisfacción con la facilidad con la que se localizan las calificaciones en los Tabloneros/en la Web	1	2	3	4	5	6

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

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

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

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

C11.- SERVICIOS DE APOYO Y MANTENIMIENTO

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

Para TODOS: CONTINÚA RESPONDIENDO AQUÍ

C13.- AULAS Y ESPACIOS DOCENTES

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

C14.- SERVICIO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
que se encarga de la comunicación interna de la universidad

	☹ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
14.1. Eficacia de los canales utilizados para llegar a sus destinatarios	1	2	3	4	5	6
14.2. Claridad de los mensajes	1	2	3	4	5	6
14.3. VALORACIÓN GLOBAL	1	2	3	4	5	6

BLOQUE D. EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS

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

D.- En el siguiente cuadro figuran distintos SERVICIOS de la Universidad, considerados globalmente. ¿Cómo calificarías la evolución de cada uno de estos servicios en los últimos 1 – 2 años?

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

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

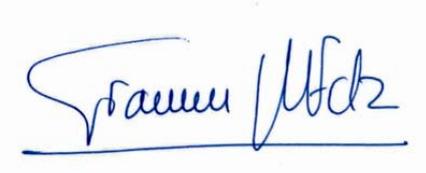
Muy insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Ni satisfecho, ni insatisfecho / sin opinión definida	3
Satisfecho	4
Muy satisfecho	5
No sabes	6

E.- INCIDENCIAS EN EL SERVICIO

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

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

Muchas gracias por tu colaboración

Responsable de la redacción:	Documento revisado y verificado:
 <p data-bbox="400 779 683 846">Raquel García Yagüe Técnico de Estudios</p>	 <p data-bbox="879 779 1230 846">Graciano Viejo Fernández Director Técnico</p>



“GALLUP partner in Spain”



investigación social • análisis de mercado • estudios de opinión

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