

## **Estudio de medición de los niveles de calidad percibida por los Alumnos en el funcionamiento de los servicios de la Universidad (curso 2016-2017).**

### **Informe de la investigación cuantitativa.**

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

**Ref.:** **16119-16131**

# Índice

<b>1. Introducción .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Ficha técnica .....</b>	<b>4</b>
2.1. Muestra teórica – realizada .....	5
<b>3. Síntesis de resultados.....</b>	<b>6</b>
3.1. Utilización de los servicios.....	6
3.2. Satisfacción con los servicios.....	8
3.3. Sucesos críticos.....	9
3.4. Resumen por servicio .....	10
A) Oficinas de alumnos .....	10
B) Relaciones Internacionales .....	11
C) Aula Global .....	12
D) Informática y Comunicaciones.....	13
E) Biblioteca .....	14
F) Aulas Informáticas.....	15
G) Deporte, Actividades y Participación.....	16
H) Centro de Orientación a Estudiantes .....	17
I) Cafetería / Restaurante.....	18
J) Auditorio – Aula de las Artes .....	19
K) Reprografía.....	20
L) Centro de Idiomas.....	21
M) Aulas y Espacios Docentes, y Utilidad del carnet universitario....	22
N) Comunicación Institucional.....	24
O) Servicio de Mantenimiento .....	25
P) Servicio de Becas del Ministerio de Educación .....	26
<b>4. Conclusiones .....</b>	<b>27</b>
4.1. La utilización de los servicios.....	27
4.2. La satisfacción con los servicios.....	28
4.3. La incidencia de los sucesos críticos.....	28

## 1. Introducción

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

Esta nueva oleada del estudio se ha realizado en el primer trimestre del curso 2016-2017.

## 2. Ficha técnica

- **Universo:** Alumnos de la UC3M del curso 2016-2017 (compuesto por 19.589 personas).
- **Ámbito:** Los cuatro campus de la Universidad Carlos III de Madrid.
- **Fechas de campo:** 6 de Octubre al 8 de Noviembre de 2.016 (fase on-line) y del 14 al 18 de Noviembre (fase telefónica).
- **Muestra:** 2.060 entrevistas (1.517 on-line. + 543 telefónicas).
- **Muestreo:** Exhaustivo (fase on-line) y Aleatorio estratificado con afijación constante de 50 entrevistas por cada uno de los segmentos (a cada campus, a cada tipo de movilidad, a cada ciclo y a cada centro) y el resto directamente proporcional a la distribución del alumnado..
- **Entrevistas:** Auto-administradas on-line, con una duración de 13 minutos. Y telefónicas con entrevistadores en sistema CATI con una duración de 18 minutos.
- **Tasa de respuesta on-line:** 7,7%, con 3 recordatorios.
- **Supervisión/control de calidad:** 12% del total de las entrevistas realizadas mediante re-llamada telefónica o escucha simultánea por parte de Simple Lógica y análisis posterior de las duraciones de cumplimentación del 100% de las cumplimentadas on-line.
- **Márgenes de error:** Para datos globales, una situación de máxima heterogeneidad ( $p=q=0,5$ ) y un nivel de confianza del 95,5%, el margen de error para el conjunto de la Universidad Carlos III es  $\pm 2,1\%$ .
- **Ponderación:** los datos obtenidos han sido ponderados para ajustarlos a la distribución real del alumnado según Campus, Movilidad, Ciclo y Centro.
- **Instituto responsable:** SIMPLE LÓGICA INVESTIGACIÓN S.A. miembro de AEDEMO y acogido al código deontológico internacional ICC/ESOMAR de Marketing e Investigación social.

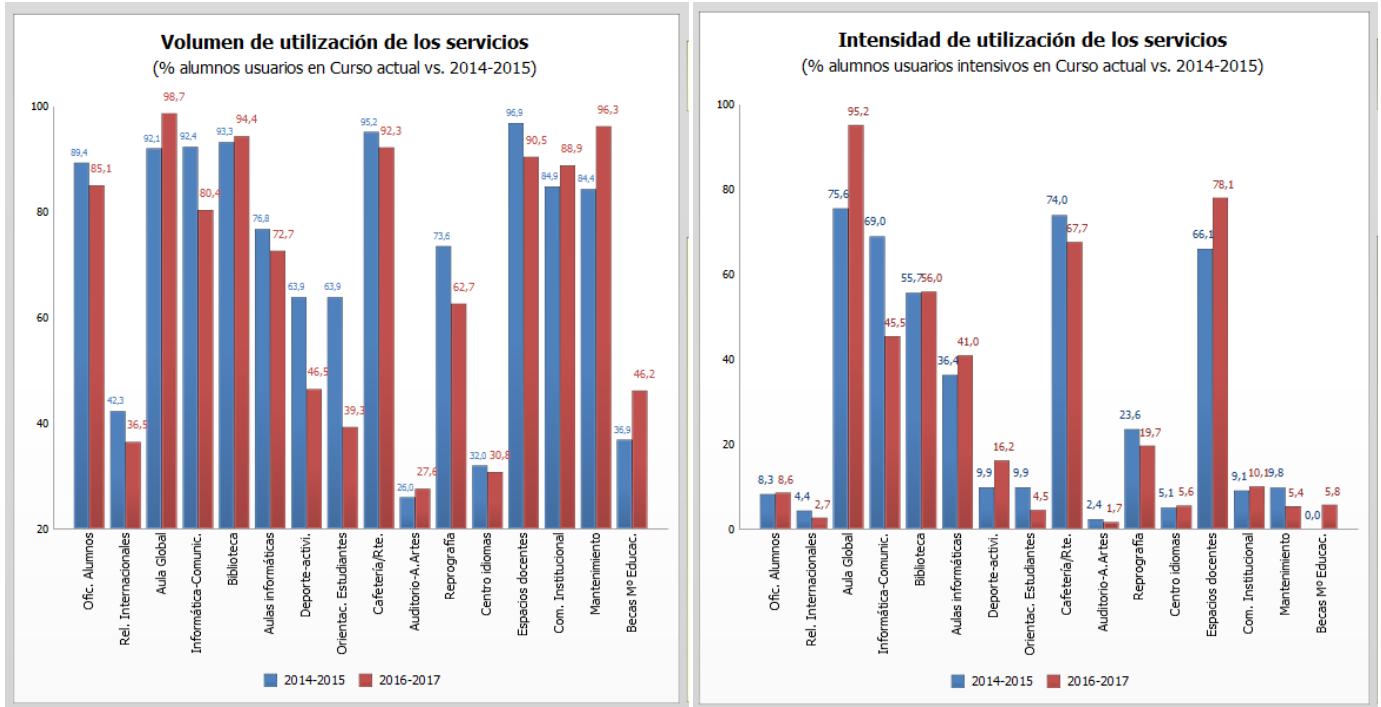
## 2.1. Muestra teórica – realizada

	<u>Universo</u> *		<u>Encuestas on-line</u>		<u>Telefónicas</u>		<u>TOTAL encuestas</u>		
	Total alumnos 2016-17	Universo Total %	Nº entrevistas	%	Nº entrevistas	%	Nº entrevistas	%	Error muestral +- %
<b>Total</b>	<b>19.589</b>	<b>%</b>	<b>1.517</b>	<b>%</b>	<b>543</b>	<b>%</b>	<b>2.060</b>	<b>%</b>	<b>2,1%</b>
<b>CAMPUS</b>									
<b>Getafe</b>	<b>10.424</b>	<b>53,2</b>	<b>750</b>	49,4	<b>228</b>	45,7	<b>978</b>	<b>48,5</b>	3,0%
<b>Leganés</b>	<b>6.643</b>	<b>33,9</b>	<b>584</b>	38,5	<b>175</b>	35,1	<b>759</b>	<b>37,6</b>	3,4%
<b>Colmenarejo</b>	<b>1.221</b>	<b>6,2</b>	<b>84</b>	5,5	<b>69</b>	13,8	<b>153</b>	<b>7,6</b>	7,6%
<b>Puerta Toledo</b>	<b>1.301</b>	<b>6,6</b>	<b>99</b>	6,5	<b>71</b>	14,2	<b>170</b>	<b>8,4</b>	7,2%
<b>MOVILIDAD</b>									
<b>IN</b>	<b>992</b>	<b>5,1</b>	<b>40</b>	2,6	<b>20</b>	4,0	<b>60</b>	<b>3,0</b>	12,5%
<b>OUT</b>	<b>2.569</b>	<b>13,1</b>	<b>222</b>	14,6	<b>78</b>	15,6	<b>300</b>	<b>14,9</b>	5,4%
<b>Ninguna</b>	<b>1.6028</b>	<b>81,8</b>	<b>1.255</b>	82,7	<b>445</b>	89,2	<b>1.700</b>	<b>84,3</b>	2,3%
<b>CICLO</b>									
<b>Grado</b>	<b>15.393</b>	<b>78,6</b>	<b>1.223</b>	80,6	<b>365</b>	73,1	<b>1.588</b>	<b>78,8</b>	2,4%
<b>Máster</b>	<b>3.325</b>	<b>17,0</b>	<b>271</b>	17,9	<b>109</b>	21,8	<b>380</b>	<b>18,8</b>	4,8%
<b>Doctorado</b>	<b>871</b>	<b>4,4</b>	<b>23</b>	1,5	<b>69</b>	13,8	<b>92</b>	<b>4,6</b>	9,9%
<b>CENTRO</b>									
<b>CCSSyJ</b>	<b>7.705</b>	<b>39,3</b>	<b>531</b>	35,0	<b>162</b>	32,5	<b>693</b>	<b>34,4</b>	3,6%
<b>FHCD</b>	<b>2.142</b>	<b>10,9</b>	<b>186</b>	12,3	<b>73</b>	14,6	<b>259</b>	<b>12,8</b>	5,8%
<b>EPS</b>	<b>5.546</b>	<b>28,3</b>	<b>506</b>	33,4	<b>130</b>	26,1	<b>636</b>	<b>31,5</b>	3,7%
<b>Postgrado</b>	<b>4.196</b>	<b>21,4</b>	<b>294</b>	19,4	<b>178</b>	35,7	<b>472</b>	<b>23,4</b>	4,3%

\* Datos sobre listados depurados de alumnos (excluyendo a los alumnos de másteres propios on-line, cursos de adaptación a Grado, de intercambio de postgrado y eliminando duplicidades de alumnos matriculados en varios másteres). Datos de alumnos de doctorado matriculados a 4 de Noviembre.

## 3. Síntesis de resultados

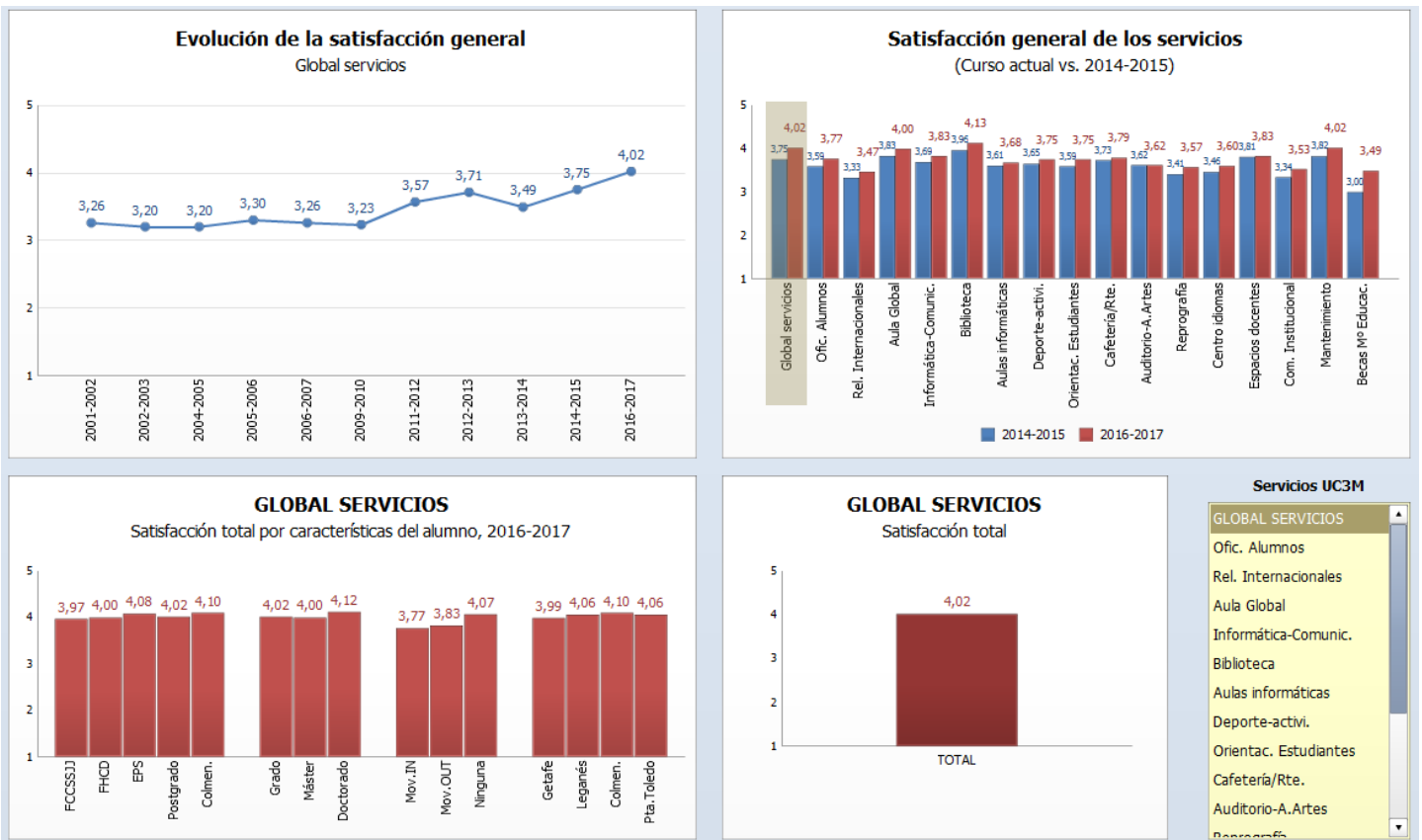
### 3.1. Utilización de los servicios



- El alumnado utiliza un promedio de 10,9 servicios distintos este curso frente a los 10,4 del anterior.
- Los usuarios más extensivos de servicios son los estudiantes de: Colmenarejo y Leganés; los de la EPS y FCCSSJJ; los de Grado y los de Movilidad, que han utilizado entre 11,2 y 12 servicios distintos. En cambio, los estudiantes de Puerta de Toledo y de Doctorado son los que hacen uso de una menor variedad de servicios (entre 9,4 y 9,6).
- Los servicios que utiliza un mayor volumen de estudiantes son los de: Aula Global, Mantenimiento, Biblioteca, Cafetería, Aulas docentes, Comunicación institucional, Oficinas de alumnos e Informática y comunicaciones (utilizados por más del 80,4% de los estudiantes). Y los más minoritarios son los de: Auditorio, Mantenimiento y Centro de idiomas (utilizados por menos de un 30,8%)
- Desciende significativamente el volumen de usuarios de: Informática y Comunicaciones, (el antiguo Campus Global, con un descenso de 12 puntos porcentuales), de Aulas y espacios docentes (6,4 puntos) y de Relaciones Internacionales (5,8 puntos). Pero se incrementa el de Becas del Ministerio de Educación y Aula Global (con alzas de 9,3 y 6,6 puntos respectivamente).

- Las aparentes caídas en la utilización del antiguo Espacio Estudiantes pueden deberse a la escisión del mismo en dos nuevos servicios: Deportes, actividades y Participación (utilizado por el 46,5%) y el Centro de Orientación al estudiante (por el 39,3%).
- En general desciende la utilización intensiva de los servicios, siendo especialmente destacado en el caso de: Informática y Comunicaciones, Reprografía y Centro de idiomas. Las únicas excepciones son los servicios de: Aula Global, Aulas informáticas y Aulas y espacios docentes; que se utilizan ahora con más frecuencia.

### 3.2. Satisfacción con los servicios



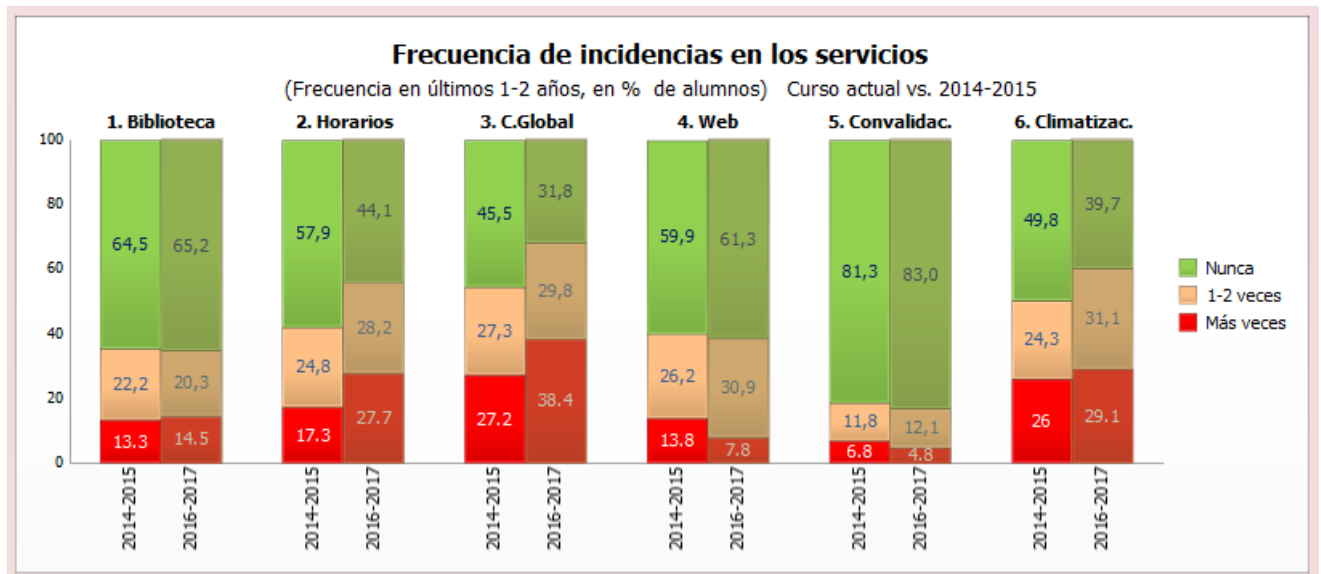
- La satisfacción general con los servicios (4,02) alcanza su nivel más alto desde que se viene realizando el estudio. Mejora 2,7 décimas con respecto a los 3,75 puntos del curso 2014-2015.
- Los más satisfechos son: los estudiantes de Puerta de Toledo (4,06), los de la EPS (4,08), los de Doctorado (4,12), los alumnos sin movilidad (4,07) y los de Colmenarejo (4,10)

Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
- <i>Estudiantes nuevos (4,23)</i>	- <i>Veteranos (3,97)</i>
- <i>Sin movilidad (4,07)</i>	- <i>Movilidad OUT (3,83)</i>

- Los servicios mejor valorados siguen siendo los de: Biblioteca, Apoyo y mantenimiento, Aula Global, Informática y comunicaciones, así como Aulas y espacios docentes. Todos ellos registran puntuaciones entre 4,13 y 3,83 puntos.
- Con respecto a 2014-2015, mejora significativamente la satisfacción del alumnado, con incrementos entre 4,9 y 1,6 décimas los servicios de: Becas del Ministerio de educación, Comunicación institucional, Oficinas de alumnos, Biblioteca, Aula Global, Centro de Orientación al estudiante y Reprografía.



### 3.3. Sucesos críticos



- El 90,7% del alumnado se ha visto afectado por alguno de los seis sucesos críticos indicadores de un mal funcionamiento de los servicios. El porcentaje aumenta significativamente con respecto al pasado curso (19,6 puntos porcentuales).

Quienes han vivido alguna de estas situaciones se encuentran significativamente más entre los estudiantes de: Movilidad OUT (96,2%), la FHCD (96,5%), los de Grado (94,5%) y los de Getafe (91,8%).

- Aumenta significativamente el volumen del alumnado que se ha visto afectado en 3 de los 6 sucesos críticos analizados: No encontrar contenidos en Campus Global y tener que recurrir a Google para hacerlo afecta ahora al 68,2% (13,7 puntos porcentuales más de alumnado que se declaraba afectado por esto el curso 2014-2015), la incomodidad con la climatización al 60,3% (10,1 puntos más) y la incompatibilidad de horarios al 55,9% (13,8 puntos más).

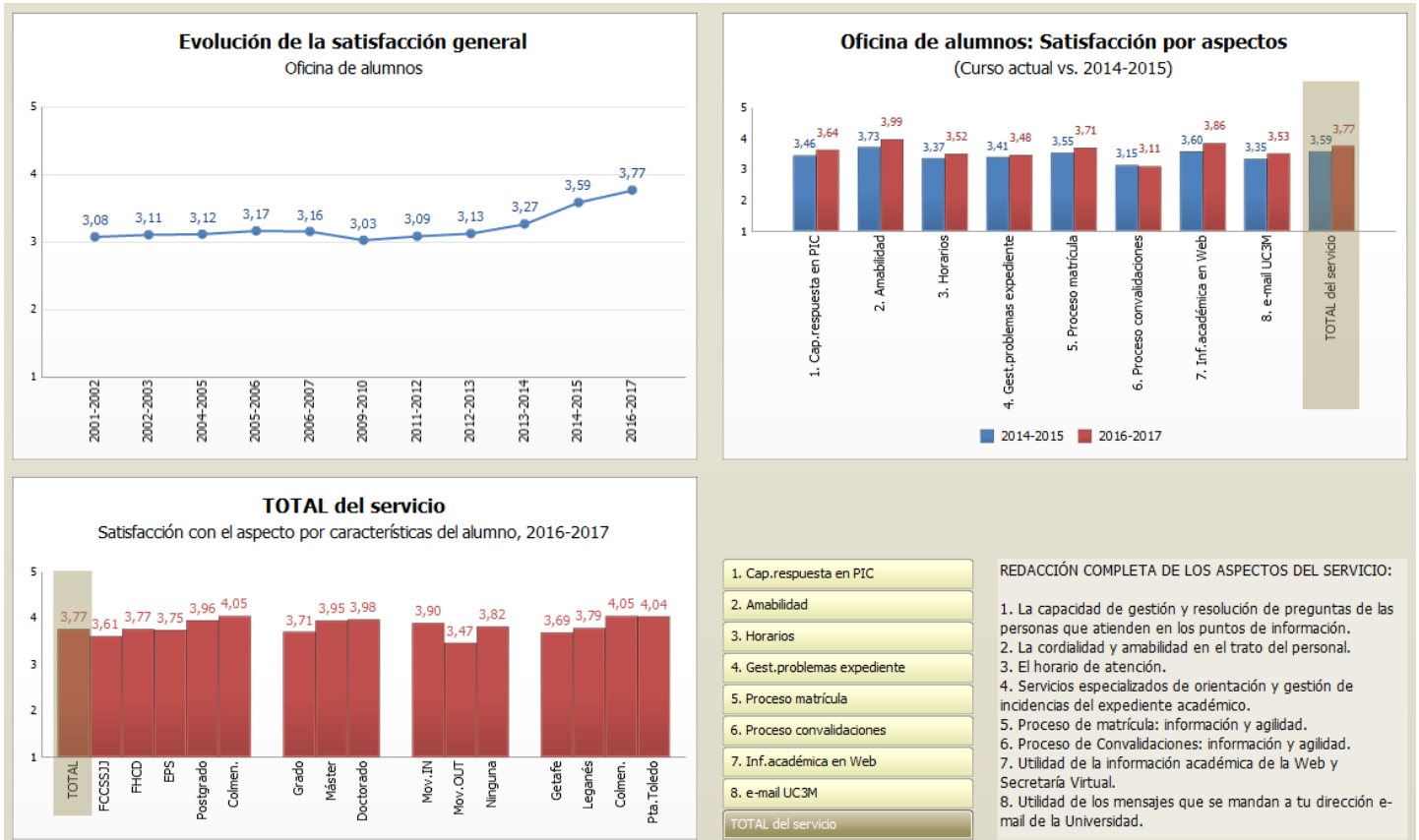
- Por el contrario, desciende ligeramente la incidencia de otros dos sucesos críticos sobre el alumnado afectado: las demoras de más de dos meses en el reconocimiento/convalidación (1,7 puntos porcentuales menos, alcanzando ahora al 16,9% de los estudiantes) y el que la Web estuviera colgada durante el fin de semana (1,4 puntos menos, aunque sigue afectando a casi 4 de cada 10 alumnos: 38,7%).

### 3.4. Resumen por servicio

#### A) Oficinas de alumnos

El 85,1% del alumnado de este curso usa este servicio; aunque desciende significativamente 4,3 puntos porcentuales con respecto a 2014-2015.

Destacan significativamente como mayores usuarios los estudiantes de movilidad OUT (93,6%).



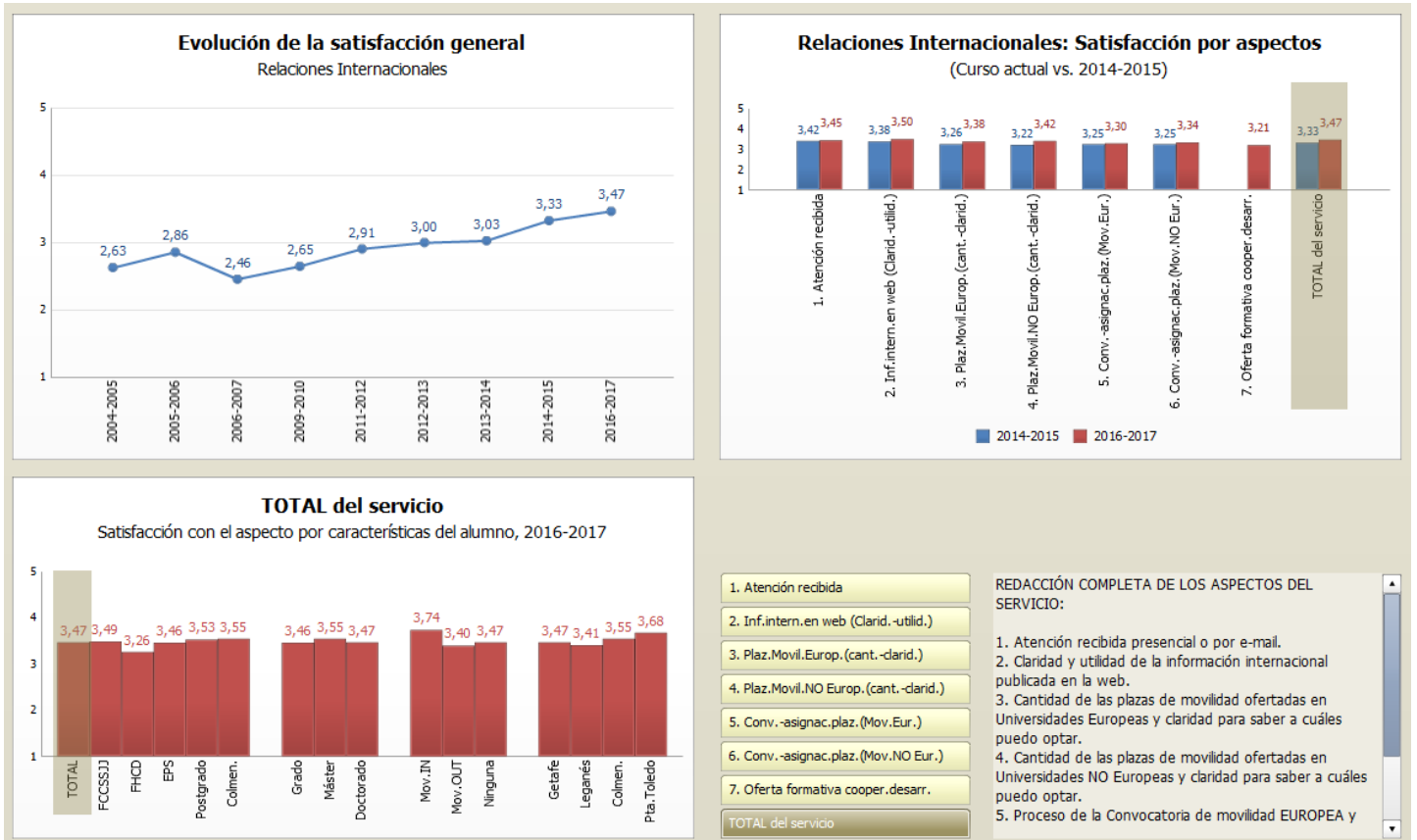
La satisfacción con el servicio de Oficinas de alumnos (3,77) mejora significativamente al ascender 1,8 décimas con respecto al curso 2014-2015, alcanzando el nivel más alto de la serie.

<i>Significativamente más satisfechos</i>	<i>Significativamente menos satisfechos</i>
- Colmenarejo (4,05) y Postgrado (3,96)	- FCCSSJJ (3,61)
- Máster (3,95) y Doctorado (3,98)	- Grado (3,71)
- Movilidad IN (3,90) o Sin movilidad (3,82)	- Movilidad OUT (3,47)
- Puerta de Toledo (4,04)	- Getafe (3,69)

La cordialidad y amabilidad del personal y la utilidad de la información académica de la Web (con 3,99 y 3,86 puntos respectivamente); mientras que la información y agilidad del proceso de convalidaciones (3,11) es el aspecto menos satisfactorio.

## B) Relaciones Internacionales

El 36,5% de los alumnos se definen como usuarios de este servicio (5,8 puntos menos que el curso pasado). Sólo el 2,7% puede considerarse usuario intensivo, es decir, que utilice este servicio al menos una vez a la semana.



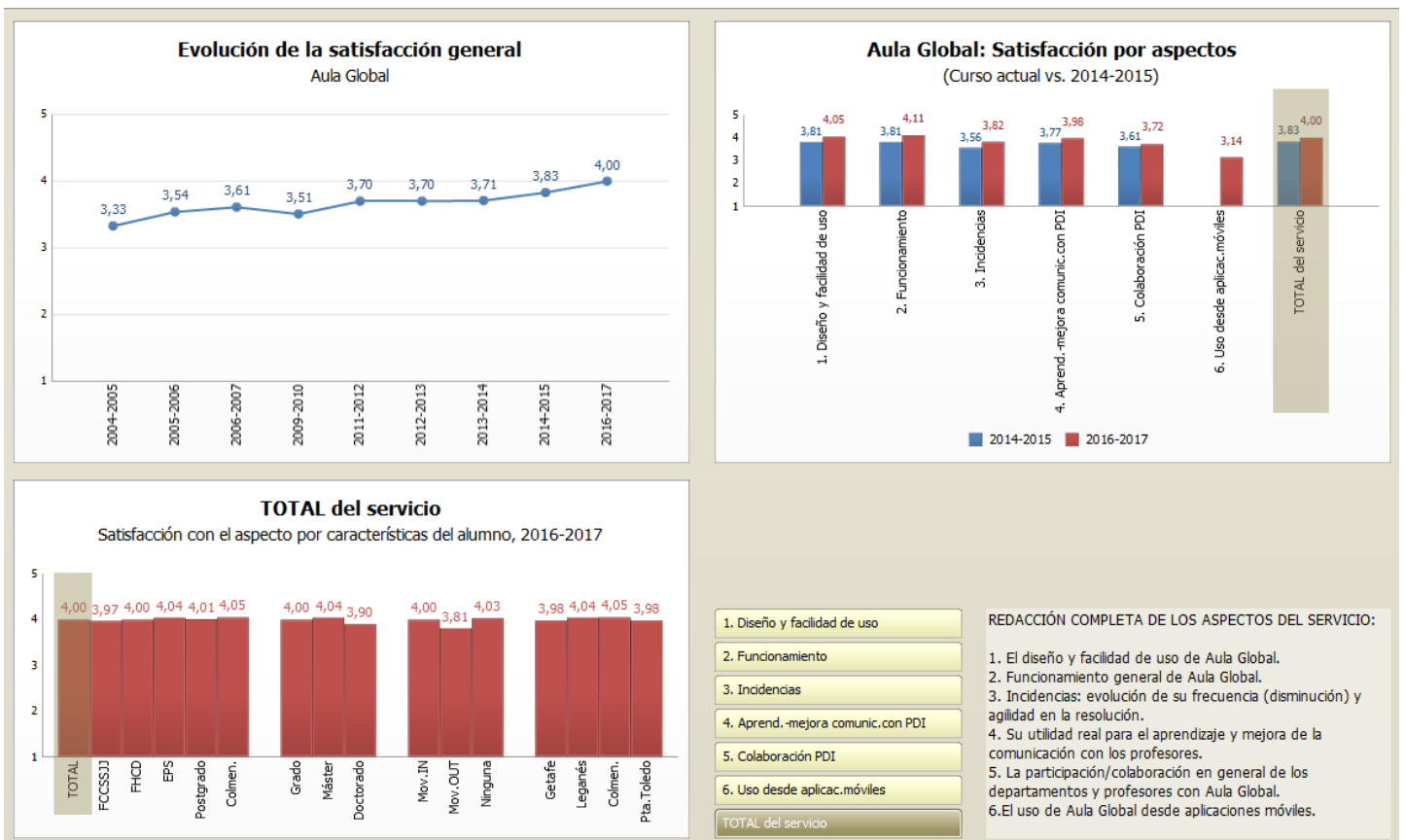
La satisfacción con el servicio de Relaciones Internacionales sigue evolucionando al alza desde el curso 2006-2007, experimentando ahora un notable aumento de 1,4 décimas respecto a la última edición del estudio, y alcanza el nivel más alto de satisfacción hasta la fecha (3,47). Pese a todo, este es el servicio con la satisfacción más baja de los analizados, por detrás de Becas del Ministerio y de Comunicación institucional.

<i>Significativamente más satisfechos</i>	<i>Significativamente menos satisfechos</i>
- <i>Sin diferencias significativas</i>	- <i>Sin diferencias significativas</i>

La claridad y utilidad de la información internacional publicada en la web es, con 3,50 puntos, el aspecto más satisfactorio del servicio. En cambio, el nuevo aspecto introducido este curso sobre la oferta formativa en cooperación al desarrollo y voluntariado, es el aspecto con un promedio de satisfacción más bajo (3,21).

### C) Aula Global

El 98,7% se declaran usuarios de Aula Global, casi la totalidad (95,2%) son grandes usuarios.



La satisfacción con Aula Global (4 puntos sobre 5) sigue siendo una de las más altas en comparación con el resto de servicios no docentes que presta la UC3M. Continúa su evolución al alza y registra su mejor nivel hasta la fecha.

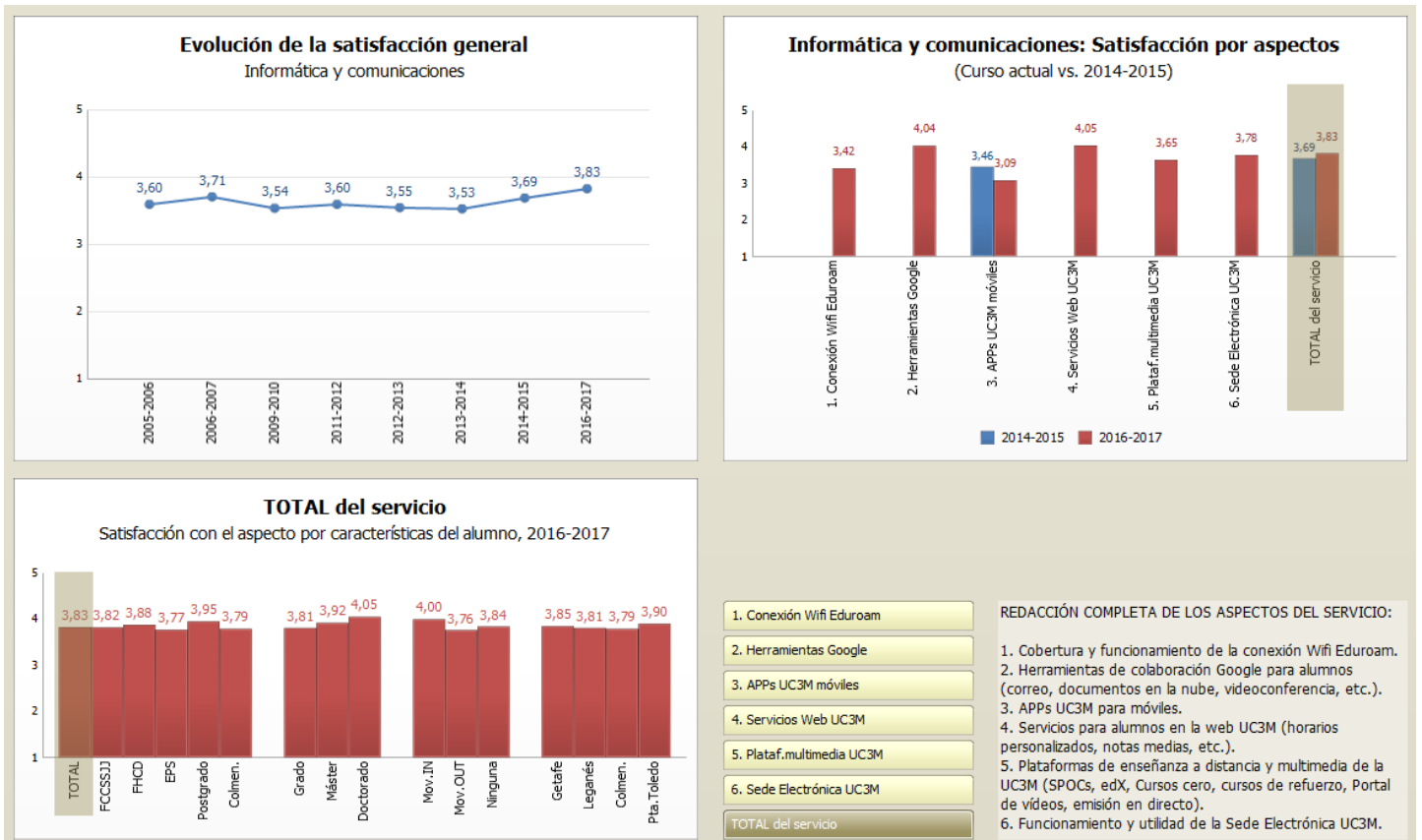
Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
- Sin movilidad (4,03)	- Movilidad OUT (3,81)
- Nuevos estudiantes (4,17)	- Veteranos (3,96)

Mejora notablemente la valoración del funcionamiento general hasta situarse en los 4,11 puntos y se mantiene como el segundo punto fuerte su diseño y facilidad de uso (4,05). También mejora la valoración del descenso en el número de incidencias y de la agilidad de resolución (que se sitúa en los 3,82 puntos).

El uso de Aula Global desde aplicaciones móviles, aspecto que se mide este curso por primera vez, es lo menos satisfactorio (3,14).

### D) Informática y Comunicaciones

El servicio de Informática y Comunicaciones sigue siendo uno de los servicios de utilización más extendida (80,4%), aunque tanto su volumen general de usuarios como el grupo de los grandes usuarios (45,5%) descienden significativamente con respecto al curso pasado.



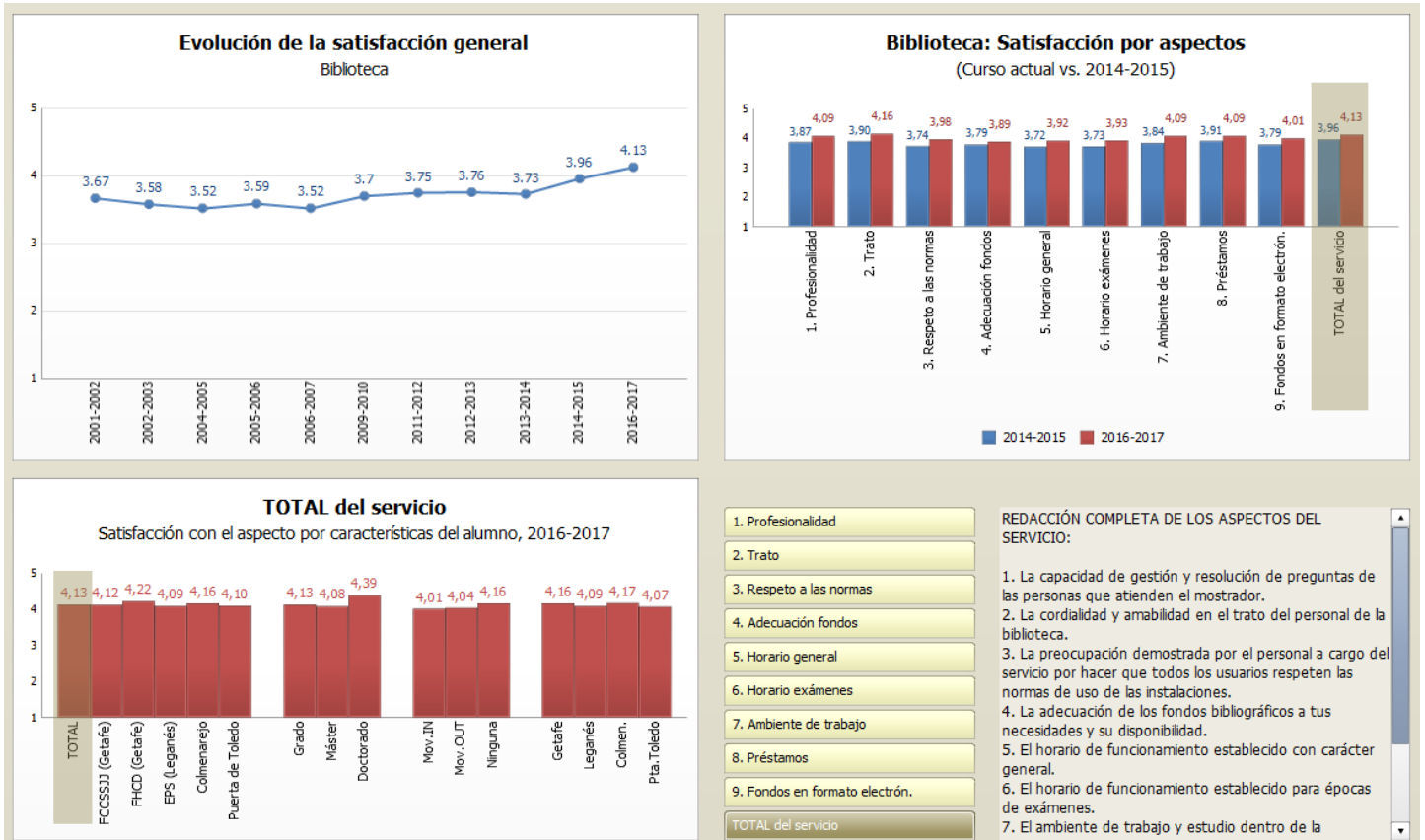
La satisfacción del servicio se sitúa en los 3,83 puntos, 1,4 décimas superior a la del pasado curso 2014-2015 y alcanzando así este curso su nivel más alto hasta la fecha,

<i>Significativamente más satisfechos</i>	<i>Significativamente menos satisfechos</i>
- Postgrado (3,95)	- EPS (3,77)
- Nuevos(4,0)	- Veteranos (3,79)

Para el alumnado, los aspectos más satisfactorios del Servicio de Informática y Comunicaciones son: los servicios para alumnos en la Web UC3M (horarios personalizados, notas medias, etc.) y las aplicaciones colaborativas en Nube de Google (correo, calendario, drive, etc.) con 4,05 y 4,04 puntos respectivamente. Por el contrario, las Apps UC3M para móviles siguen recibiendo la valoración más baja (3,09) e incluso ésta empeora respecto a los 3,46 puntos del curso pasado.

### E) Biblioteca

El 94,4% del alumnado es usuario del servicio de Biblioteca, e incluso el 56% se define a sí mismo como gran usuario. Podemos destacar a los estudiantes de la EPS (63,4%), los de Grado (61,2%) y los de Colmenarejo (61,8%) como los grandes usuarios de este servicio.



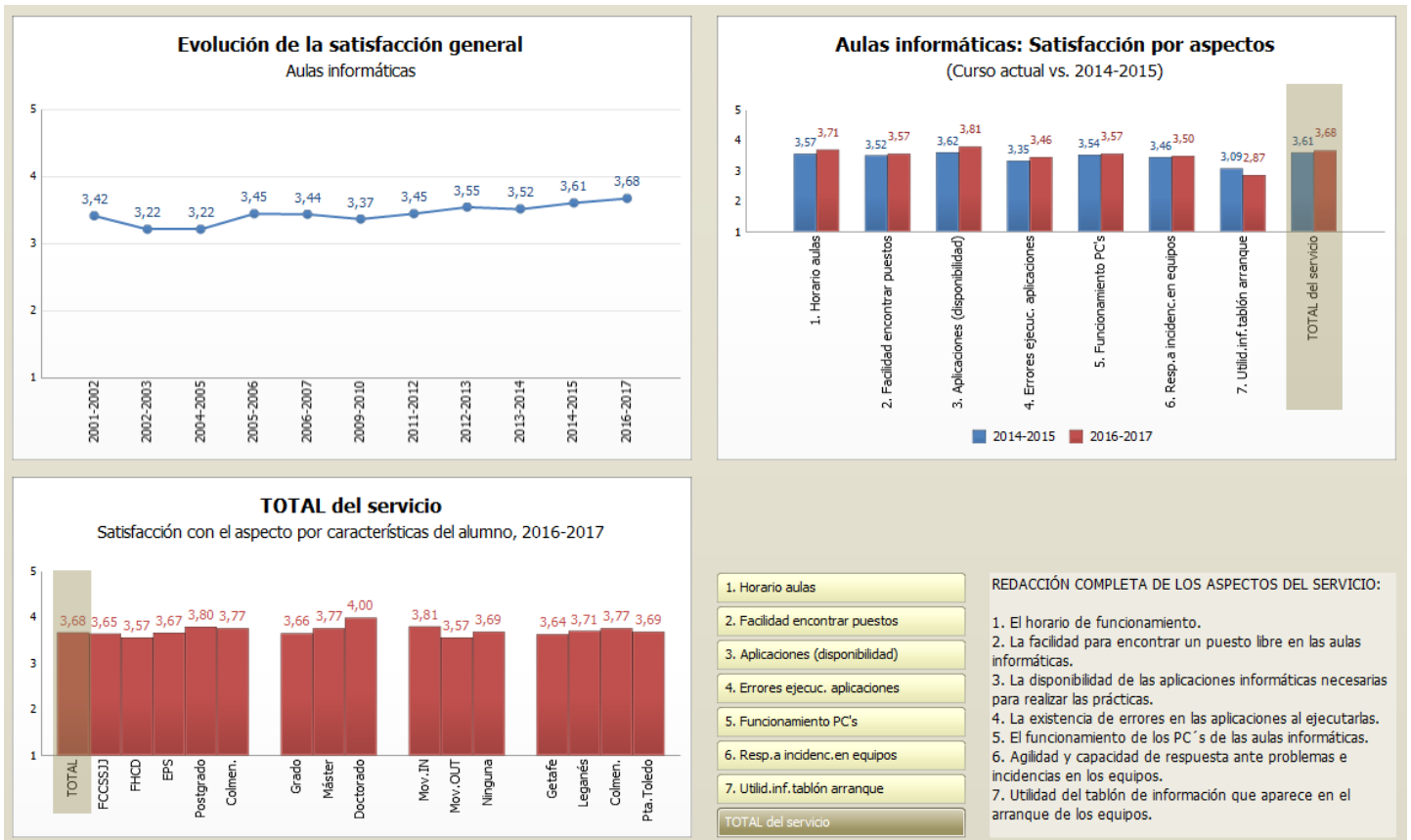
Biblioteca es nuevamente el servicio no docente mejor valorado de todos, con una satisfacción general de 4,13 puntos (incluso experimenta un significativo ascenso de 1,7 décimas con respecto al curso 2014-2015, cuando alcanzaba el nivel más alto de la serie hasta el momento).

Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
- Doctorado (4,39)	- Máster (4,08) y Grado (4,13)
- Bibl. FHCD (4,22)	- Bibl. EPS (4,09)
- Nuevos estudiantes (4,30)	- Veteranos (4,09)

Todos los aspectos registran niveles de satisfacción elevados; destacando como puntos fuertes: cordialidad y amabilidad del personal, su capacidad de gestión y resolución de preguntas así como el ambiente de trabajo y estudio en las instalaciones, y el sistema de préstamo de fondos (con puntuaciones entre los 4,16 y 4,09). No se registran descensos en ninguno de los aspectos considerados.

## F) Aulas Informáticas

El 72,7% del alumnado se define usuario de las Aulas Informáticas: el 41% son grandes usuarios.



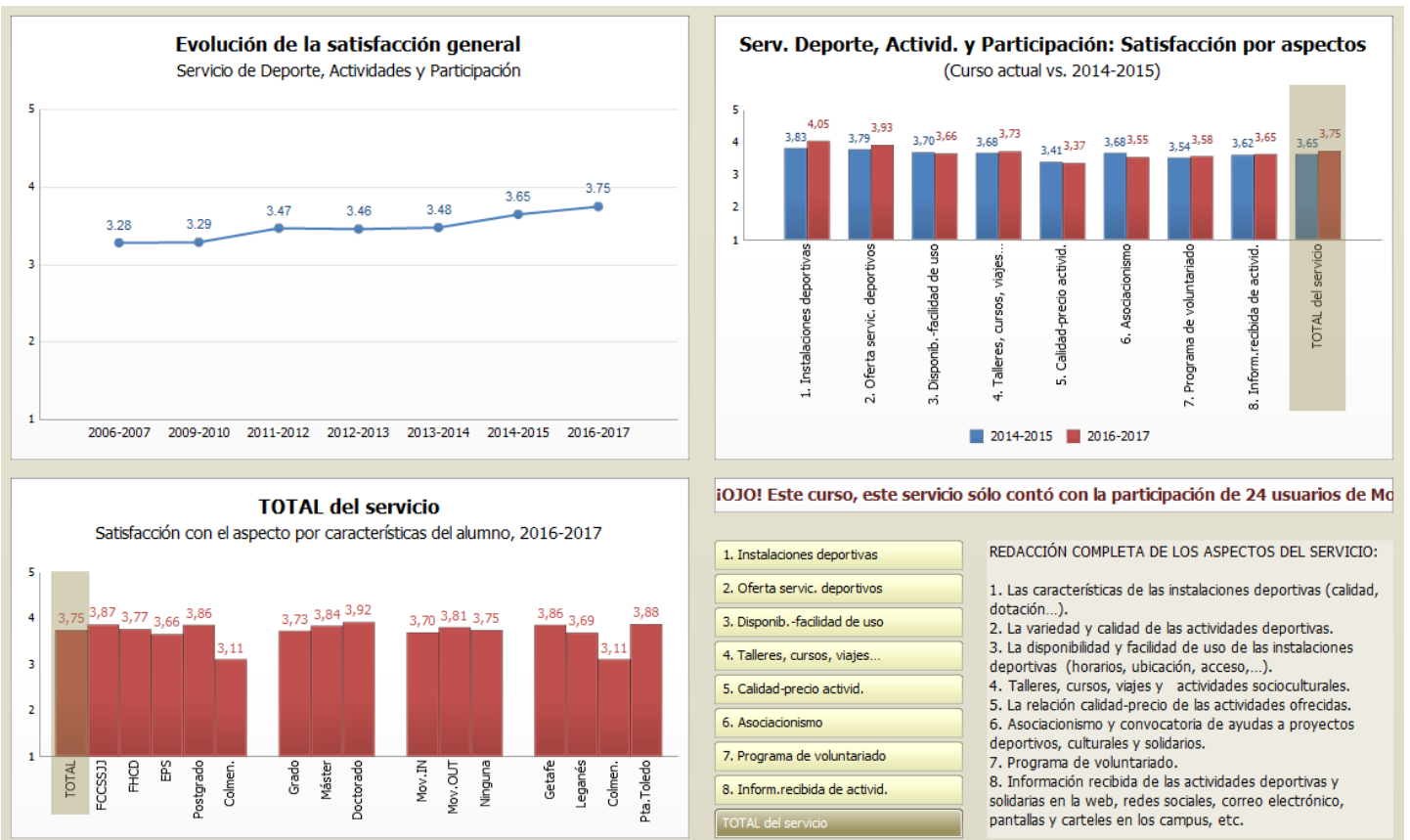
Este servicio registra una satisfacción general de 3,68 puntos sobre 5; lo que supone una leve mejora de 0,7 décimas con respecto al pasado curso.

Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
- Centro de Postgrado (3,80)	- FHCD (3,57)
- Nuevos alumnos (3,89)	- Veteranos (3,63)

La disponibilidad de las aplicaciones informáticas necesarias para las prácticas y el horario de funcionamiento son los aspectos más satisfactorios del servicio de Aulas Informáticas (3,81 y 3,71 puntos respectivamente). Sin embargo, desciende significativamente la satisfacción del alumnado usuario a propósito de la utilidad del tablón de información al arrancar los equipos (2,2 décimas) hasta situarse en los 2,87 puntos.

### G) Deporte, Actividades y Participación

Sigue descendiendo la utilización de este servicio, hasta situarse en el 46,5% del alumnado. Los mayores porcentajes de usuarios se encuentran entre el alumnado: de la EPS (52,4%) y la FCCSSJJ (52%), que cursa Grado (50,2%), que es de movilidad OUT (54,2%) y el de los campus de Leganés (51,4%) o Getafe (47,8%), y más entre los estudiantes varones (49,1%) que entre las mujeres (43,7%).



La satisfacción de los usuarios con el servicio de Deporte, Actividades y Participación sigue evolucionando al alza y mejora 1 décima con respecto al pasado curso, llegando a los 3,75 puntos actuales. Su nivel más alto hasta el momento.

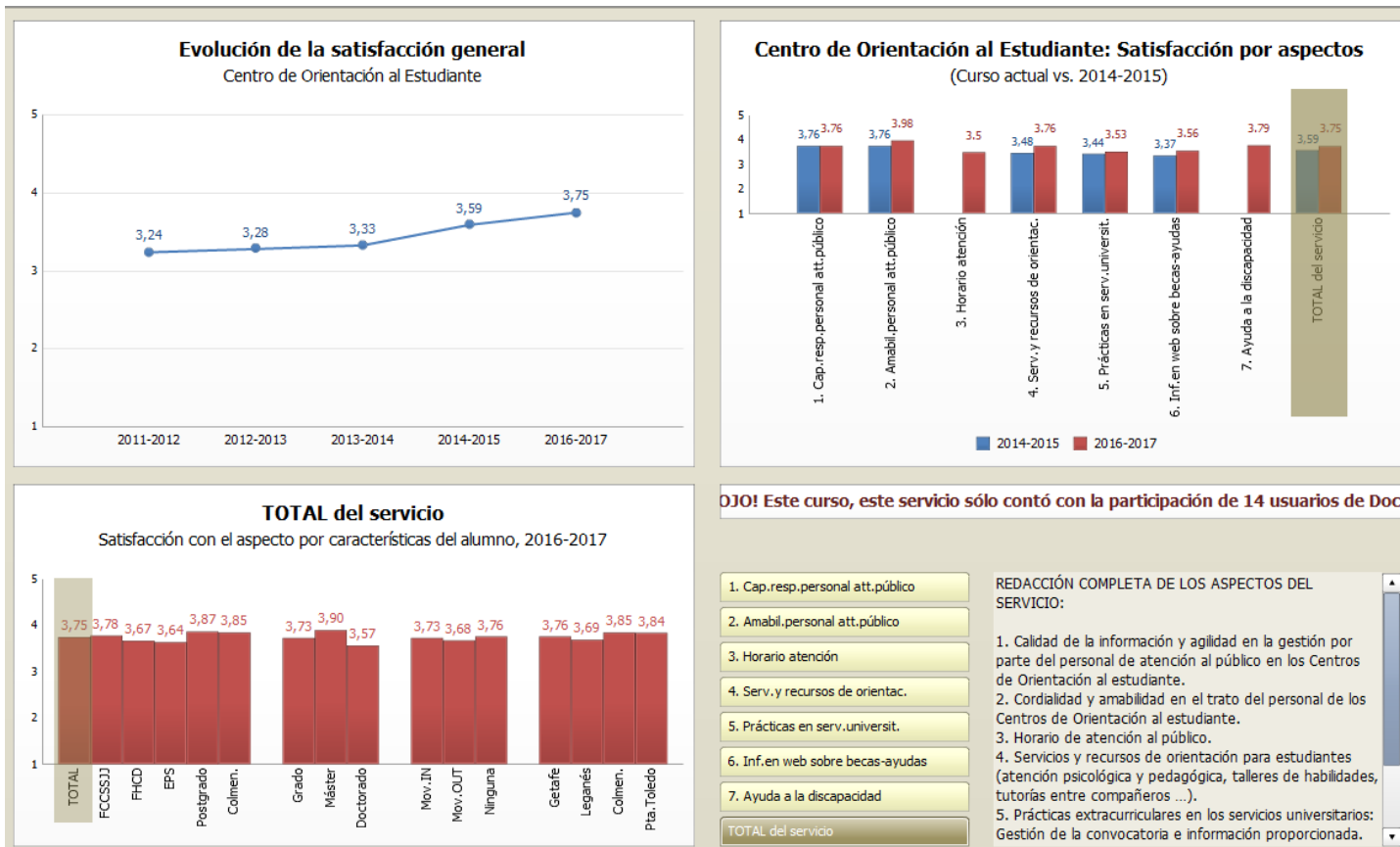
Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
- FCCSSJJ (3,87) y Postgrado (3,86),	- Colmenarejo (3,11)
- Getafe (3,86)	- Colmenarejo (3,11)
- Nuevos alumnos (3,94)	- Veteranos (3,70)

Las características de las instalaciones deportivas y la variedad y calidad de las actividades deportivas siguen siendo un año más lo mejor (4,05 y 3,93 respectivamente). Por el contrario, la relación calidad-precio es nuevamente el aspecto menos satisfactorio (3,37).



### H) Centro de Orientación a Estudiantes

El volumen de usuarios del Centro de Orientación a Estudiantes se sitúa en el 39,3% del alumnado. Y sólo el 4,5% lo utiliza con frecuencia semanal.



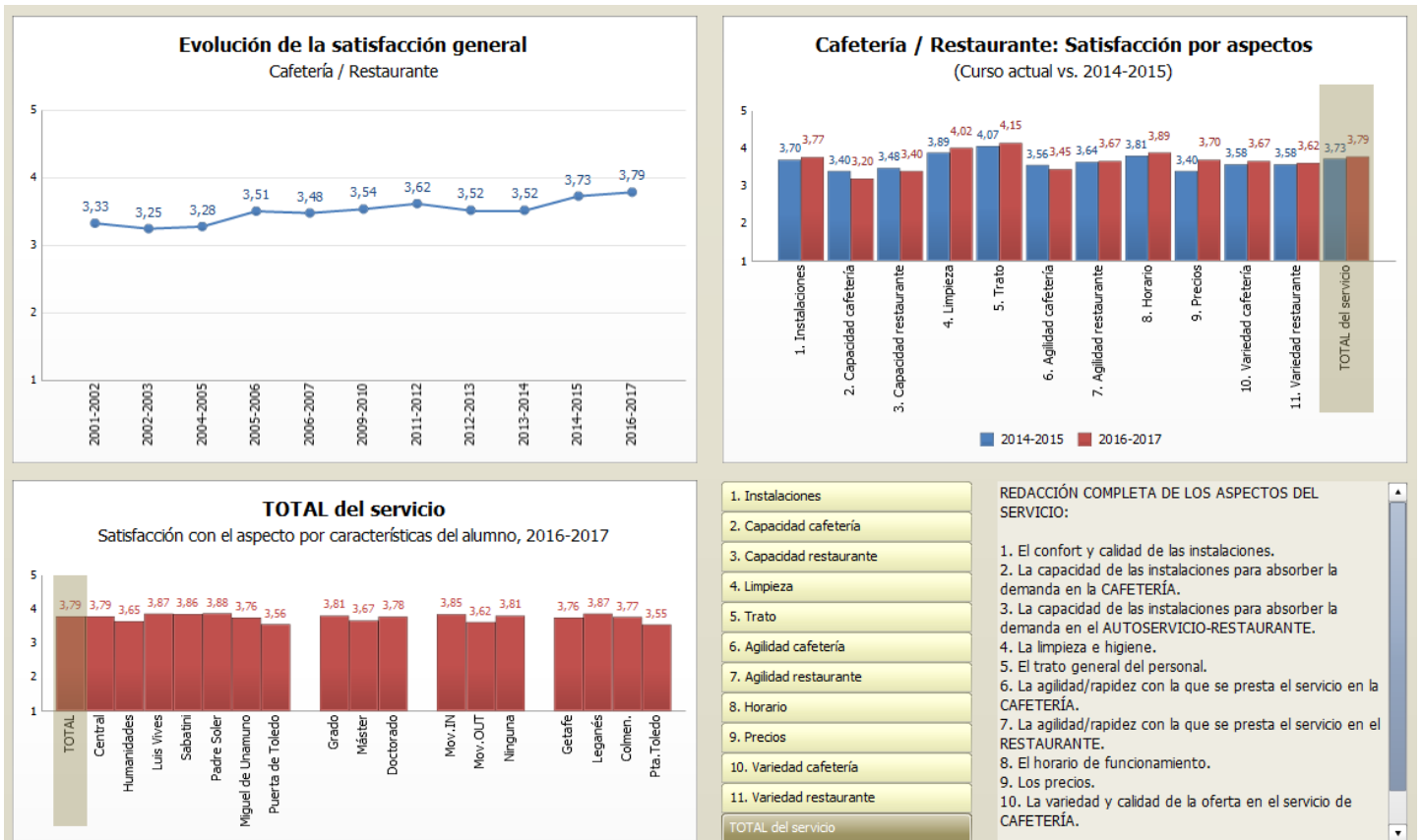
La satisfacción general con el servicio registra una media de 3,75 puntos, ascendiendo significativamente 1,6 décimas con respecto al pasado curso.

<i>Significativamente más satisfechos</i>	<i>Significativamente menos satisfechos</i>
- <i>Nuevos (4,01)</i>	- <i>Veteranos (3,67)</i>

La cordialidad y amabilidad del personal es ahora el indicador claramente mejor valorado (3,98). Por otro lado, tenemos el horario de atención (3,5), las prácticas extracurriculares en los servicios universitarios (3,53) y la información en la web sobre becas y ayudas para estudiantes (3,56), que son los aspectos con la valoración mas baja.

### I) Cafetería / Restaurante

Se mantiene como uno de los servicios más utilizados entre la comunidad universitaria en general y entre los estudiantes en particular. El 92,3% del alumnado se declara como usuario del servicio de Cafetería / Restaurante (el 67,7% serían grandes usuarios).



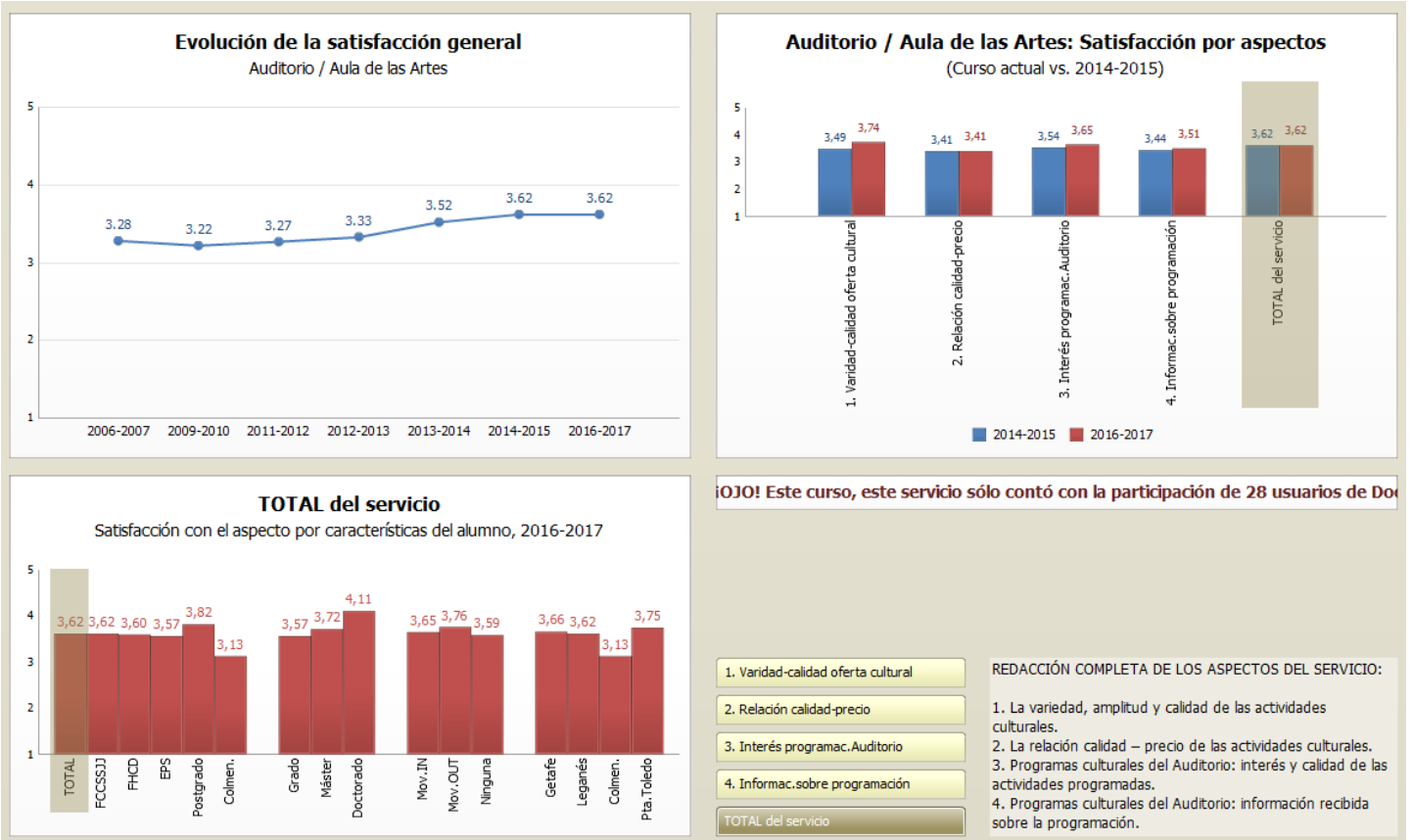
La satisfacción general con el servicio de Cafetería/Restaurante asciende 0,6 décimas, hasta situarse en los actuales 3,79 puntos (su nivel más alto hasta el momento).

Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
- Cafetería Padre Soler (3,88) y Sabatini (3,86)	- Cafetería de Humanidades (3,65) y la de Puerta de Toledo (3,56)
- Leganés (3,87)	- Puerta de Toledo (3,55) y Getafe (3,76)
- Nuevos alumnos (4,02)	- Alumnos veteranos (3,72)

El trato general del personal y la limpieza e higiene son los únicos aspectos que registran una satisfacción claramente alta (4,15 y 4,02), incluso mejoran ligeramente y siguen siendo sus puntos fuertes. Además, mejoran notablemente la valoración de los precios (3 décimas hasta los 3,70 puntos) y la variedad de la oferta de la Cafetería (0,9 décimas). Por el contrario, la capacidad de las instalaciones de la Cafetería desciende significativamente 2 décimas con respecto a lo registrado el curso pasado, situándose en los 3,20 puntos; y 1,1 décimas la agilidad del servicio de cafetería.

### J) Auditorio – Aula de las Artes

El 27,6% del alumnado ha acudido al Auditorio-Aula de las Artes: sólo el 1,7% de forma intensiva. se incrementa levemente (1,6 puntos porcentuales) el volumen de usuarios de este servicio.



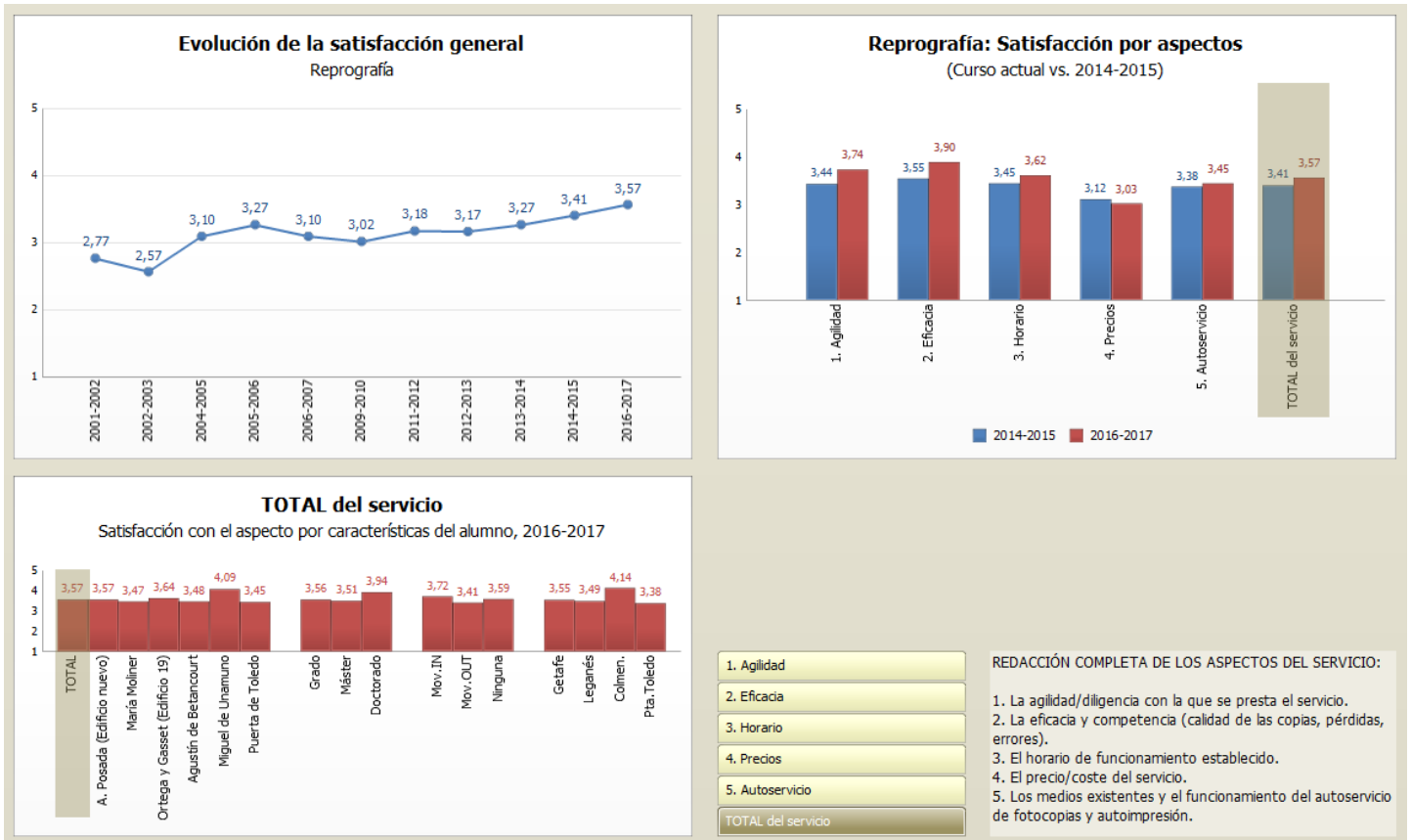
Se mantiene el nivel de satisfacción que manifiestan sus usuarios (3,62) al igual que en el curso 2014-2015.

Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
- Nuevos alumnos (3,85)	- Alumnos veteranos (3,56)

La variedad y calidad de su programación (3,74) sigue siendo el aspecto mejor valorado por los usuarios e incluso se incrementa significativamente (2,5 décimas), así como el interés y calidad de las actividades programadas (0,7 décimas). En cambio la relación calidad-precio es nuevamente el que recibe la puntuación más baja de este servicio y la satisfacción de los usuarios (3,41 puntos), no varía.

### K) Reprografía

El 62,7% del alumnado se declara usuario del servicio de Reprografía (casi 11 puntos porcentuales menos que el curso 2014-2015). El 19,7% son grandes usuarios.



La evolución de la satisfacción global de este servicio asciende significativamente 1,6 décimas con respecto a la última edición del estudio, situándose en su nivel más alto (3,57 puntos).

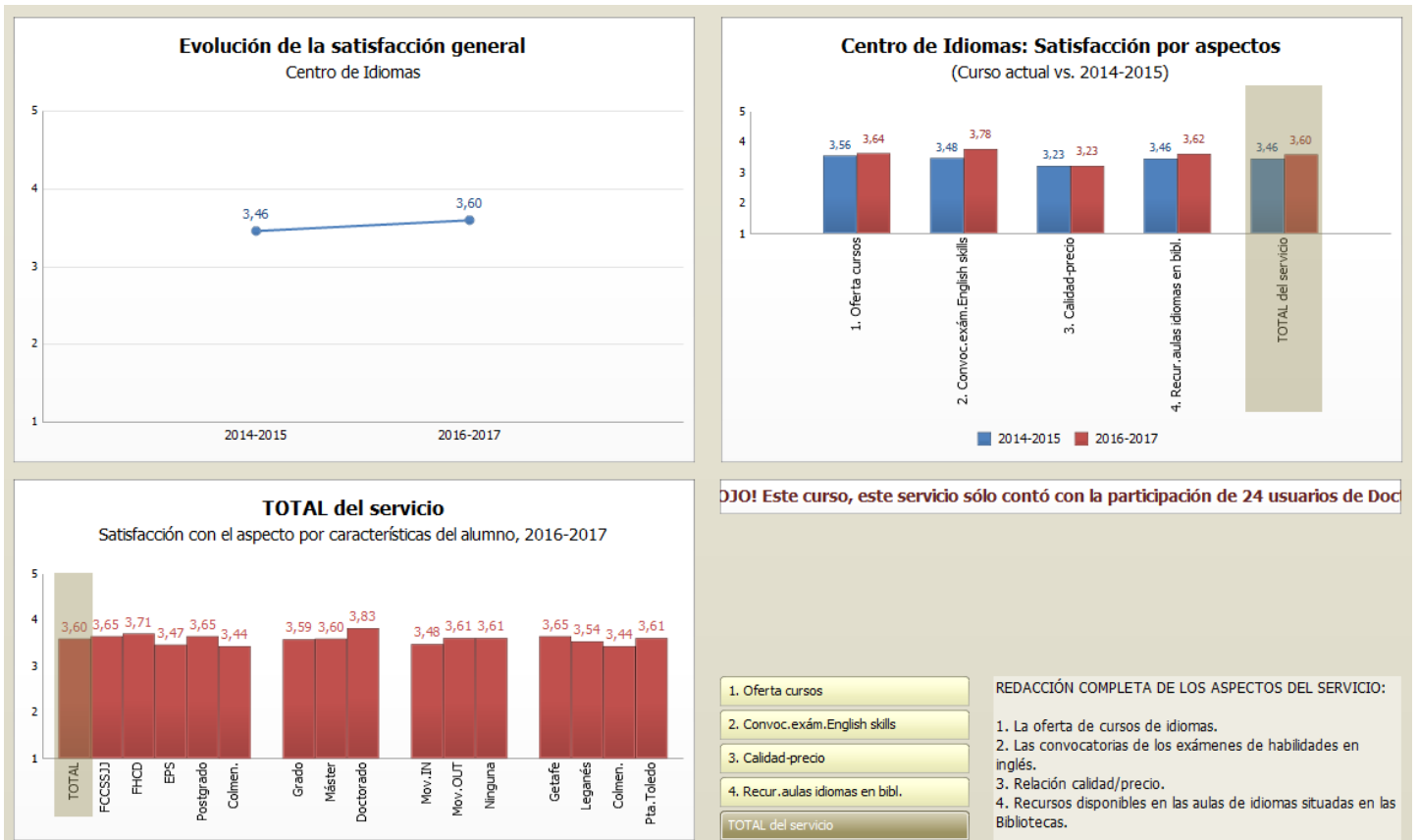
Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
<p><i>Campus de Colmenarejo (4,14)</i>  <i>Nuevos alumnos (3,83)</i>  <i>Centro Reprografía en edif. Miguel de Unamuno (4,09)</i></p>	<p>- <i>Campus de Puerta de Toledo (3,38), Leganés (3,49) y Getafe (3,55)</i>                      - <i>Veteranos (3,52)</i>                      - <i>Centro de reprografía en edif. María Moliner (3,47) y en Agustín de Betancourt (3,48).</i></p>

En cuanto a los aspectos mejor valorados por los usuarios del servicio destacamos nuevamente la eficacia y competencia al hacer las copias (3,90) y la agilidad con la que se presta el servicio (3,74) que siguen siendo sus puntos fuertes que incluso mejoran significativamente (3,5 y 3 décimas). Mejora también la satisfacción con respecto a los horarios (1,7 décimas hasta los 3,62 puntos actuales).

Los precios siguen siendo lo menos satisfactorio (3,03), y su valoración incluso desciende 0,9 décimas.

### L) Centro de Idiomas

El 30,8% del alumnado utiliza el Centro de Idiomas, y el 5,6% acude asiduamente. Ambos porcentajes se mantienen con respecto al curso 2014-2015.



Este servicio registra una satisfacción media de 3,60 puntos, mejorando notablemente (1,4 décimas) con respecto al pasado curso.

En cuanto a las características del alumnado, no se encuentra ninguna diferencia significativa.

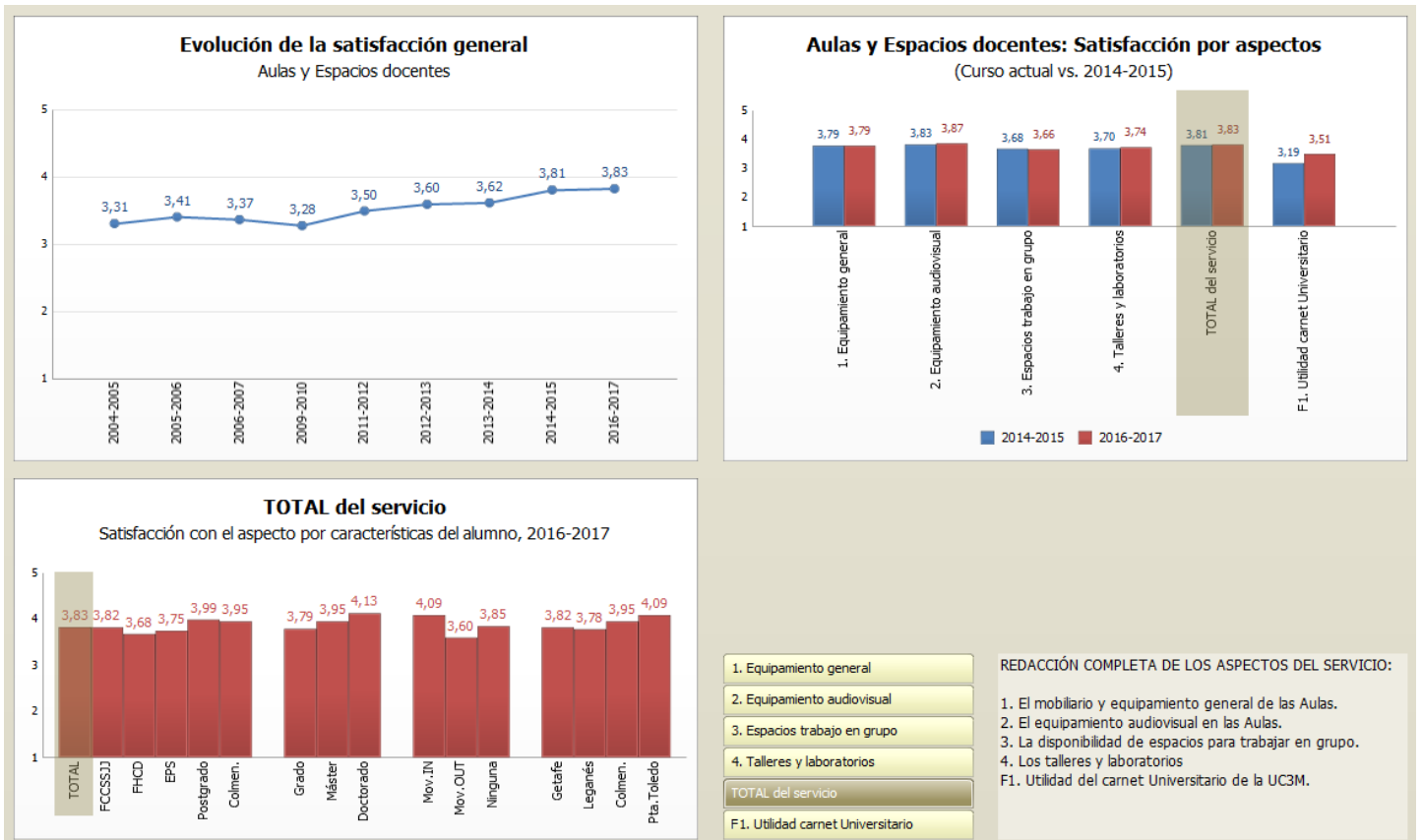
<i>Significativamente más satisfechos</i>	<i>Significativamente menos satisfechos</i>
- <i>Sin diferencias significativas</i>	- <i>Sin diferencias significativas</i>

Las convocatorias de los exámenes de habilidades en inglés, con una satisfacción media de 3,78 puntos, siguen siendo el punto fuerte de este servicio, e incluso con un ascenso de 3 décimas, experimenta un ascenso significativo.

La calidad-precio es una vez más el aspecto menos satisfactorio, con 3,23 puntos, sin variaciones respecto al curso 2014-2015.

### M) Aulas y Espacios Docentes, y Utilidad del carnet universitario

Pese a que en realidad se trata de un servicio universal del que se sirven todos los alumnos del estudio<sup>1</sup>, el volumen de estudiantes que manifiesta utilizar las aulas y espacios docentes es del 90,5%. Además, el 78,1% se declara gran usuario.



La satisfacción con las Aulas y Espacios docentes, con 3,83 puntos se sitúa en el nivel más alto de la serie hasta el momento, aunque tan sólo 0,2 décimas por encima de lo registrado en el curso 2014-2015.

Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
- Postgrado (3,99) y Colmenarejo (3,95)	- FHCD (3,68) y EPS (3,75)
- Doctorado (4,13) y Máster (3,95)	- Grado (3,79)
- Movilidad IN (4,09) y sin movilidad (3,85)	- Movilidad OUT (3,60)
- Puerta de Toledo (4,09)	- Leganés (3,78) y Getafe (3,82)
- Nuevos alumnos (4,15)	- Veteranos (3,74)

Todos los aspectos considerados del servicio se mantienen en niveles similares o ligeramente superiores a los del curso 2014-2015, destacando el equipamiento audiovisual y los talleres y

<sup>1</sup> Téngase en cuenta que no se incluye a los alumnos que cursan titulaciones exclusivamente on-line.

laboratorios con sendos incrementos de 0,4 décimas. Por el contrario, los espacios para trabajar en grupo (3,66) son lo menos satisfactorio.

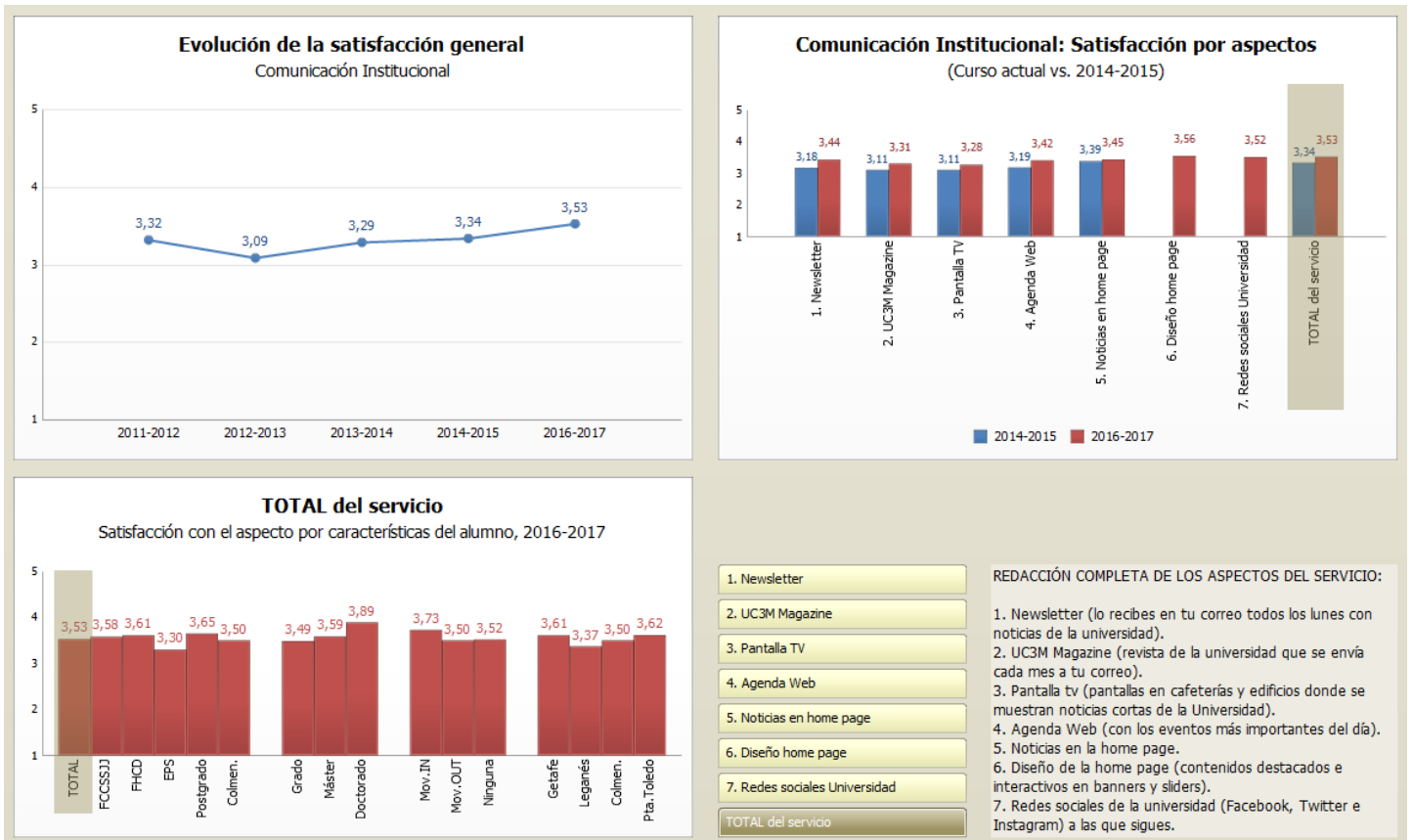
### **El carnet universitario:**

Asimismo, la utilidad del carnet universitario mejora significativamente (3,2 décimas) con respecto al curso 2014-2015, alcanzándose los 3,51 puntos actuales.

Los estudiantes de 1º (3,80), los de la FHCD (3,69) y los de Postgrado (3,59), se muestran significativamente más satisfechos con la utilidad del carnet que sus condiscípulos de la FCCSSJJ (3,41) y los veteranos (3,44).

## N) Comunicación Institucional

También este servicio es en realidad de ámbito universal para toda la comunidad educativa. Sin embargo, el volumen de estudiantes que manifiesta utilizar la Comunicación Institucional es del 88,9% (4 puntos porcentuales más que el pasado curso 2014-2015). Sólo el 10,1% se declara gran usuario.



El Servicio de Comunicación Institucional registra una satisfacción media de 3,53 puntos sobre 5, ascendiendo significativamente con respecto al curso anterior (1,9 décimas) hasta su nivel más alto desde que se tienen registros.

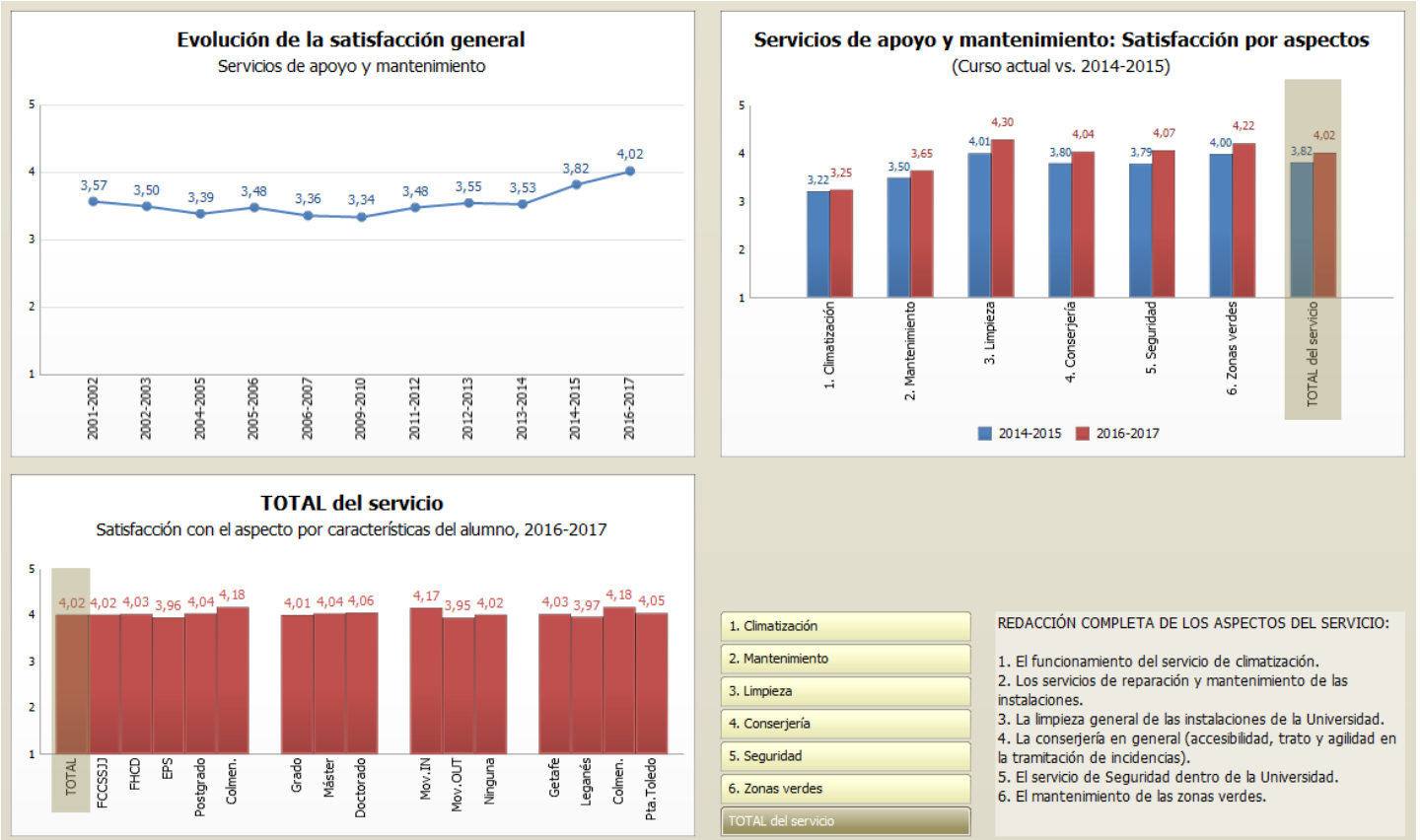
<i>Significativamente más satisfechos</i>	<i>Significativamente menos satisfechos</i>
- Postgrado (3,65) y FHCD (3,61)	- EPS (3,30)
- Doctorado (3,89)	- Grado (3,49)
- Pta. Toledo (3,62) y Getafe (3,61)	- Leganés (3,37)
- Nuevos alumnos (3,80)	- Alumnos veteranos (3,45)

El diseño de la home page, en cuanto a sus contenidos destacados e interactivos y las RRSS de la Universidad son los aspectos mejor valorados (3,56 y 3,52 puntos). Por el contrario, los menos satisfactorios son la Pantalla TV (3,28) y UC3M Magazine (3,31) aunque éstos mejoran al menos 1,7 décimas.



### O) Servicio de Mantenimiento

El 96,3% del alumnado se reconoce usuario de este servicio, del que en realidad disfruta toda la comunidad educativa de la UC3M. Sólo el 5,4% se considera usuario intensivo del mismo.



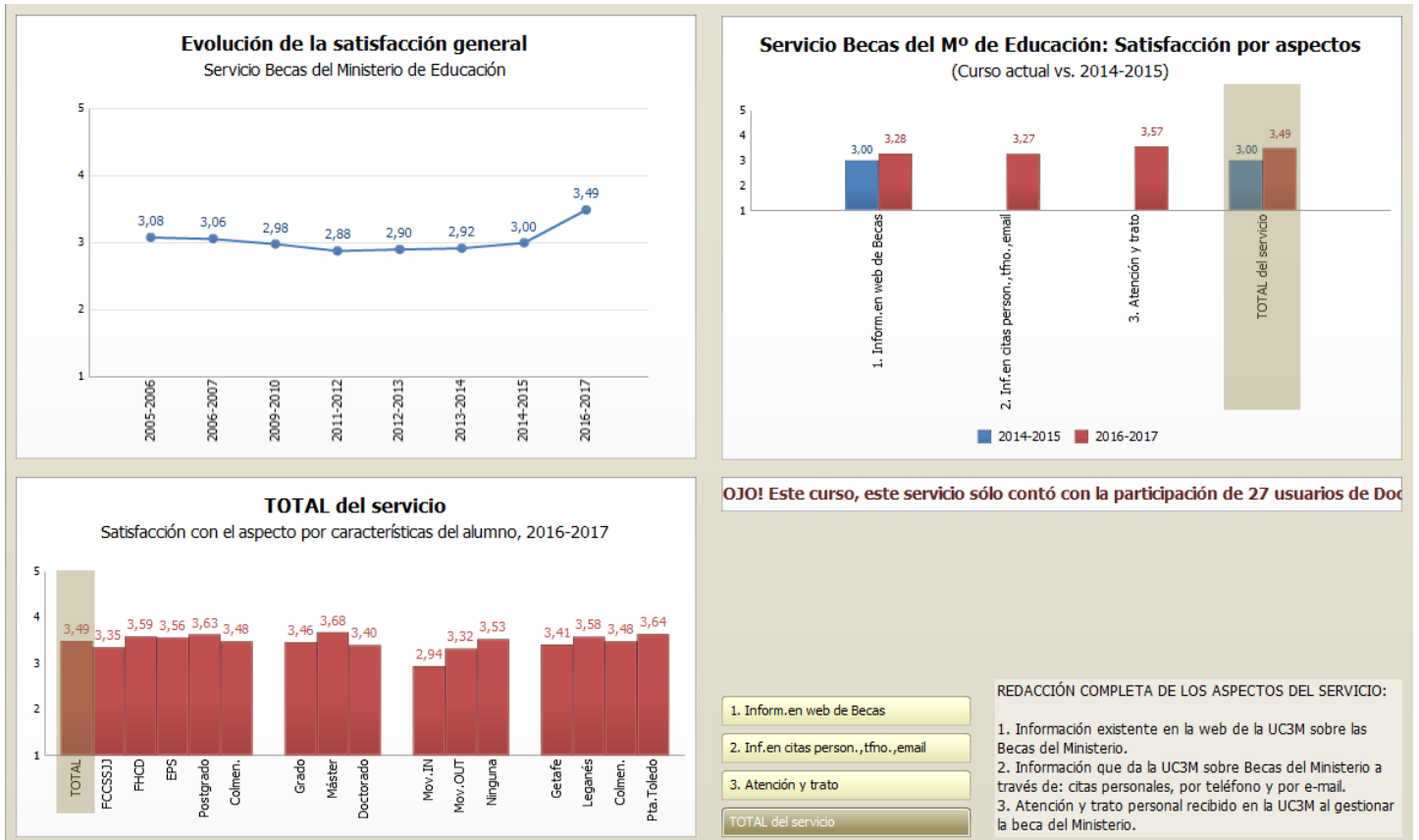
Mejora significativamente la satisfacción con el servicio de Apoyo y Mantenimiento, que pasa de los 3,82 puntos registrados el curso 2014-2015, cuando alcanzó su punto más alto, a los actuales 4,02 (2 décimas por encima). Se trata del segundo servicio mejor valorado, por detrás de Biblioteca y por delante de Aula Global.

Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
- Colmenarejo (4,18)	- Leganés (3,97)
- Nuevos alumnos (4,26)	- Veteranos (3,96)

La limpieza de las instalaciones y el mantenimiento de las zonas verdes siguen siendo los dos puntos fuertes del servicio al contar con niveles de satisfacción claramente favorables (4,30 y 4,22 puntos respectivamente), seguidos del servicio de seguridad dentro del recinto de la Universidad (4,07). Casi todos los aspectos registran destacados ascensos. La excepción en el funcionamiento del sistema de climatización, que se mantiene sin variaciones destacables (0,3 décimas) y es el que registra un nivel más bajo de satisfacción (3,25).

### P) Servicio de Becas del Ministerio de Educación

Durante este curso, el 39,5% del alumnado ha solicitado información o ha hecho alguna gestión sobre becas del Ministerio de Educación (2,6 puntos porcentuales más que en el curso 2014-2015). Y, en términos generales, el 46,2% afirma haber utilizado el Servicio de Becas del Ministerio de Educación de la UC3M.



El servicio de Becas del Ministerio de Educación recibe una valoración media de 3,49 puntos, la más alta hasta el momento, ascendiendo significativamente 4,9 décimas con respecto al curso 2014-2015.

Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
- Sin diferencias significativas	- Sin diferencias significativas

El aspecto más satisfactorios de este servicio es la atención y trato del personal (3,57). Mientras que la información que proporciona la UC3M sobre las becas del Ministerio a través de distintos canales se sitúa en los 3,27 puntos (los personalizados: cita personal, al teléfono o por email) y 3,28 la web de la Universidad.

## 4. Conclusiones

### 4.1. La utilización de los servicios

- Los estudiantes han utilizado un promedio de 10,9 servicios distintos frente a los 10,4 del anterior del estudio.
- Los usuarios más extensivos de servicios son los estudiantes de: Colmenarejo y Leganés; los de la EPS y FCCSSJJ; los de Grado y los de Movilidad, que han utilizado entre 11,2 y 12 servicios distintos. En cambio, los estudiantes de Puerta de Toledo y de Doctorado son los que hacen uso de una menor variedad de servicios (entre 9,4 y 9,6).
- Los servicios que utiliza un mayor volumen de estudiantes son los de: Aula Global, Mantenimiento, Biblioteca, Cafetería, Aulas docentes, Comunicación institucional, Oficinas de alumnos e Informática y comunicaciones (utilizados por más del 80,4% de los estudiantes). Y los más minoritarios son los de: Auditorio, Mantenimiento y Centro de idiomas (utilizados por menos de un 30,8%).
- Desciende significativamente el volumen de usuarios de: Informática y Comunicaciones, (el antiguo Campus Global, con un descenso de 12 puntos porcentuales), de Aulas y espacios docentes (6,4 puntos) y de Relaciones Internacionales (5,8 puntos). Pero se incrementa el de Becas del Ministerio de Educación y Aula Global (con alzas de 9,3 y 6,6 puntos respectivamente).

Las aparentes caídas en la utilización del antiguo Espacio Estudiantes pueden deberse a la escisión del mismo en dos nuevos servicios: Deportes, actividades y Participación (utilizado por el 46,5%) y el Centro de Orientación al estudiante (por el 39,3%).

- En general descende la utilización intensiva de los servicios, siendo especialmente destacado en el caso de: Informática y Comunicaciones, Reprografía y Centro de idiomas. Las únicas excepciones son los servicios de: Aula Global, Aulas informáticas y Aulas y espacios docentes que se utilizan ahora con más frecuencia.

## 4.2. La satisfacción con los servicios

- La satisfacción general con los servicios (4,02) alcanza su nivel más alto desde que se viene realizando el estudio. Mejora 2,7 décimas con respecto a los 3,75 puntos del curso 2014-2015.
- Los más satisfechos son: los estudiantes de Máster Puerta de Toledo (3,97), los de la EPS (4,09), los de Doctorado (4,12), los que no son alumnos de movilidad (4,07) y los de Colmenarejo (4,1).
- Los servicios mejor valorados siguen siendo los de: Biblioteca, Apoyo y mantenimiento, Aula Global, Informática y comunicaciones, así como Aulas y espacios docentes. Todos ellos registran puntuaciones entre 4,13 y 3,83 puntos. Mejoran significativamente, con incrementos entre 4,9 y 1,6 décimas los servicios de: Becas del Ministerio de educación, Comunicación institucional, Oficinas de alumnos, Biblioteca, Aula Global, Centro de Orientación al estudiante y Reprografía.

## 4.3. La incidencia de los sucesos críticos

- Se incrementa significativamente la incidencia de tres sucesos entre el alumnado: la incompatibilidad de horarios lectivos y de actividades culturales-deportivas, la dificultad para localizar contenidos en Campus Global y la sensación térmica de la climatización.
- Sigue descendiendo ligeramente la incidencia de: el reconocimiento de asignaturas al cabo de más de dos meses, la caída de la Web de la universidad en fin de semana y el cierre de la Biblioteca cuando se necesitaba para estudiar.
- Los seis exponentes de un mal funcionamiento de los servicios considerados afectan especialmente a los estudiantes: de la FCCSSJJ, a los de Grado y a quienes llevan más de un curso en esta Universidad. Pero se han visto menos afectados los estudiantes nuevos y los del Centro de Postgrado.

Responsable de la redacción:	Documento revisado y verificado:
 <p data-bbox="467 696 751 763"><b>Raquel García Yagüe</b> Técnico de Estudios</p>	 <p data-bbox="946 696 1297 763"><b>Graciano Viejo Fernández</b> Director Técnico</p>



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

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