

Estudio de Satisfacción del PDI con la calidad de los servicios (2021-2022)

Informe de resultados

22069-22133-59572 v.2

uc3m

Julio 2022



Índice

- 03 Presentación
- 04 Ficha técnica
- 05 Utilización de los servicios
- 11 Satisfacción general con los servicios
- 16 Sucesos críticos
- 17 Servicios de apoyo a la docencia
- 20 Servicio de apoyo a la investigación
- 23 Biblioteca
- 26 Servicios generales
- 31 Gestión de Recursos Humanos
- 34 Gestión económica
- 37 Comunicación e información general
- 40 Actividades culturales, artísticas, deportivas y de participación
- 43 Otros servicios para el PDI
- 46 Observaciones y sugerencias
- 47 Principales conclusiones
- 49 Cuestionario

Presentación



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

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

Se han realizado dos ediciones anteriores (en los cursos 2015-2016 y 2017-2018). Si bien el cuestionario se ha modificado sustancialmente en este último curso 2021-2022. Se han modificados tanto los bloques de servicios como los aspectos o sub-servicios que los componen. También varía la **utilización** (anteriormente se recogía sólo si el servicio se usaba o no. Y sólo los usuarios emitían su valoración posterior del mismo. En cambio, ahora se registra también si se conoce, y tanto usuarios como conocedores son invitados a valorarlo).

En este informe se reflejan únicamente los datos comparables de ediciones pasadas y especialmente con la previa al presente curso.

En este informe se presentan los principales resultados para el Personal Docente e Investigador (PDI) del último curso 2021-2022 y su evolución.

Ficha técnica



Universo

La totalidad del Personal Docente e Investigador en el curso 2021-2022 (N=2.386)



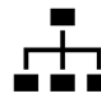
Ámbito

Los cuatro campus de la Universidad.



Tamaño y error muestral (*)

725 entrevistas. El error muestral para los datos globales es de $\pm 3,1\%$



Diseño de la muestra

Exhaustiva. Los resultados están ponderados según la plaza de destino del PDI por: Censo, Categoría y Centro.



Recogida de información

On-line (CAWI) con una duración media de 12:07 minutos.



Tasa de respuesta

Online: 30,4%



Fechas de campo

Desde el 25/05/2022 hasta el 20/06/2022

Muestra teórica y realizada

Distribución del PDI por bloque de departamento y Centro		Total			
PDI 2021-2022		CENTRO DESTINO PLAZA			
		Total	FCSSJJ	FHCD	EPS
CAMPUS	GETAFE	1238	910	322	6
	LEGANÉS	1090	1		1089
	COLMENAREJO	50	29	2	19
	PTA. TOLEDO	8	2		6
CATEGORIA	Permanente	687	238	94	355
	No permanente	1699	704	230	765
Total		2386	942	324	1120

Distribución en % del PDI por bloque de departamento y Centro		Total			
PDI 2021-2022		CENTRO DESTINO PLAZA			
		Total	FCSSJJ	FHCD	EPS
CAMPUS	GETAFE	51,9%	38,1%	13,5%	0,3%
	LEGANÉS	45,7%	0,0%	0,0%	45,6%
	COLMENAREJO	2,1%	1,2%	0,1%	0,8%
	PTA. TOLEDO	0,3%	0,1%	0,0%	0,3%
CATEGORIA	Permanente	28,8%	10,0%	3,9%	14,9%
	No permanente	71,2%	29,5%	9,6%	32,1%
Total		100,0%	39,5%	13,6%	46,9%

Entrevistas realizadas		Total			
Muestra real (PDI 2021-2022)		CENTRO DESTINO PLAZA			
		Total	FCSSJJ	FHCD	EPS
CAMPUS	GETAFE	378	262	114	2
	LEGANÉS	327	0	0	327
	COLMENAREJO	17	10	0	7
	PTA. TOLEDO	3	0	0	3
CATEGORIA	Permanente	299	88	43	168
	No permanente	426	184	71	171
Total		725	272	114	339
		3,10	5,12	7,55	4,54

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

Utilización de bloques de servicios

% PDI que los usa o conoce (2021-2022)



El PDI de este curso es conocedor o usuario de un promedio de $X=7,4$ bloques de servicios, de los 9 disponibles. Incluso el 31,6% lo es de todos ellos.

Donde más bloques de servicios conoce o usa el PDI es en: Puerta de Toledo ($X=7,8$), el PDI permanente ($X=8,4$) y el que lleva más de 5 cursos en la UC3M ($X=7,7$) significativamente más que en: Colmenarejo, el PDI No permanente y el más reciente (todos ellos con una media de $X=7,0$ bloques de servicios).

Los cinco primeros son prácticamente universales, siendo conocidos o utilizados por $>92,7\%$ del PDI. Por el contrario, Gestión económica es el menos conocido/utilizado (47,3%).

% PDI que los usa (2021-2022)



La utilización es también muy alta: el PDI declara haber utilizado este curso una media de $X=7,0$ bloques de servicios de los 9. El 19,1% los ha usado todos.

Nuevamente, el PDI que hace uso de una mayor diversidad de servicios es el de: Puerta de Toledo ($X=7,5$), el PDI permanente ($X=8,1$) y el que lleva más de 5 cursos en la UC3M ($X=7,3$) significativamente más que en: los demás campus ($X \leq 7$), el PDI No permanente ($X=6,5$) y el más reciente ($X=6,4$).

La Gestión económica y las actividades culturales, artísticas, deportivas y de participación son las menos utilizadas por el PDI ($\leq 45,9\%$) vs. el bloque de Servicios generales, usado por la totalidad.

Utilización por bloques de servicios (2021-2022)

Serv. Apoyo a la docencia (Usuarios: 99,2%)

- ⊕ El % es **significativamente más alto** entre:
 - ✓ Antigüedad > 5 cursos (100%)
- ⊖ El % es **significativamente menor** entre:
 - 1er curso como PDI (97,4%)

	% de PDI lo usa
4. Aula Global	97,7
3. App para calificaciones y actas	86,9
5. Evaluación docente por encuestas	85,2
1. Certificados actividades docentes	68,3
2. Control de firmas	66,5
7. Grado: serv. apoyo	41,5
6. Doctorado: serv. apoyo	27,9
8. Másteres: serv. apoyo	26,9

Serv. Apoyo a la investigación (Usuarios: 49,6%)

- ⊕ El % es **significativamente más alto** entre:
 - ✓ Puerta de Toledo y Leganés (67,3% y 53,8%)
 - ✓ Centro de Postgrado y EPS (60% y 54,8%)
 - ✓ Permanente (86,5%)
 - ✓ Dptos: BIO-IAER y CC. Básicas (73,6% y 66,7%)
 - ✓ Antigüedad 2-5 cursos (54,8%)
- ⊖ El % es **significativamente menor** entre:
 - Colmenarejo (19,1%)
 - FCCSSJJ (42,6%)
 - No permanente (34,7%)
 - Dptos: ECO (34,7%)
 - 1er curso como PDI (39,5%)

	% de PDI lo usa
4. Gestión gastos y pagos	39,6
6. Gestión de viajes y dietas	38,9
5. Gestión de ingresos	30,7
7. Gestión ejecución proyectos	27,6
1. Apoyo propuestas investigación	22,5
2. Búsqueda financiación instituc.	14,7
8. Protecc.resultados investigación	10,5
3. Fomento de networking	6,2

Utilización por bloques de servicios (2021-2022)

Biblioteca (Usuarios: 84,2%)

- ⊕ El % es **significativamente más alto** entre:
 - ✓ Puerta de Toledo (90,7%)
 - ✓ FHCD (91,1%)
 - ✓ Permanente (98,7%)
 - ✓ Dpto. Humanidades (95%)
 - ✓ Antigüedad > 5 cursos (90,6%)
- ⊖ El % es **significativamente menor** entre:
 - Leganés (81,9%)
 - EPS (81,8%)
 - No permanente (78,3%)
 - Dpto: TIC (76,1%)
 - 1er curso como PDI (73,8%)

	% de PDI lo usa
5. El personal	68,6
3. Fondos bibliográf. y electrónicos	67
7. Serv. de préstamo	63,6
4. Los horarios	59,2
2. e-archivo producc. científ.	48,1
6. Serv. de formación	28,7
1. Acreditación y Sexenios	28

Otros servicios para el PDI (Usuarios: 95,3%)

- ⊕ El % es **significativamente más alto** entre:
 - ✓ Permanente (98,3%)
 - ✓ Dptos: Industriales y CC. Básicas (81,9% y 80,2%)
 - ✓ Antigüedad > 5 cursos (97,7%)
- ⊖ El % es **significativamente menor** entre:
 - FCCSSJJ (93,1%)
 - No permanente (94,1%)
 - 1er curso como PDI (91,8%)

	% de PDI lo usa
6. Mobiliario espacios docentes	88,8
4. Equipam. espacios docentes	84,3
8. Apoyo vía Secretarías Dpto.	74,6
3. Equipam. aulas informáticas	58,3
7. Plataf. teleenseñanza y multimedia	56,8
5. Equipam. talleres. laboratorios	39,4
9. Apoyo de Técnicos laboratorio	39,2
2. Prog. Europeos Internalización	17
1. Prog. Coop. UC3M al Desarrollo	9,7

Utilización por bloques de servicios (2021-2022)

Servicios generales (Usuarios: 100%)

Todo el PDI ha utilizado alguno de los 20 servicios generales. De ellos, los que más declara haber utilizado son: Conserjerías, Limpieza y Cafetería ($\geq 91,9\%$) y los que menos ($\leq 43,2\%$): Mensajería, Agencia de viajes y el BOEL.

Pese a que algunos de ellos son obviamente universales (tal es el caso de: Limpieza, Mantenimiento o Señalización, por ejemplo), el PDI declara haber utilizado un promedio de $X=13,8$ servicios distintos.

+ La **X** es **significativamente más alta** entre:

- ✓ Puerta de Toledo ($X=15,0$)
- ✓ Centro de Postgrado ($X=14,4$)
- ✓ Permanente ($X=16,8$)
- ✓ Dpto: BIO-IAER ($X=15,4$)
- ✓ Antigüedad > 5 cursos ($X=14,7$)

- La **X** es **significativamente menor** entre:

- Colmenarejo ($X=13,0$)
- FCCSSJJ y FHCD (ambos con $X=13,6$)
- No permanente ($X=12,6$)
- Dptos: Sociales y ECO ($X=12,6$ y $X=12,9$)
- 1er curso como PDI ($X=12,2$)

	% de PDI lo usa
13. Conserjerías	94
7. Limpieza instalaciones	92,1
11. Cafetería	91,9
18. Sede Electrónica	90,2
8. Mantenimiento instalaciones	88,1
6. Wifi Eduroam	87,3
12. Reprografía	81,3
5. Climatización	79,3
10. Señalización	79
9. Seguridad y vigilancia	77,8
2. CAU	69,3
4. CASO	66
20. Portafirmas electrónico	65,7
14. Material oficina	56,2
3. Campañas preven. enfermedades	55,7
16. Serv. Médico en Salud Laboral	47,9
17. App UC3M	47
15. Mensajería	43,2
1. Agencia de viajes	37,4
19. BOEL de la UC3M	30,8

Utilización por bloques de servicios (2021-2022)

Gestión de RRHH (Usuarios: 88,5%)

- ⊕ El % es **significativamente más alto** entre:
 - ✓ Permanente (97,6%)
 - ✓ Antigüedad > 5 cursos (94,1%)

- ⊖ El % es **significativamente menor** entre:
 - No permanente (84,8%)
 - 1er curso como PDI (81,4%)

	% de PDI lo usa
2. Portal serv. al Empleado	73
5. Info. RRHH en web/intranet UC3M	62,3
4. Serv.apoyo al PDI en procesos	57,7
1. Plan Formación del PDI	56,6
3. Procesos selecc. PDI	53,8

Serv. Gestión económica (Usuarios: 40,5%)

- ⊕ El % es **significativamente más alto** entre:
 - ✓ Puerta de Toledo (57,4%)
 - ✓ Centro de Postgrado (52,3%)
 - ✓ Permanente (70,5%)
 - ✓ Dpto: Humanidades (57,5%)
 - ✓ Antigüedad > 5 cursos (50,0%)

- ⊖ El % es **significativamente menor** entre:
 - Getafe y Leganés: (40,1% y 42,6%)
 - FCCSSJJ (36,5%)
 - No permanente (28,5%)
 - Dpto: ECO (24,9%)
 - 1er curso como PDI (29,3%)

	% de PDI lo usa
1. Gestión gastos. pagos (no invest.)	27
3. Apoyo en procesos gest.económ.	26,3
4. Info. gest.económ. en web/intranet	26,2
2. Gestión viajes. dietas (no invest.)	23,8

Utilización por bloques de servicios (2021-2022)

Comunicación e información Gral. (Usuarios: 91,9%)

- ⊕ El % es **significativamente más alto** entre:
 - ✓ Antigüedad > 5 cursos (95,3%)

- ⊖ El % es **significativamente menor** entre:
 - 1er curso como PDI (89,6%)

Activ. Culturales, artísticas, deportivas y de participación (Usuarios: 45,9%)

- ⊕ El % es **significativamente más alto** entre:
 - ✓ Permanente (63,0%)
 - ✓ Dpto: Humanidades (60,3%)
 - ✓ Antigüedad > 5 cursos (52,7%)

- ⊖ El % es **significativamente menor** entre:
 - No permanente (39,0%)
 - Dptos: Derecho y ECO (35,0% y 39,1%)
 - 1er curso como PDI (38,0%)

	% de PDI lo usa
7. Info. e-mails generales UC3M	87,6
3. Info. general en intranet.uc3m.es	66,7
2. Info. general en uc3m.es	59,7
5. Info. en Newsletters y RIZOMA	49,5
1. Info. Agenda. noticias en uc3m.es	47,3
6. Info. en RRSS de la UC3M	35,2
4. Info. en APP UC3M	31,1

	% de PDI lo usa
7. Instalaciones deportivas	29,6
6. Info. activ. deportivas	29,4
5. Info. activ. culturales	27,8
3. Deportivas	26,3
2. Artísticas	12,4
4. Activ. Unidad Igualdad	11,2
1. Socio-culturales y participativas	8,8

Satisfacción general con los servicios

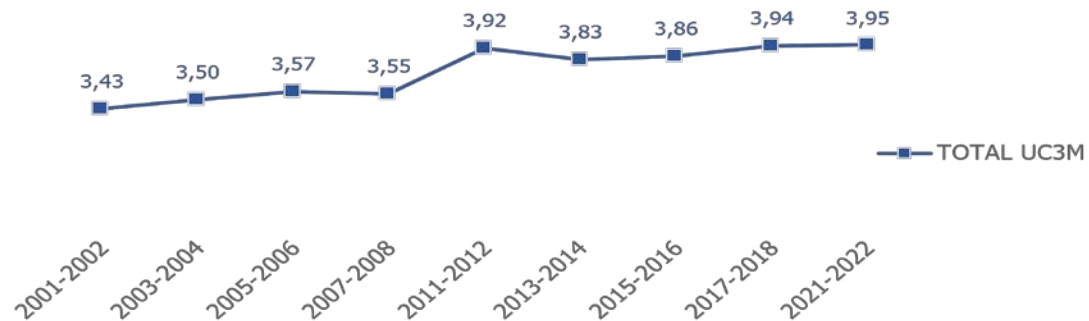
La satisfacción general del PDI con la calidad y funcionamiento de los servicios sigue siendo muy alta, alcanzando su mayor nivel hasta la fecha.

Este curso, el 77,3% del PDI se muestra satisfecho o muy satisfecho con los servicios en general. La media alcanzada es de $X=3,95$ puntos sobre 5. Se mantiene en el nivel del curso precedente.

El PDI más satisfecho ($X=4,08$ y $X=4,03$) es el que lleva tan solo este curso como docente en la UC3M y el No permanente. De ellos, al menos el 73,2% se muestra satisfecho o muy satisfecho.

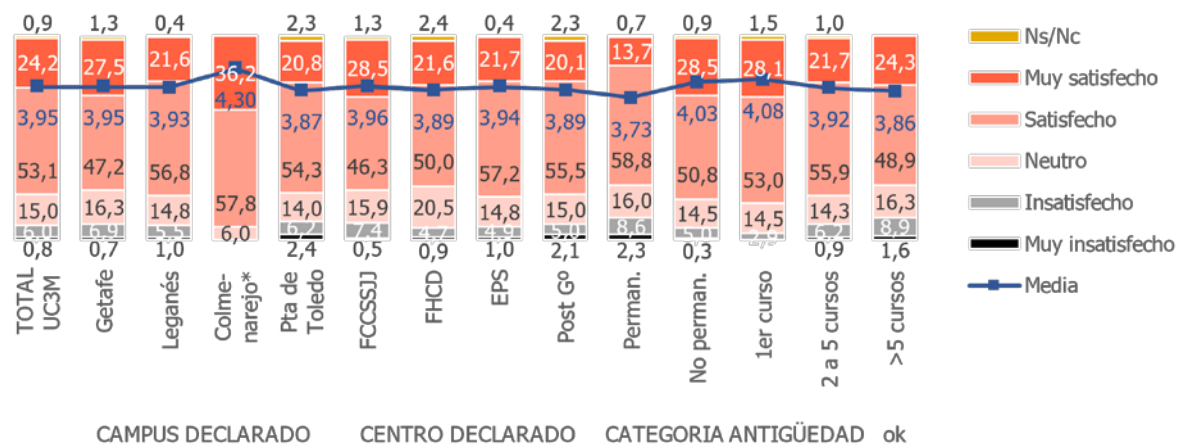
Por el contrario, los más veteranos con al menos 5 años como personal docente e investigador y Permanente registran un nivel de satisfacción significativamente más bajo ($X=3,86$ y $X=3,73$, y con sendas puntuaciones $X=3,72$ y hasta un 8,3% de PDI descontento).

Evolución de la Satisfacción general (Medias)



¿Cuál es tu nivel de satisfacción general con la calidad y funcionamiento de los servicios que presta la universidad? (2021-2022):

Total y por características del PDI



(*) Tómesese con cautela, la base es de 31 casos.

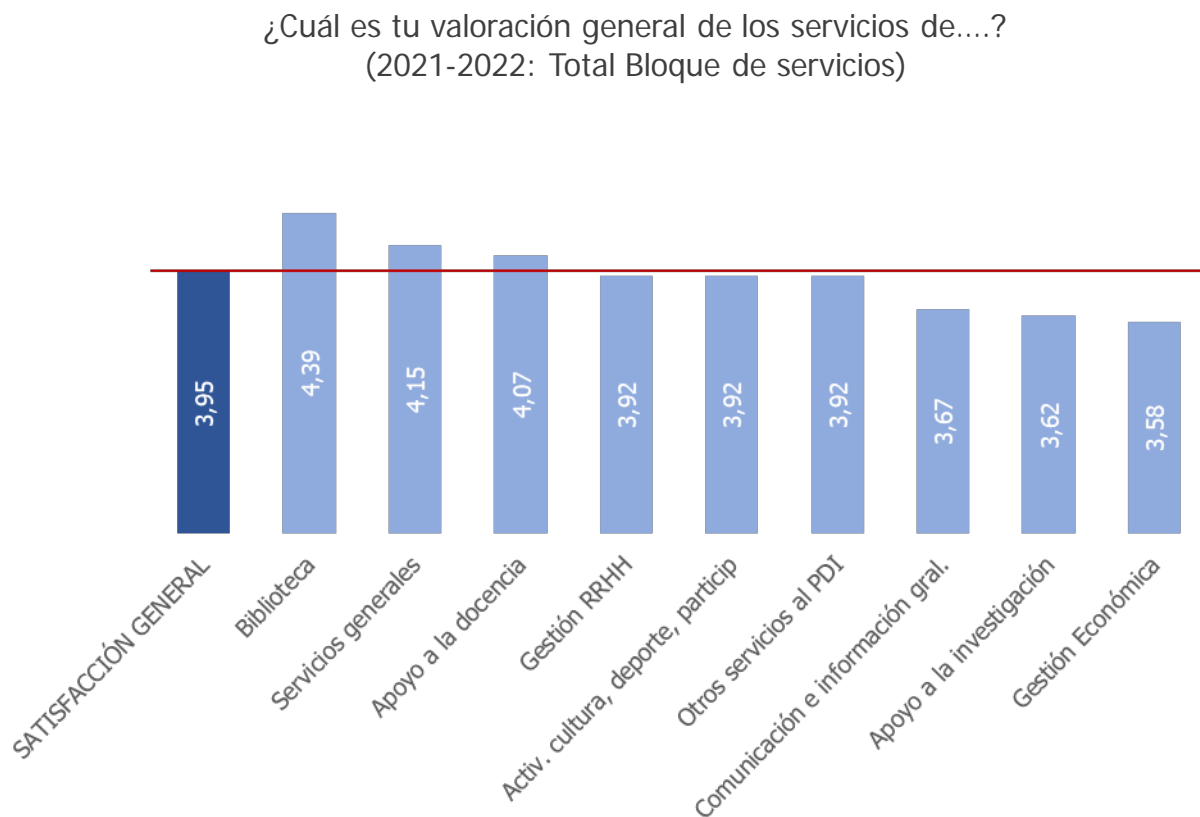
Satisfacción general por bloques de servicios (Medias 2021-2022 vs 2017-2018)

Biblioteca, Servicios Generales y Apoyo a la docencia son los tres bloques de servicios claramente mejor valorados por el PDI.

Destaca ampliamente por encima del resto la satisfacción generada por la Biblioteca ($X=4,39$), seguida de Servicios Generales y Apoyo a la docencia (ambos claramente por encima de la media).

En torno a los $X=3,95$ puntos de promedio general se encuentran los bloques de: Gestión de RRHH, Actividades culturales, deportivas y de participación y de Otros servicios al PDI*.

En cambio, los que registran menores niveles de satisfacción (entre $X=3,67$ y $X=3,58$) son los bloques de: Comunicación e información generales, el de Apoyo a la investigación y el de Gestión económica .



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



Satisfacción por bloques de servicios (2021-2022)

Serv. Apoyo a la docencia (X=4,07)

- ⊕ La **media es significativamente más alta** entre:
 - ✓ Colmenarejo (X=4,56)
 - ✓ Dpto: Derecho (X=4,22)
- ⊖ La **media es significativamente menor** entre:
 - Puerta de Toledo (X=4,01)
 - Dpto: Industriales (X=3,82)

Serv. Apoyo a la investigación (X=3,62)

- ⊕ La **media es significativamente más alta** entre:
 - Dptos: CC Básicas, Humanidades y PER-CA (X=3,93, X=3,88 y X=3,82)
- ⊖ El **media es significativamente menor** entre:
 - Dpto: Sociales (X=3,13)

Biblioteca (X=4,39)

- ⊕ La **media es significativamente más alta** entre:
 - ✓ Dptos: PER-CA y Derecho (X=4,56 y X=4,51)
- ⊖ La **media es significativamente menor** entre:
 - Dpto: CC. Básicas (X=4,21)

Servicios generales (X=4,15)

- ⊕ La **media es significativamente más alta** entre:
 - ✓ Colmenarejo (X=4,51)
 - ✓ No permanente (X=4,21)
 - ✓ Dpto: TIC (X=4,28)
 - ✓ 1er curso como PDI (X=4,25)
- ⊖ La **media es significativamente menor** entre:
 - Puerta de Toledo (X=4,04)
 - FHCD (X=3,87)
 - Permanente (X=4,01)
 - Dpto: ECO (X=4,16)
 - Antigüedad > 5 cursos (X=4,06)

Satisfacción por bloques de servicios (2021-2022)

Gestión de RRHH (X=3,92)

- ⊕ La **media es significativamente más alta** entre:
 - ✓ Sin diferencias estadísticamente relevantes

- ⊖ La **media es significativamente menor** entre:
 - ✓ Sin diferencias estadísticamente relevantes

Gestión económica (X=3,58)

- ⊕ La **media es significativamente más alta** entre:
 - ✓ Sin diferencias estadísticamente relevantes

- ⊖ La **media es significativamente menor** entre:
 - ✓ Sin diferencias estadísticamente relevantes

Comunicación e información general (X=3,67)

- ⊕ La **media es significativamente más alta** entre:
 - ✓ No permanente (X=3,81)
 - ✓ Dpto: CC. Básicas (X=3,82)
 - ✓ 1er curso como PDI (X=3,82)

- ⊖ La **media es significativamente menor** entre:
 - Permanente (X=3,35)
 - Dpto: Sociales (X=3,38)
 - Antigüedad > 5 cursos (X=3,52)

Activ. Culturales, artísticas, deportivas y de participación (X=3,92)

- ⊕ La **media es significativamente más alta** entre:
 - ✓ Ctro. Postgrado y EPS (X=4,07 y X=4,00)
 - ✓ Dptos: TIC y CC. Básicas (X=4,05 y X=4,04)

- ⊖ La **media es significativamente menor** entre:
 - FHCD (X=3,64)
 - Dpto: PER-CA (X=3,54)



Satisfacción por bloques de servicios (2021-2022)

Otros servicios para el PDI (X=3,92)



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

- ✓ No permanente (X=4,00)
- ✓ Dpto: TIC (X=4,09)



La **media es significativamente menor** entre:

- Permanente (X=3,71)
- Dpto: Sociales (X=3,70)



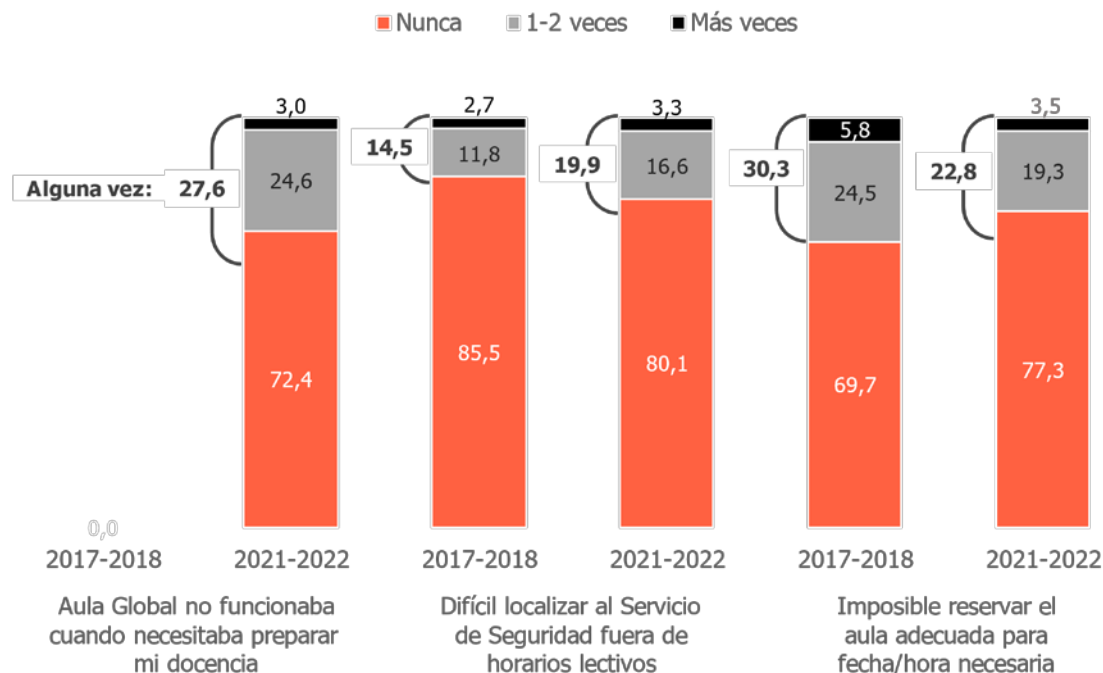
Frecuencia de ocurrencia de sucesos críticos (2021-2022 vs 2017-2018)

Al 46,8% del PDI le ha ocurrido alguno de los tres sucesos críticos. La media ha sido de $X=0,70$. El más extendido, afectando al 27,6% del PDI, es la caída de Aula Global.

En segundo lugar está la imposibilidad de reservar el aula adecuada para el momento necesario, que le ha ocurrido al 22,8%, incluso varias veces al 3,5%. En último lugar, con un 19,9% del PDI afectado, está la dificultad de localizar al personal de seguridad para entrar o salir del campus fuera de los horarios lectivos.

Este último incidente afecta ahora a un mayor porcentaje del PDI que en el curso 2017-2018, destacando significativamente el incremento de 5,4 puntos porcentuales en el caso del Servicio de seguridad fuera de horario. En cambio, los problemas con las Reservas de aulas descienden significativamente su ocurrencia (7,5 puntos porcentuales) con respecto al curso precedente.

Indica si, durante los últimos 1-2 años te ha sucedido, y con qué frecuencia,....? (2021-2022 vs 2017-2018)



Servicios de Apoyo a la docencia: Satisfacción global y por aspectos

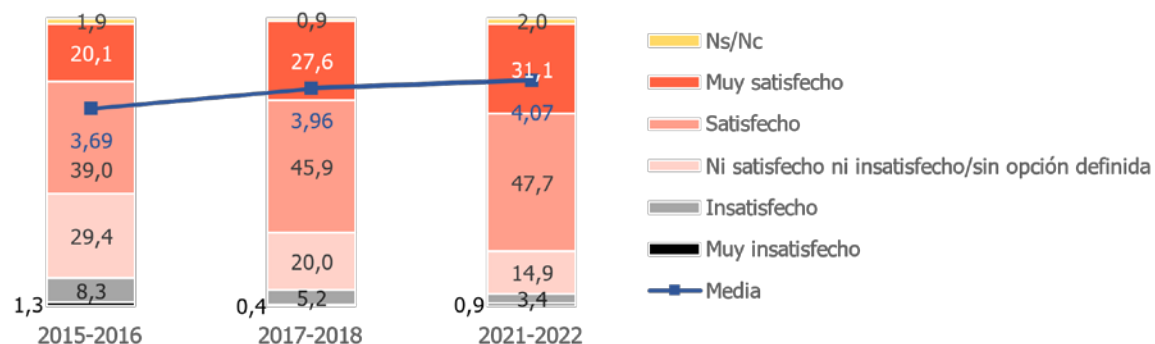
(1) **Apoyo a la docencia mantiene un elevado nivel de satisfacción ($X=4,07$) con respecto al curso 2017-18 ($X=3,96$), y mejorando significativamente vs 2015-16 ($X=3,69$).**

Este curso, el 7,88% del PDI se muestra satisfecho (47,7%) o muy satisfecho (31,1%) con Apoyo a la docencia en su conjunto. El 4,3% no lo está.

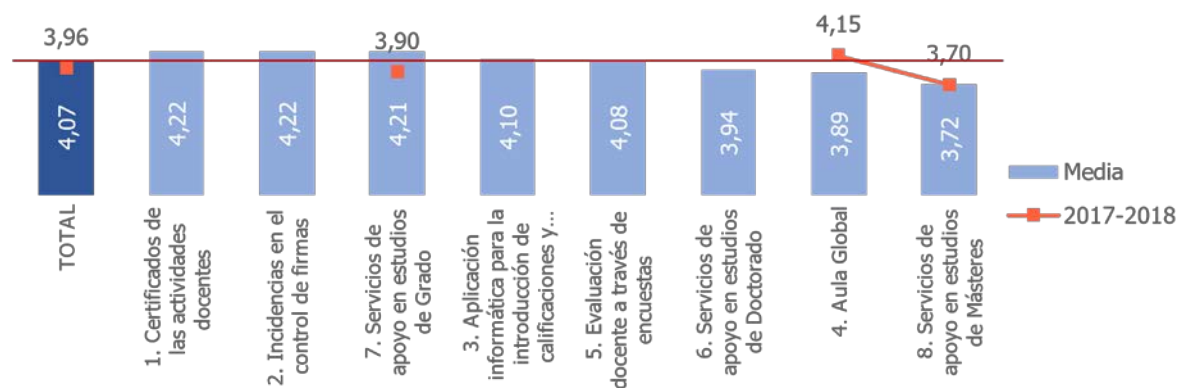
La facilidad para la obtención de los Certificados de las actividades docentes y la resolución de incidencias en el control de firmas son sus servicios mejor valorados ($X=4,22$); mientras que el servicio de Apoyo y resolución de incidencias en estudios de Másteres es el menos satisfactorio ($X=3,72$).

Con respecto a 2017-18, mejoran significativamente los servicios de Apoyo y resolución de incidencias en estudios de Grado y de Másteres.

Evolución de la satisfacción global con los servicios de Apoyo a la docencia



Apoyo a la docencia: Satisfacción global por aspectos* (Medias)



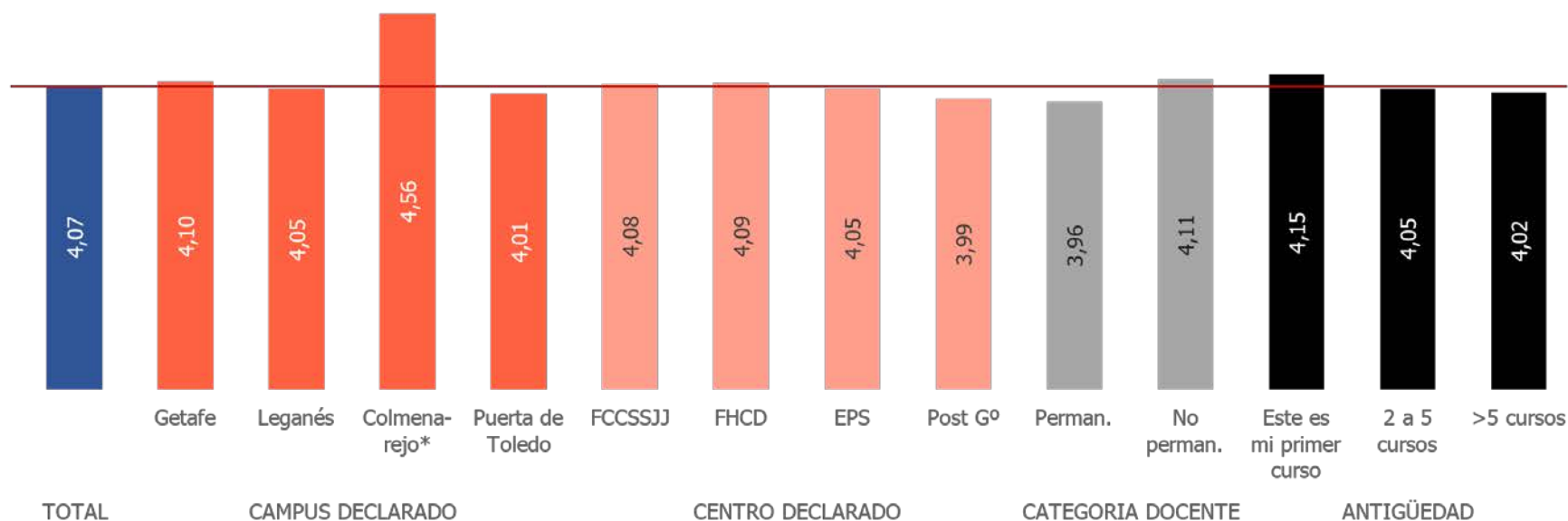
(1) Teniendo en cuenta los servicios de este bloque que son comparables con los de las oleadas precedentes del estudio

Base: Usan o conocen cada servicio.
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

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

Servicios de Apoyo a la docencia: Satisfacción global y por características del PDI

Satisfacción global con los servicios de Apoyo a la docencia
(2021-2022: Total y por características del PDI)



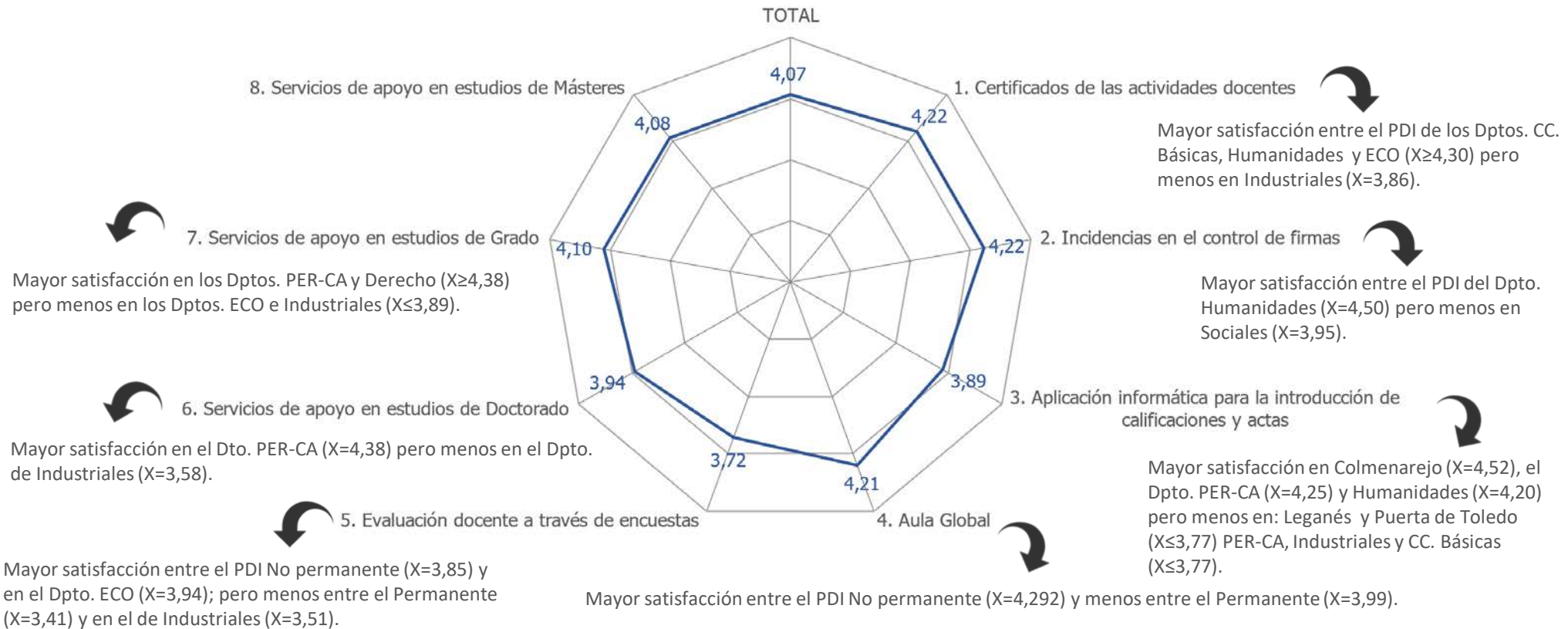
Base: Usan o conocen alguno de los servicios/items del bloque
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

(*) Tómesese con cautela, la base es de 31 casos.



Servicios de Apoyo a la docencia: Satisfacción por aspectos del servicio

Servicios de Apoyo a la docencia: Satisfacción por aspectos* del servicio (2021-2022)



Servicios de Apoyo a la investigación: Satisfacción global y por aspectos

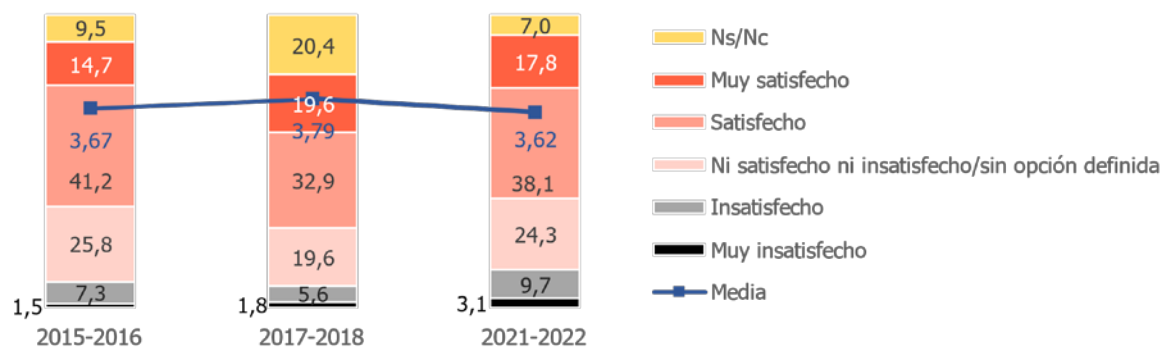
(1) Desciende ligeramente la satisfacción con los servicios de Apoyo a la investigación ($X=3,62$) con respecto al curso 2017-18 ($X=3,79$) situándose en los niveles de 2015-16 ($X=3,67$).

Este curso, el 55,9% del PDI se muestra satisfecho (38,1%) o muy satisfecho (17,8%) con Apoyo a la investigación en su conjunto. El 12,8% no lo está.

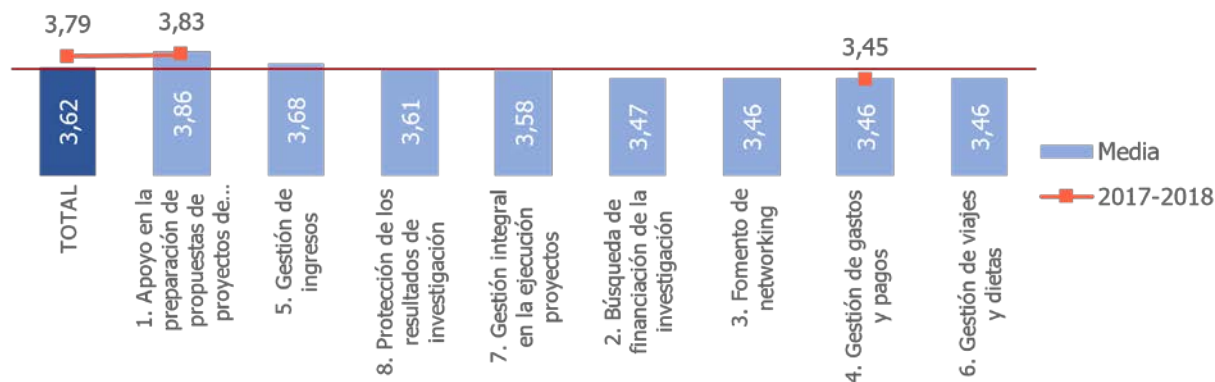
El asesoramiento, apoyo y formación en la preparación de propuestas de proyectos de investigación, así como la Gestión de ingresos para investigación ($X \geq 3,68$) son los servicios más satisfactorios. En cambio, el Fomento de las redes de contactos, y las Gestiones de gastos y pagos, y la de viajes y dietas ($X \leq 3,46$) son los aspectos con más capacidad de mejora.

Con respecto a 2017-18, se mantiene la satisfacción con respecto a los dos servicios existentes en ambos cursos.

Evolución de la satisfacción global con los servicios de Apoyo a la investigación



Apoyo a la investigación: Satisfacción global por aspectos* (Medias)



(1) Teniendo en cuenta los servicios de este bloque que son comparables con los de las oleadas precedentes del estudio

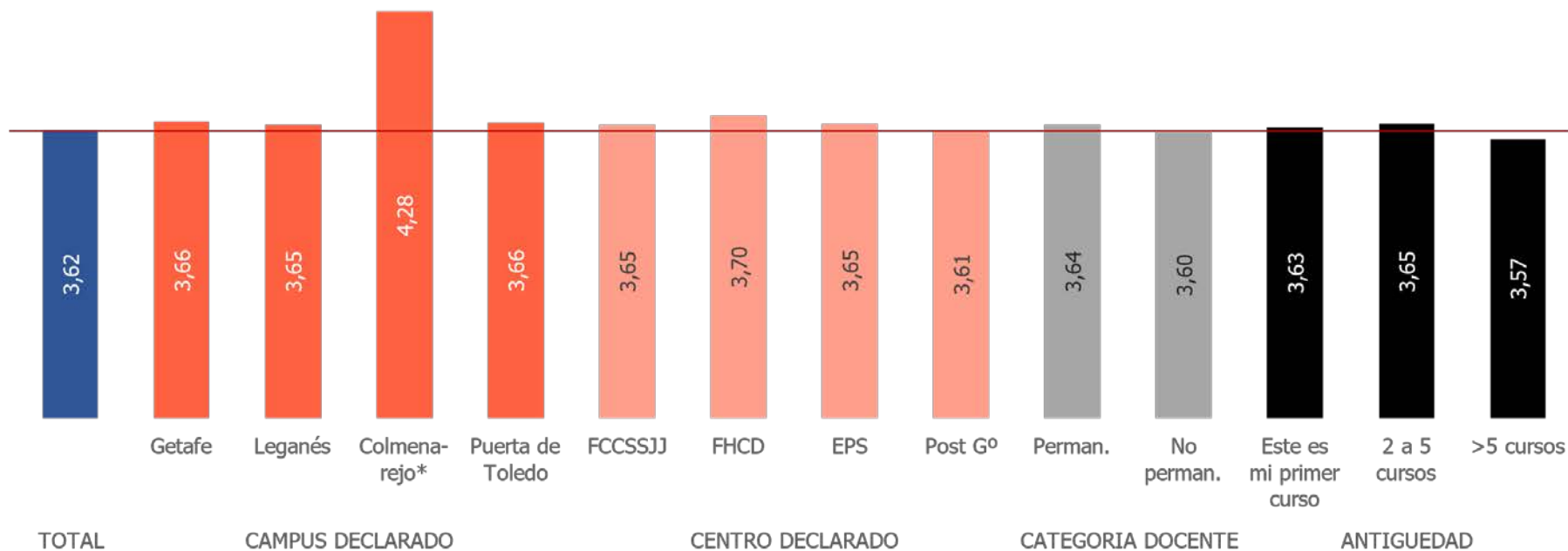
Base: Usan o conocen cada servicio.
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

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



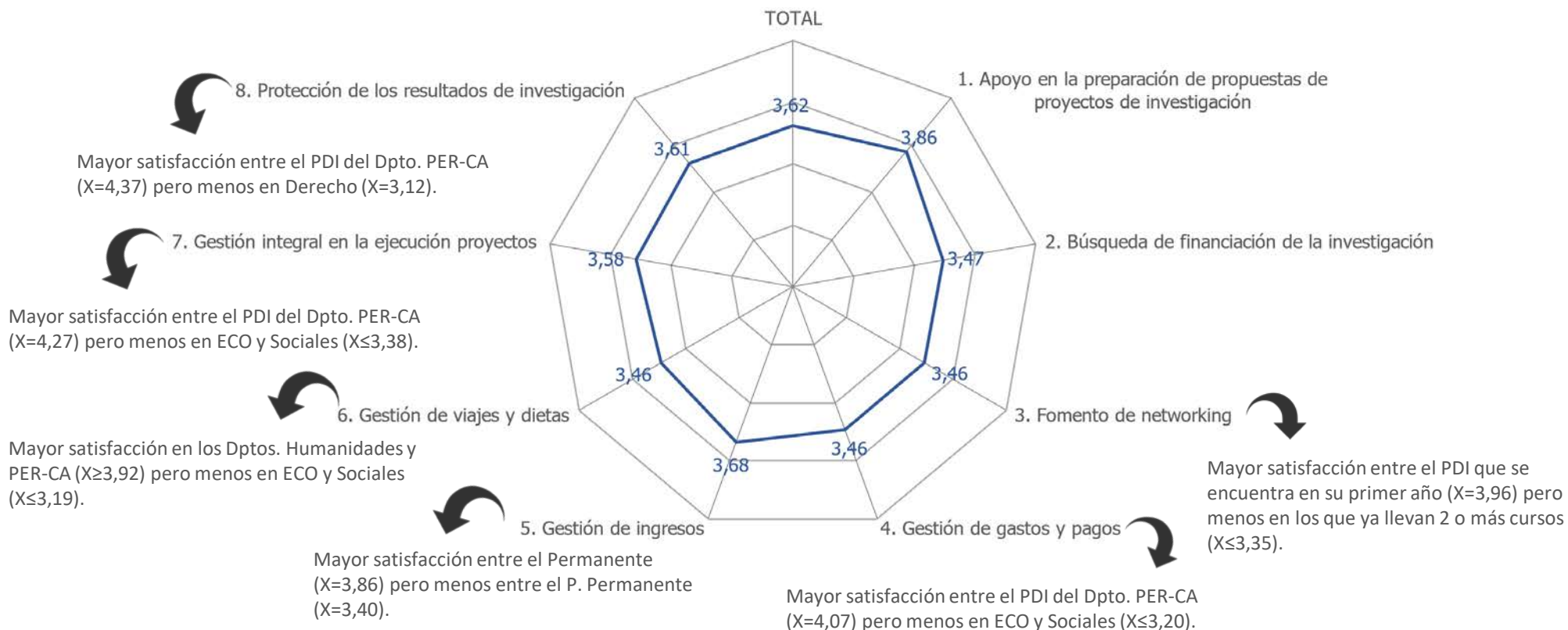
Servicios de Apoyo a la investigación: Satisfacción global y por características del PDI

Satisfacción global con los servicios de Apoyo a la investigación
(2021-2022: Total y por características del PDI)



Servicios de Apoyo a la investigación: Satisfacción por aspectos del servicio

Servicios de Apoyo a la investigación: Satisfacción por aspectos del servicio
(2021-2022)



Base: Usan o conocen alguno de los servicios/items del bloque
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

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

Servicios de Biblioteca: Satisfacción global y por aspectos

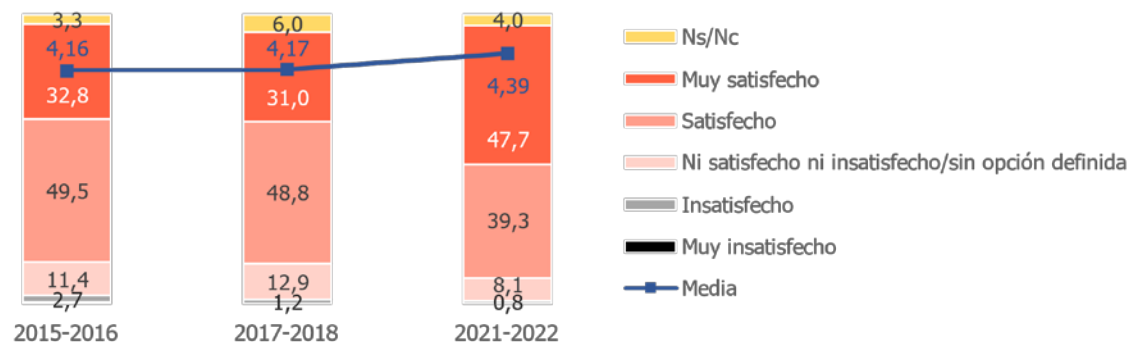
(1) **Aumenta significativamente la satisfacción con los servicios de Biblioteca ($X=4,39$) con respecto a los ($X\approx 4,17$) de los dos cursos precedentes en los que se consultó al PDI.**

Este curso, el 87% del PDI se muestra satisfecho (39,3%) o muy satisfecho (47,7%) con la Biblioteca en su conjunto. Sólo el 0,9% no lo está.

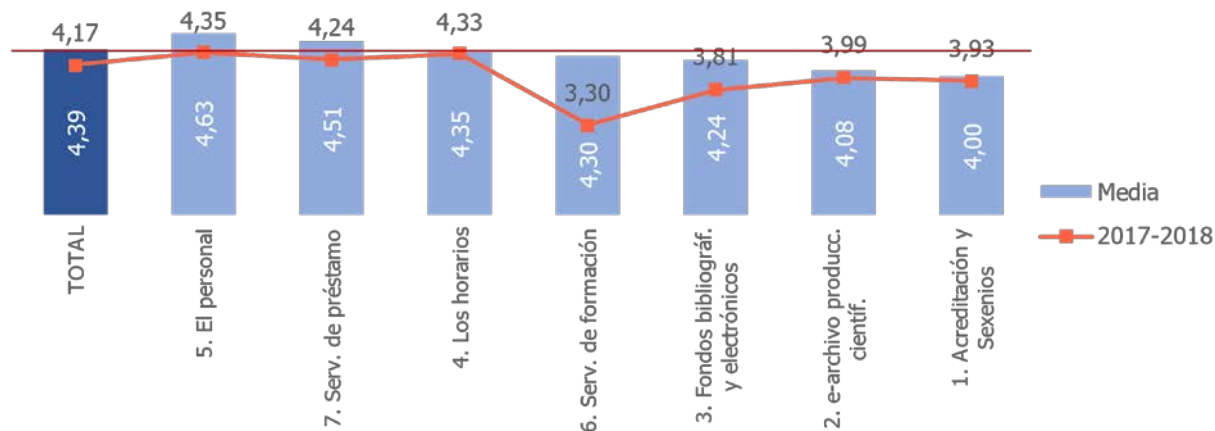
La cordialidad y capacidad resolutoria del personal ($X=4,63$) seguida del **Servicio de préstamo** ($X=4,51$) son sus grandes bazas. En cambio, la **Acreditación y sexenios** en la evaluación de los resultados de la investigación, así como el **Archivo repositorio electrónico de las producciones científicas de la UC3M** es lo menos satisfactorio ($X\leq 4,08$).

Con respecto a 2017-18, mejoran significativamente las valoraciones de todos los servicios relativos a la Biblioteca, excepto sus dos puntos débiles y los horarios de apertura, aunque todos ellos ascienden ligeramente.

Evolución de la satisfacción global con los servicios de Biblioteca



Biblioteca: Satisfacción global por aspectos* (Medias)



(1) Teniendo en cuenta los servicios de este bloque que son comparables con los de las oleadas precedentes del estudio

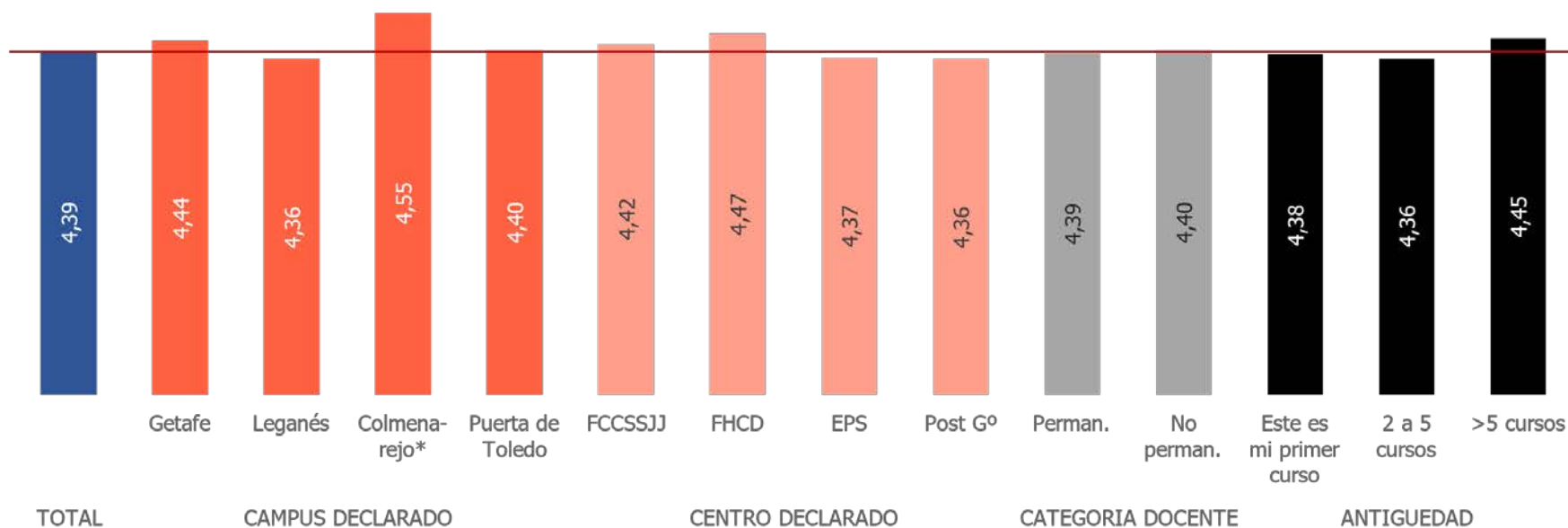
Base: Usan o conocen cada servicio.
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

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



Servicios de Biblioteca: Satisfacción global y por características del PDI

Satisfacción global con los servicios de Biblioteca (2021-2022: Total y por características del PDI)



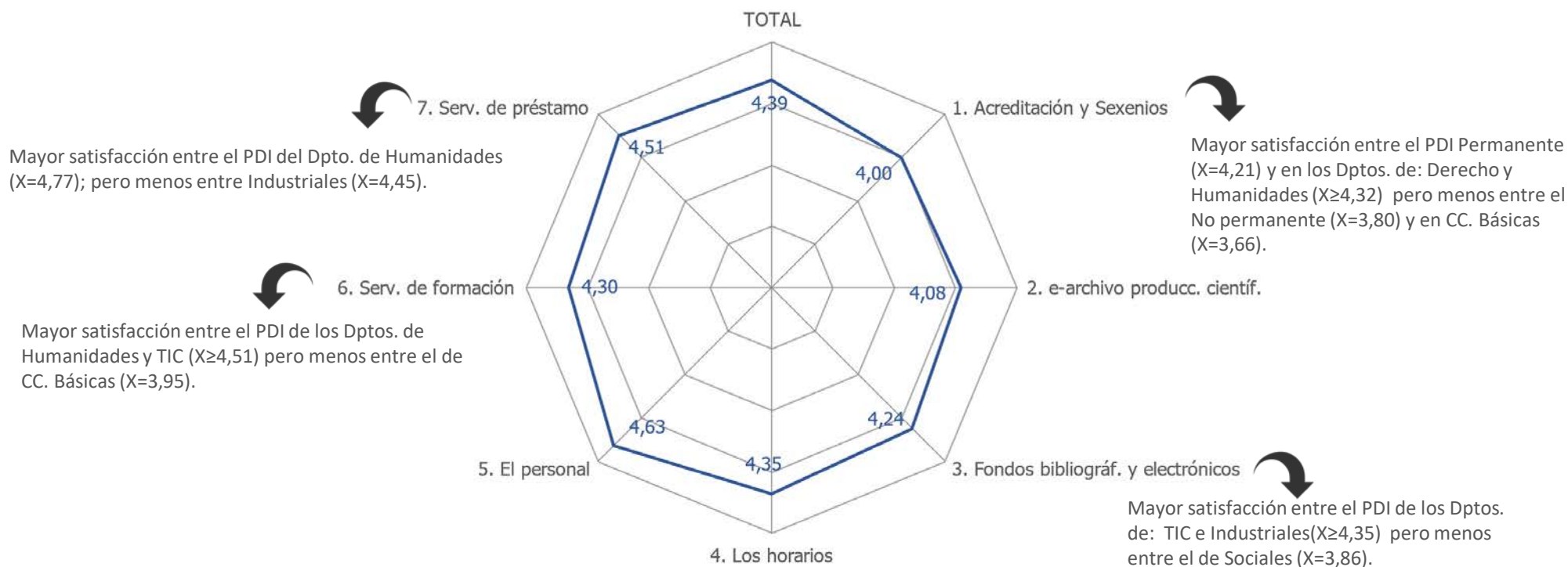
Base: Usan o conocen alguno de los servicios/items del bloque
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

(*) Tómesese con cautela, la base es de 31 casos.



Servicios de Biblioteca: Satisfacción por aspectos del servicio

Servicios de Biblioteca: Satisfacción por aspectos del servicio (2021-2022)





Servicios generales: Satisfacción global

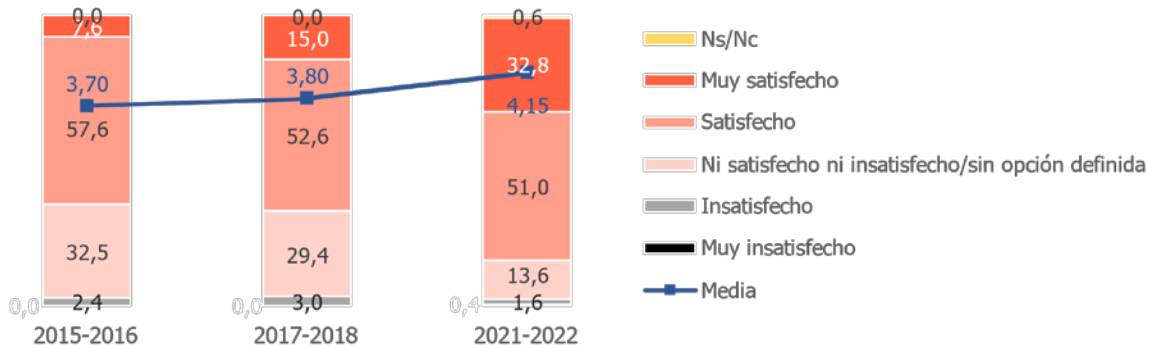
(1) **Aumenta significativamente la satisfacción con el bloque de Servicios Generales (X=4,15) de manera continuada desde los (X=3,70) del curso 2015-2016.**

Este curso, el 83,8% del PDI se muestra satisfecho (51%) o muy satisfecho (32,8%) con los Servicios Generales en su conjunto. Sólo el 2% no lo está.

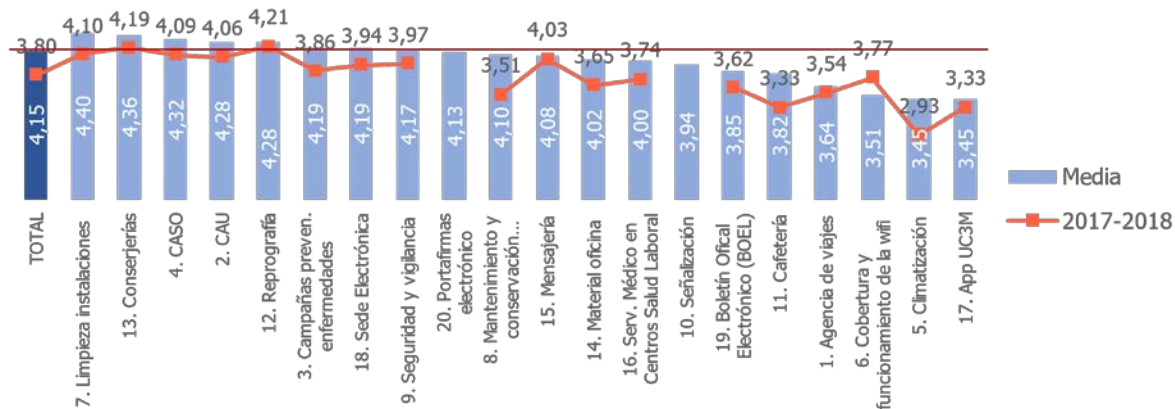
Sus servicios más satisfactorios (X≥4,28) son: la Limpieza de las instalaciones, las Conserjerías, el CASO, el CAU y la Reprografía. En cambio, lo menos satisfactorio (X≤3,64) es: la utilidad de la App UC3M corporativa, la Climatización de los edificios, la cobertura y funcionamiento de la Wifi Eduroam, la Agencia de viajes y la Cafetería.

Con respecto a 2017-18, la Wifi Eduroam es el único servicio que desciende, y lo hace de forma significativa. El resto asciende significativamente, excepto Agencia de viajes y la App, cuyos incrementos son más leves.

Evolución de la satisfacción global con los Servicios generales



Servicios generales: Satisfacción global por aspectos* (Medias)



(1) Teniendo en cuenta los servicios de este bloque que son comparables con los de las oleadas precedentes del estudio

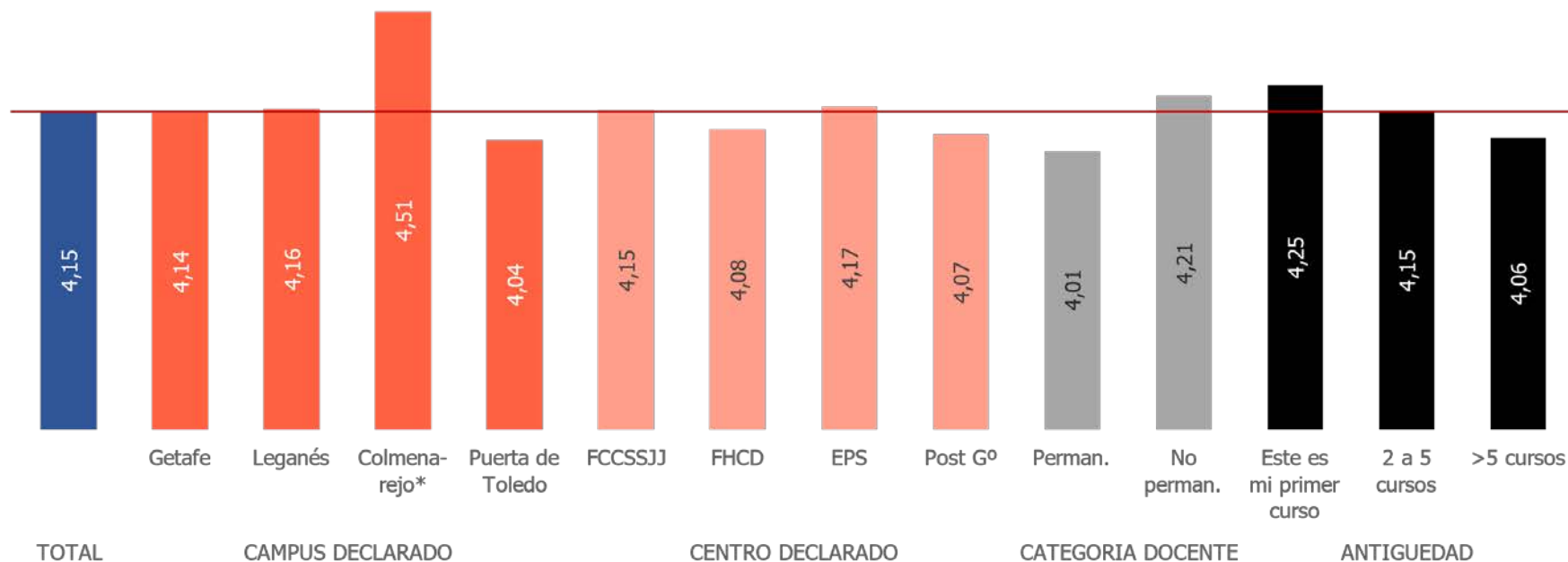
Base: Usan o conocen cada servicio.
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

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



Servicios generales: Satisfacción global y por características del PDI

Satisfacción global con los Servicios generales
(2021-2022: Total y por características del PDI)



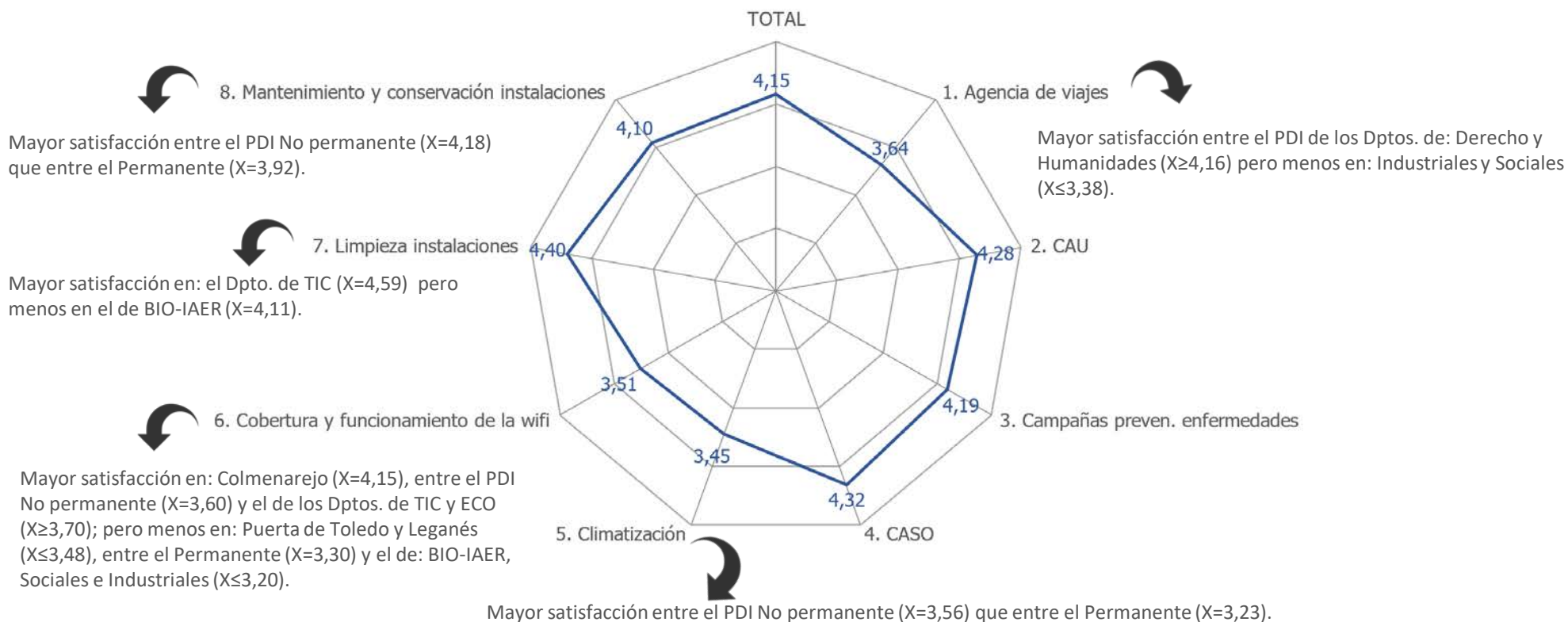
Base: Usan o conocen alguno de los servicios/items del bloque
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

(*) Tómesese con cautela, la base es de 31 casos.



Servicios generales: Satisfacción por aspectos del servicio (I)

Servicios generales: Satisfacción por aspectos del servicio (2021-2022)



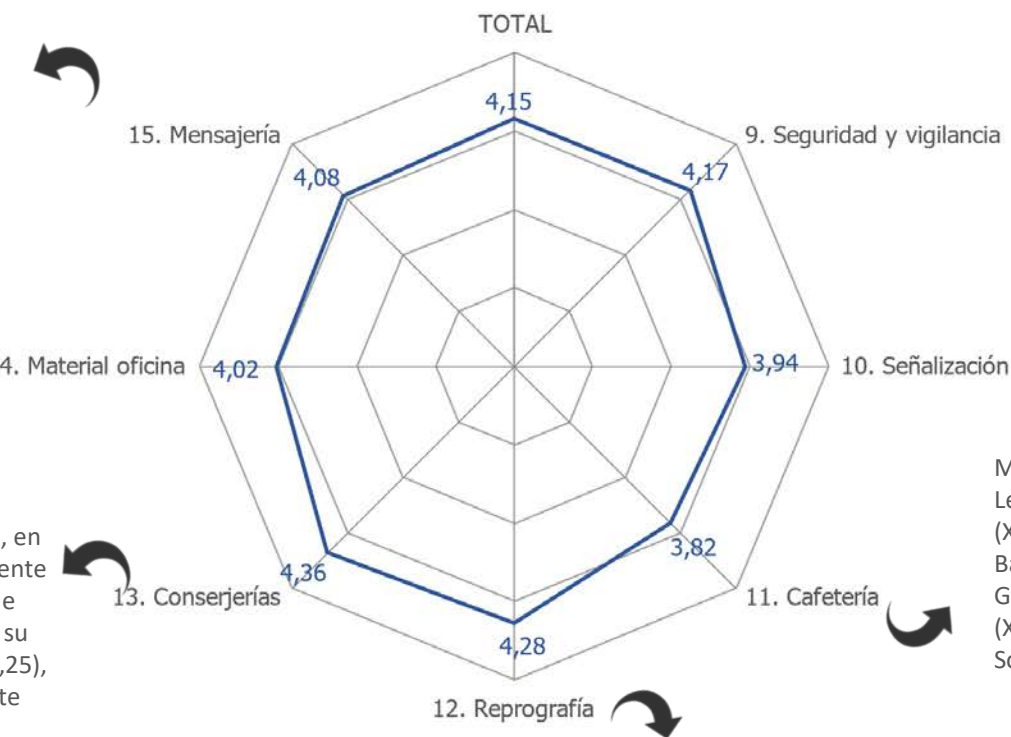
Servicios generales: Satisfacción por aspectos del servicio (II)

Servicios generales: Satisfacción por aspectos del servicio (2021-2022)

Mayor satisfacción entre el PDI de los Dptos. de: TIC y ECO ($X \geq 4,21$) y el que está en su 1er. Curso ($X=4,42$); pero menos entre el de: Derecho, Sociales y PER-CA ($X \leq 3,90$) y el que lleva +2 años ($X \leq 4,07$).

Mayor satisfacción entre el PDI de los Dptos. de: TIC y CC. Básicas ($X \geq 4,24$); pero menos entre el de: Sociales y Derecho y PER-CA ($X \leq 3,77$).

Mayor satisfacción en: Leganés ($X=4,48$), en la EPS ($X=4,48$), entre el PDI No permanente ($X=4,45$), los Dptos. de: CC. Básicas, TIC e Industriales ($X \geq 4,51$) y quienes están en su 1er. curso; pero menos en: Getafe ($X=4,25$), en Humanidades ($X=4,21$), el Permanente ($X=4,16$) y los Dptos. de: Humanidades, Sociales y PER-CA ($X \leq 4,16$).



Mayor satisfacción en: Colmenarejo ($X=4,76$), entre el PDI de la FCCSSJJ ($X=4,41$) y el del Dpto. de: Derecho y TIC ($X \geq 4,34$); pero menos en: Leganés ($X=4,24$), la FHCD ($X=4,09$) y entre el de: Industriales, TIC y Derecho ($X \leq 4,56$).

Mayor satisfacción en: Colmenarejo y Leganés ($X \geq 3,96$), entre el PDI de la EPS ($X=3,97$) y el de los Dptos. de: TIC, CC. Básicas y Derecho ($X \geq 4,01$); pero menos en: Getafe y Puerta de Toledo ($X \leq 3,72$), la FHCD ($X=3,52$) y entre el de: Humanidades y Sociales ($X \leq 3,30$).



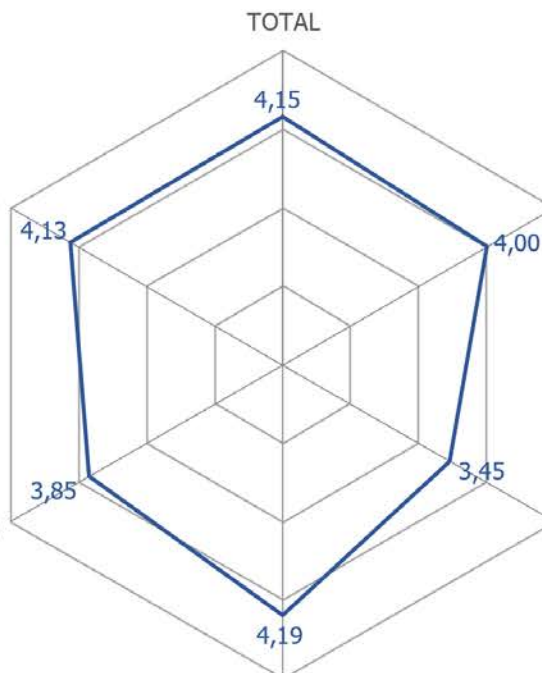
Servicios generales: Satisfacción por aspectos del servicio (III)

Servicios generales: Satisfacción por aspectos del servicio
(2021-2022)

Mayor satisfacción en los Dptos. de: TIC e Industriales ($X \geq 4,35$); pero menos entre el de: Sociales, PER-CA y Derecho ($X \leq 3,87$).



20. Portafirmas electrónico



19. Boletín Oficial Electrónico (BOEL)

Mayor satisfacción entre el PDI que está en su 1er. año ($X=4,36$) pero menos entre el que lleva +5 años ($X=4,04$).



18. Sede Electrónica

16. Serv. Médico en Centros Salud Laboral



Mayor satisfacción entre el PDI No permanente ($X=4,16$); pero menos entre el Permanente ($X=3,77$).

17. App UC3M



Mayor satisfacción entre el PDI de Colmenarejo ($X=4,15$), el No permanente ($X=3,55$) y el de los Dptos. de: Humanidades, ECO, Derecho y TIC ($X \geq 3,52$); pero menos en Leganés y Puerta de Toledo ($X \geq 3,28$), entre el Permanente ($X=3,20$) y el de BIO-IAER ($X=2,57$).

Gestión de Recursos Humanos: Satisfacción global y por aspectos

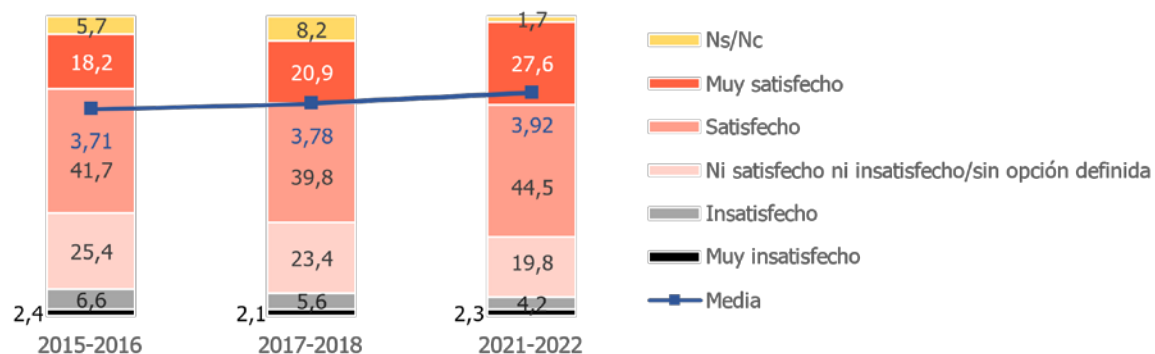
(1) Mejora significativamente leve pero sostenida de la satisfacción con el bloque de Gestión de RRHH ($X=3,92$) desde los ($X=3,71$) del curso 2015-2016.

Este curso, el 72,1% del PDI se muestra satisfecho (44,5%) o muy satisfecho (27,6%) con la Gestión de RRHH en su conjunto. El 6,5% no lo está.

Sus servicios más satisfactorios ($X \geq 4,00$) son: el apoyo, información y resolución de incidencias en los procesos del profesorado así como el Portal de servicios al empleado. En cambio, lo menos satisfactorio ($X=3,73$) es el Proceso seguido para la selección del PDI.

Con respecto a 2017-18, mejora significativamente el Portal de servicios al empleado. Y se mantienen, aunque levemente al alza, la valoración del servicio de Apoyo al profesorado y la Información sobre RRHH en la web/Intranet de la universidad.

Evolución de la satisfacción global con los servicios de Gestión de Recursos Humanos



Gestión de Recursos Humanos: Satisfacción global por aspectos* (Medias)



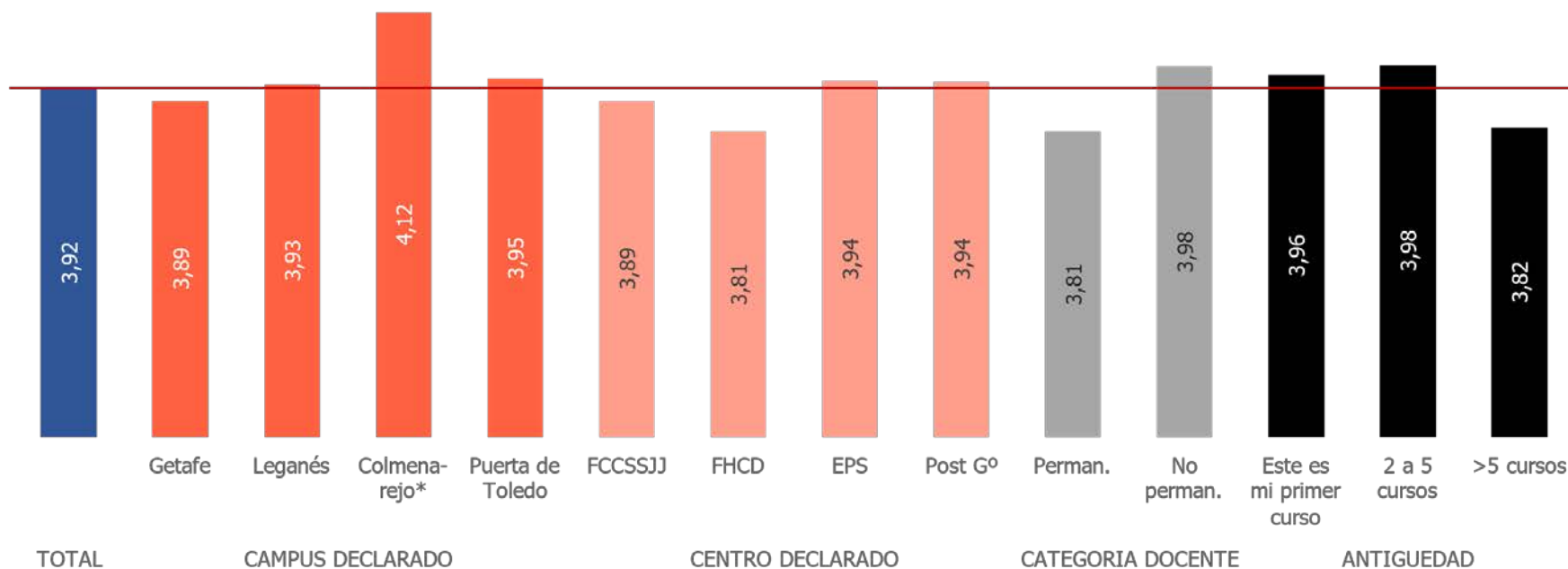
(1) Teniendo en cuenta los servicios de este bloque que son comparables con los de las oleadas precedentes del estudio

Base: Usan o conocen cada servicio.
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

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

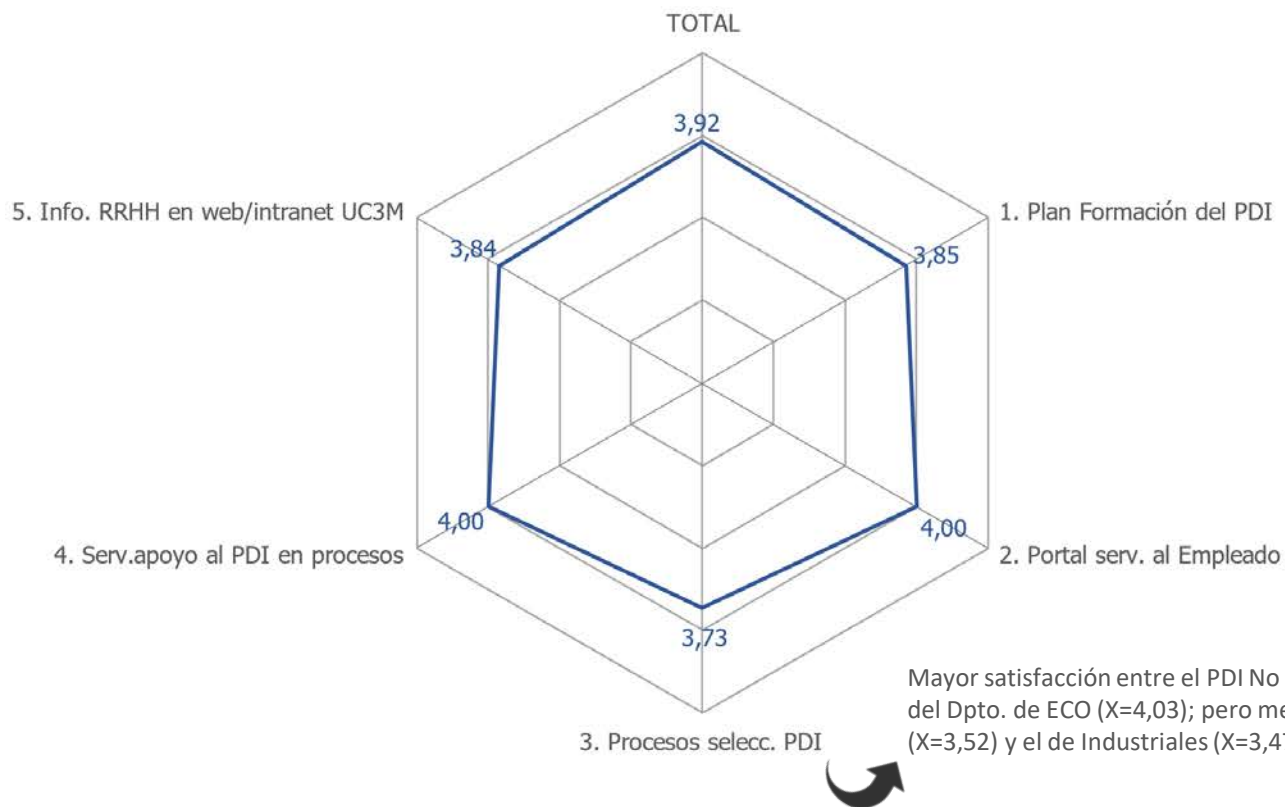
Gestión de Recursos Humanos: Satisfacción global y por características del PDI

Satisfacción global con los servicios de Gestión de Recursos Humanos
(2021-2022: Total y por características del PDI)



Gestión de Recursos Humanos: Satisfacción por aspectos del servicio

Gestión de Recursos Humanos: Satisfacción por aspectos del servicio (2021-2022)



Servicios de Gestión económica: Satisfacción global y por aspectos

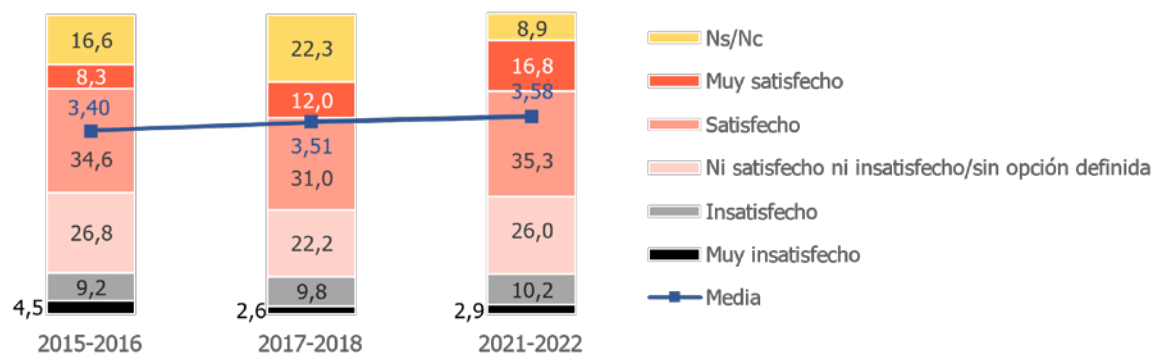
(1) **Aumenta levemente la satisfacción con el bloque de Gestión Económica ($X=3,58$) de manera sostenida desde los ($X=3,40$) del curso 2015-2016.**

Este curso, el 52,1% del PDI se muestra satisfecho (35,3%) o muy satisfecho (16,8%) con la Gestión económica en su conjunto. En cambio, el 13,1% no lo está.

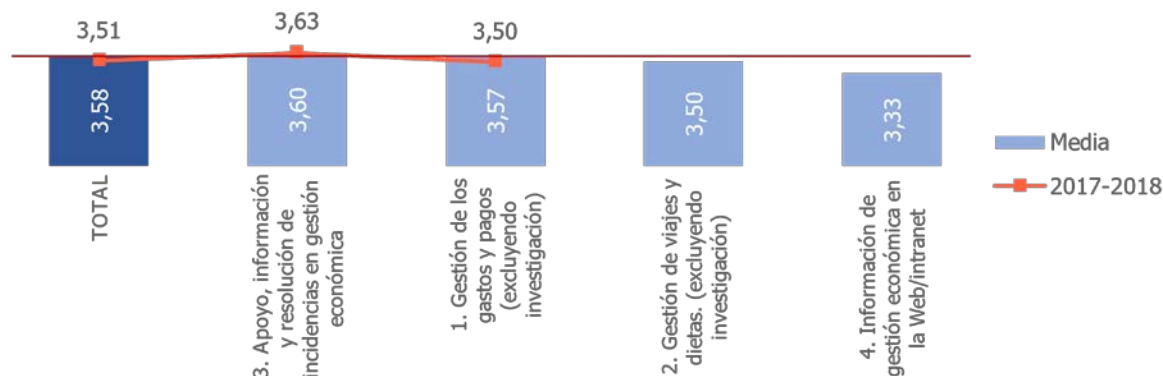
Su servicio más satisfactorio ($X=3,60$) es el Apoyo, información y resolución de incidencias en los procesos de gestión económica. En cambio, lo menos satisfactorio ($X=3,33$) es la Utilidad de la información de la gestión económica en la Web/intranet de la Universidad.

Con respecto a 2017-18, mejora ligeramente la valoración de la Gestión de los gastos y pagos pero disminuye tímidamente la del Apoyo, información y resolución de incidencias en los procesos de gestión económica.

Evolución de la satisfacción global con los servicios de Gestión económica



Gestión económica: Satisfacción global por aspectos* (Medias)



(1) Teniendo en cuenta los servicios de este bloque que son comparables con los de las oleadas precedentes del estudio

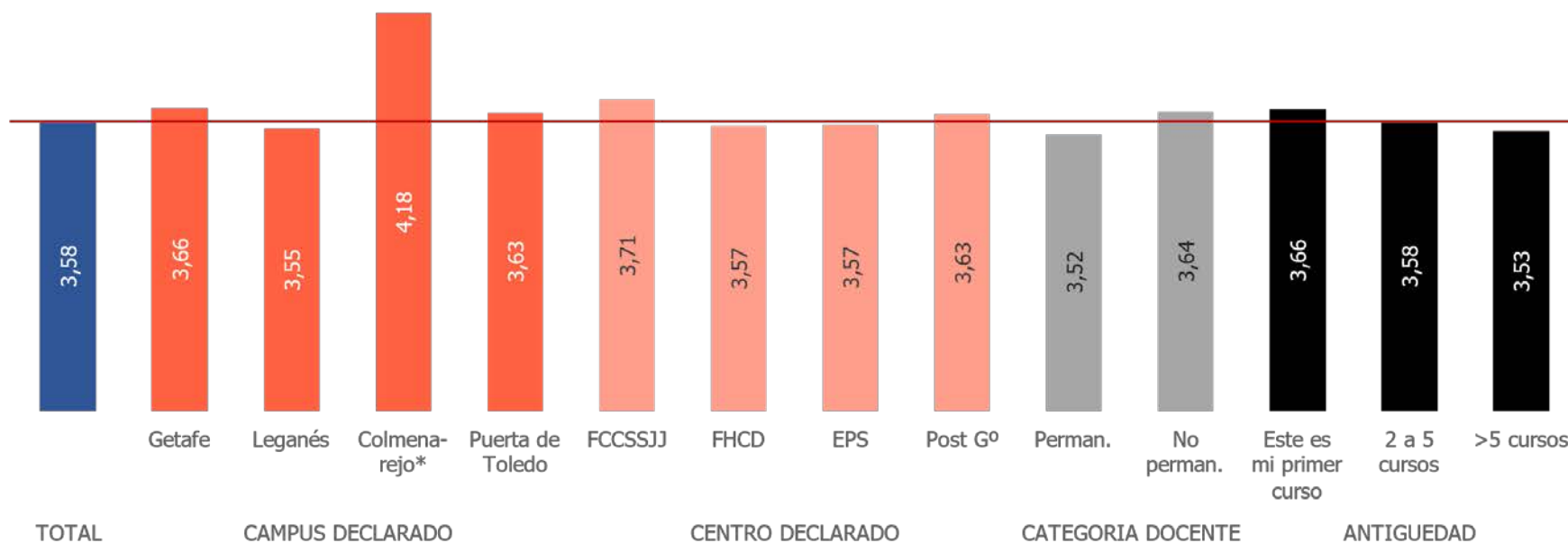
Base: Usan o conocen cada servicio.
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

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



Servicios de Gestión económica: Satisfacción global y por características del PDI

Satisfacción global con los servicios de Gestión económica
(2021-2022: Total y por características del PDI)



Servicios de Gestión Económica: Satisfacción por aspectos del servicio

Servicios de Gestión académica: Satisfacción por aspectos del servicio
(2021-2022)



Mayor satisfacción entre el PDI del Dpto. de Derecho (X=3,74); pero menos entre el de ECO (X=3,03).

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

(1) **Continúa ascendiendo levemente, pero de forma sostenida, la satisfacción con el bloque de Servicios de Comunicación e información general ($X=3,67$) desde 2015-2016.**

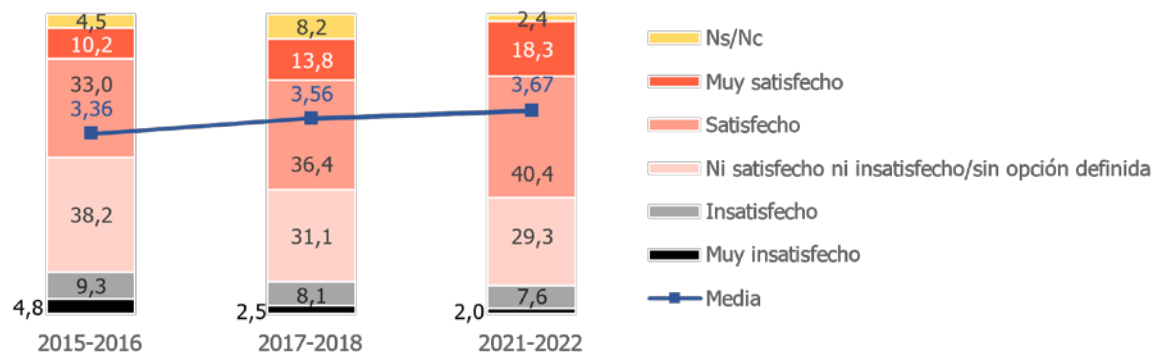
Este curso, el 58,7% del PDI se muestra satisfecho (40,4%) o muy satisfecho (18,3%) con la Comunicación e información general en su conjunto. Por contra, el 19,6% no lo está.

Sus servicios más satisfactorios ($X \geq 3,75$) son la utilidad de la información: recibida en mensajes generales por e-mail, así como la que está disponible en la intranet. En cambio, lo menos satisfactorio ($X \leq 3,43$) es la información recibida a través de: Newsletters y RIZOMA así como de la App de la UC3M.

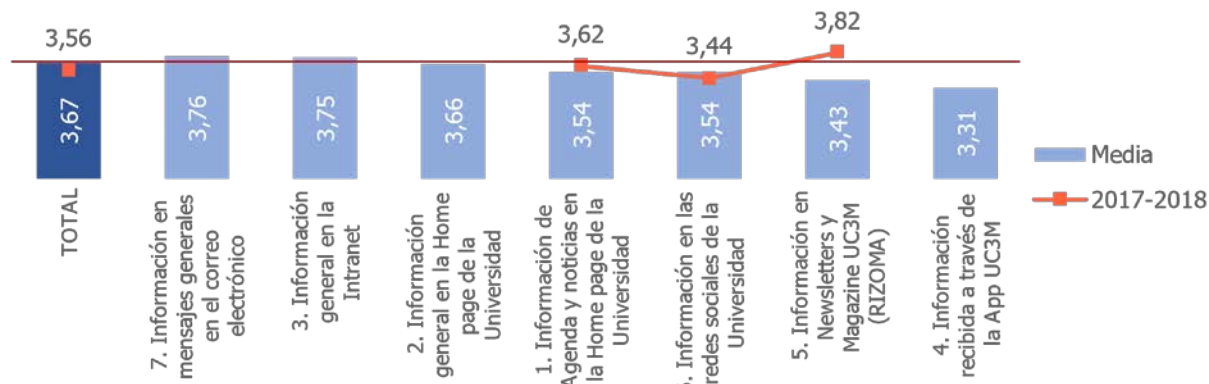
Con respecto a 2017-18, desciende significativamente la valoración de las Newsletters y RIZOMA y de la Agenda y noticias en la Home page.

Mejora de forma significativa la información por las RRSS de la Universidad.

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



Comunicación e información: Satisfacción global por aspectos*
(Medias)



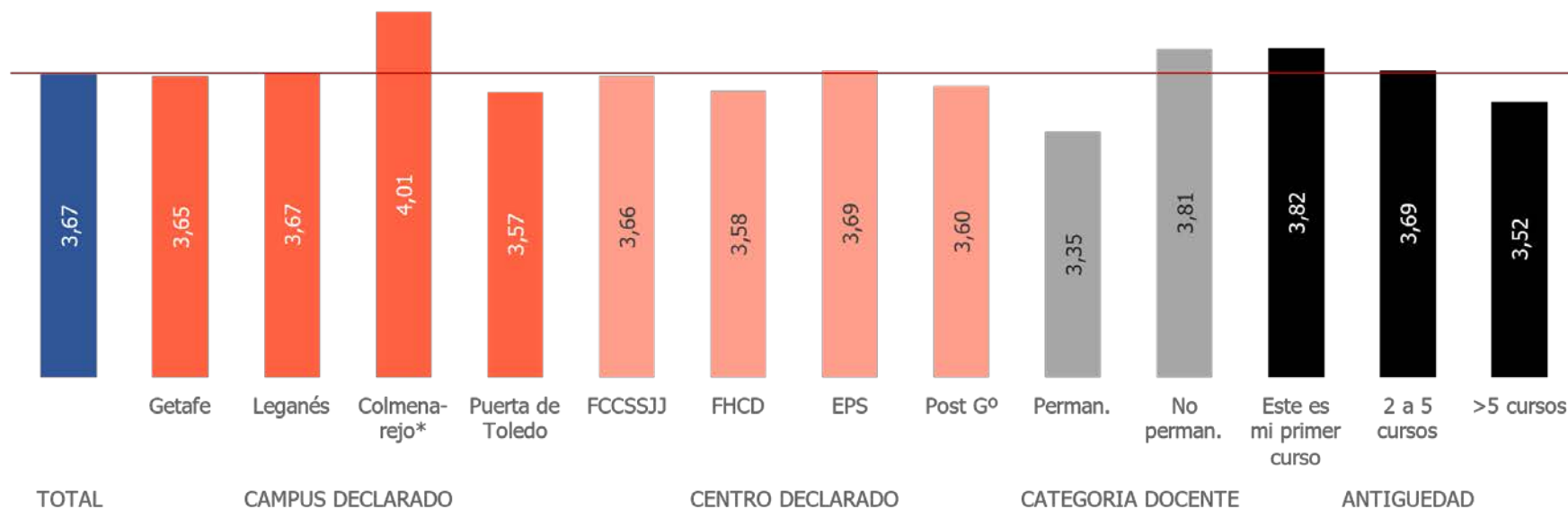
(1) Teniendo en cuenta los servicios de este bloque que son comparables con los de las oleadas precedentes del estudio

Base: Usan o conocen cada servicio.
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

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

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

Satisfacción global con los servicios de Comunicación e información general
(2021-2022: Total y por características del PDI)

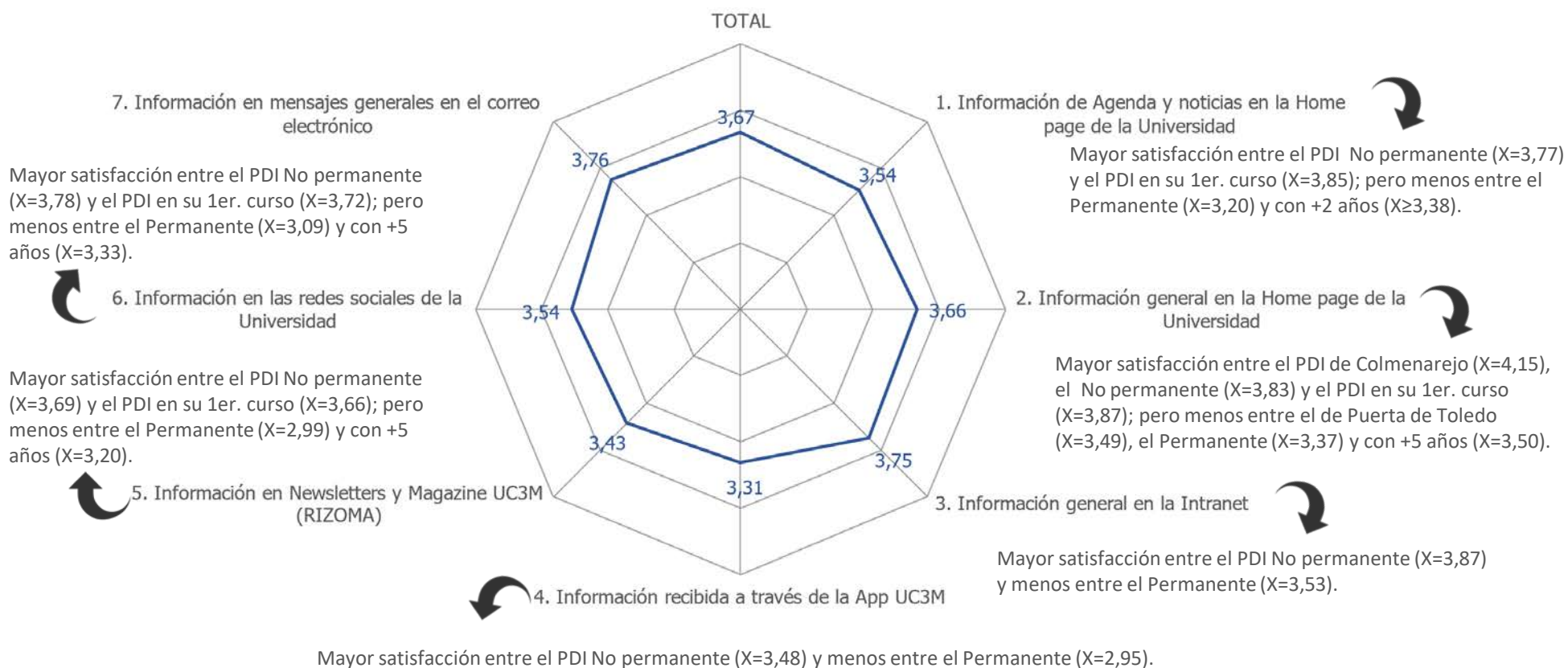


Base: Usan o conocen alguno de los servicios/items del bloque
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

(*) Tómesese con cautela, la base es de 31 casos.

Servicios de Comunicación e información general: Satisfacción por aspectos del servicio

Comunicación e información: Satisfacción por aspectos del servicio (2021-2022)



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

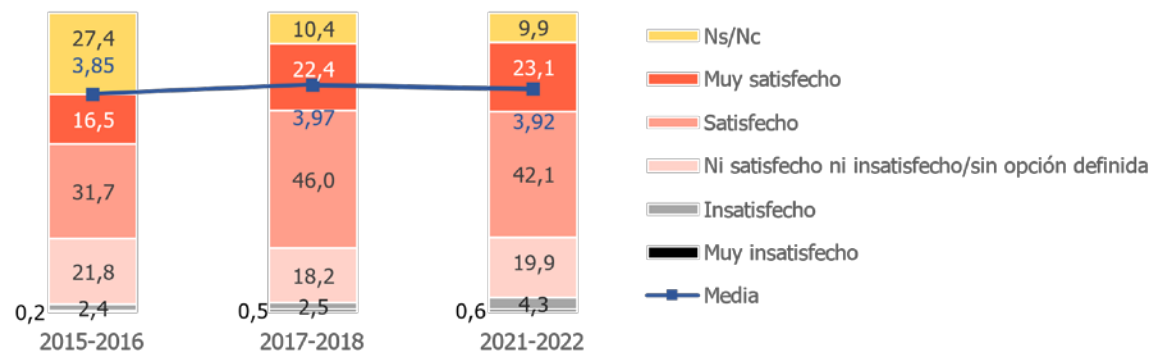
(1) Desciende levemente la satisfacción con el bloque de **Servicios Actividades culturales, artísticas, deportivas y de participación** ($X=3,92$) con respecto al curso 2017-2018, aunque sin llegar a los $X=3,85$ puntos del 2015-2016.

Este curso, el 65,2% del PDI se muestra satisfecho (42,1%) o muy satisfecho (23,1%) con los Servicios Generales en su conjunto. Un 4,9% no lo está.

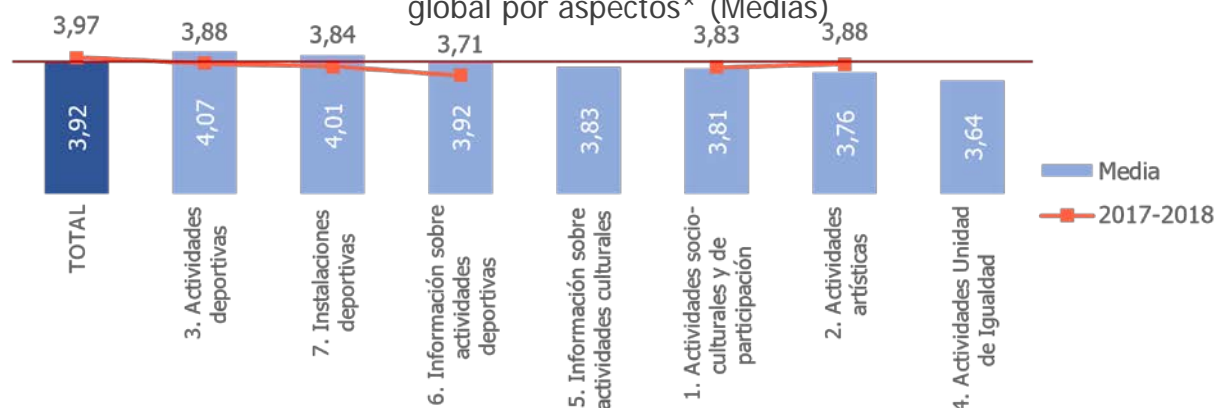
Sus servicios más satisfactorios ($X \geq 4,01$) son las **Actividades y las instalaciones deportivas**. En cambio, lo menos satisfactorio ($X \leq 3,76$) son las actividades promovidas desde la Unidad de Igualdad y las Actividades artísticas.

Con respecto a 2017-18, mejoran ligeramente las valoraciones de todos los servicios relativos a la práctica deportiva. Sin embargo, descienden levemente los de Actividades artísticas.

Evolución de la satisfacción global con las Actividades culturales, artísticas, deportivas y de participación



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



(1) Teniendo en cuenta los servicios de este bloque que son comparables con los de las oleadas precedentes del estudio

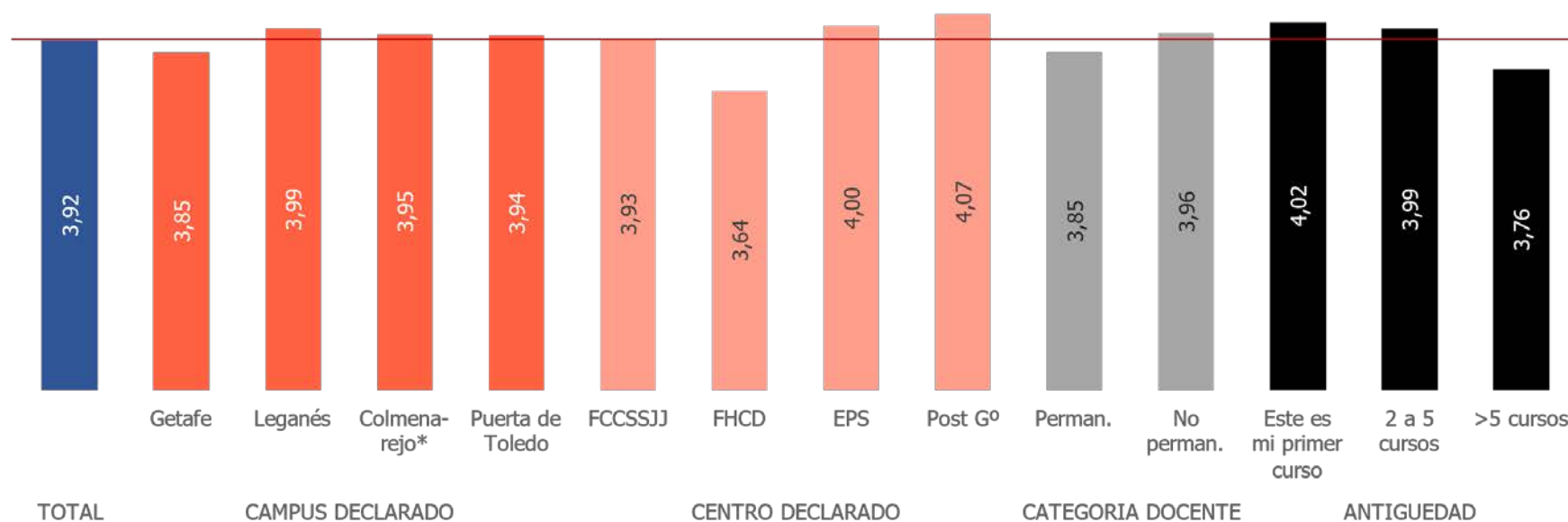
Base: Usan o conocen cada servicio.
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

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



Actividades culturales, artísticas, deportivas y de participación: Satisfacción global y por características del PDI

Satisfacción global con las Actividades culturales, artísticas, deportivas y de participación (2021-2022: Total y por características del PDI)



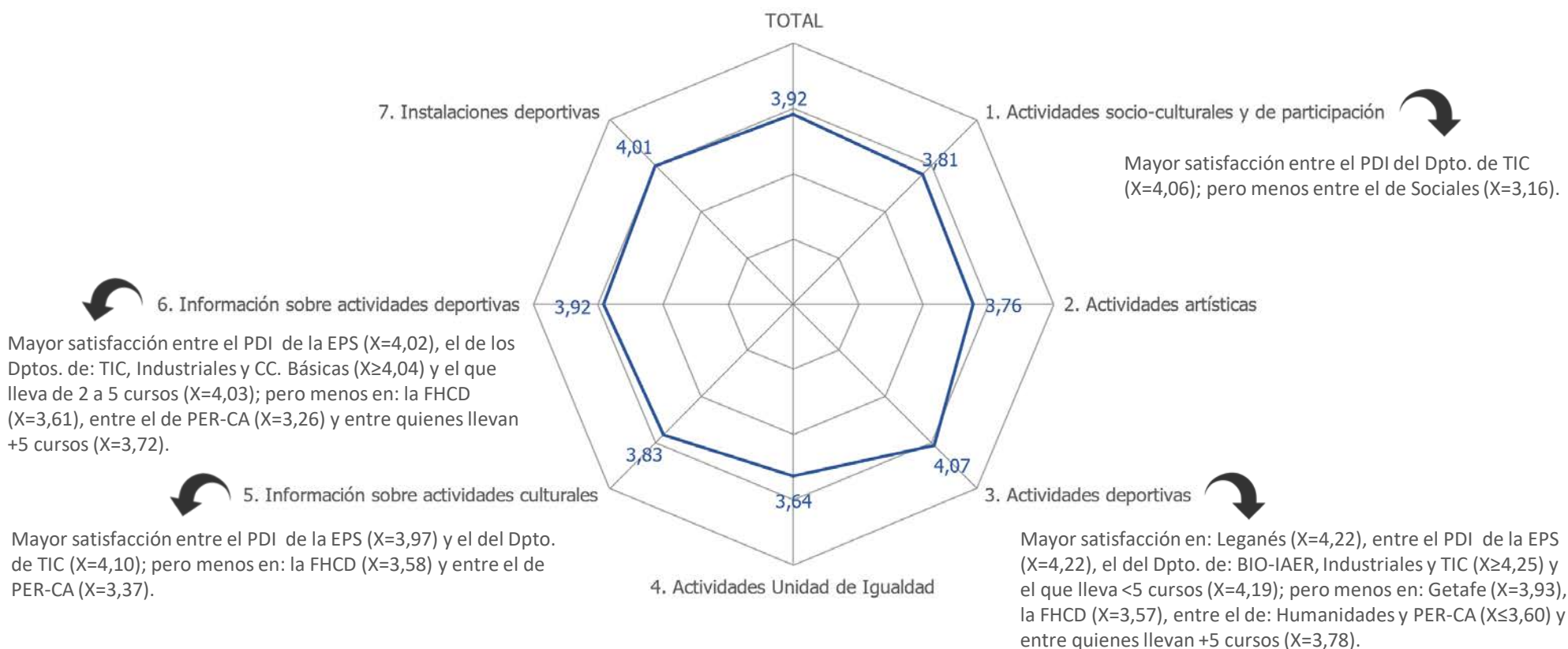
Base: Usan o conocen alguno de los servicios/items del bloque
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

(*) Tómesese con cautela, la base es de 31 casos.



Actividades culturales, artísticas, deportivas y de participación: Satisfacción por aspectos del servicio

Actividades culturales, artísticas, deportivas y de participación: Satisfacción por aspectos del servicio
(2021-2022)



Otros servicios para el PDI: Satisfacción global y por aspectos

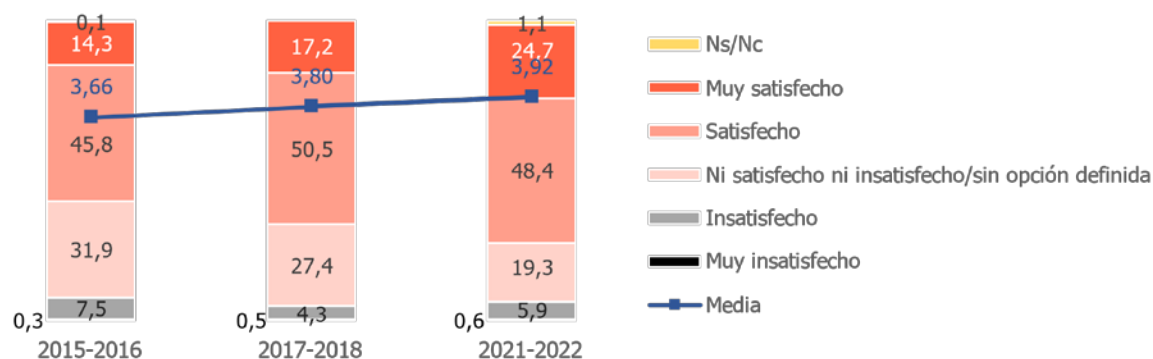
(1) Continúa ascendiendo levemente, pero de forma sostenida, la satisfacción con el bloque de Otros servicios para el PDI ($X=3,92$) desde 2015-2016.

Este curso, el 73,1% del PDI se muestra satisfecho (48,4%) o muy satisfecho (24,7%) con los Otros servicios en su conjunto. En cambio, el 6,5% no lo está.

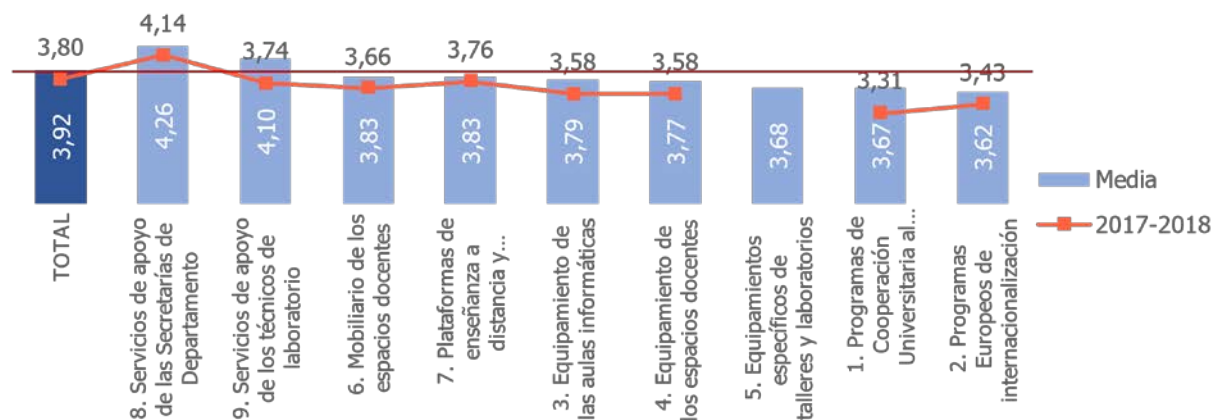
Sus servicios más satisfactorios ($X \geq 4,10$) son los de apoyo, información y resolución de incidencias a través de las Secretarías de Dpto. y de los Técnicos de laboratorio. En cambio, lo menos satisfactorio ($X \leq 3,68$) es: el apoyo para la participación en Programas Europeos de internacionalización, apoyo a la Participación en Programas de Cooperación al desarrollo y los Equipamientos específicos de talleres y laboratorios.

Con respecto a 2017-18, mejoran las valoraciones de todos los servicios. Destacan significativamente: los Técnicos de laboratorio, el Equipamiento de los espacios docentes y de las Aulas informáticas y el Apoyo a la Participación en Programas de Cooperación al desarrollo.

Evolución de la satisfacción global con los Otros servicios para el PDI



Otros servicios para el PDI: Satisfacción global por aspectos* (Medias)



(1) Teniendo en cuenta los servicios de este bloque que son comparables con los de las oleadas precedentes del estudio

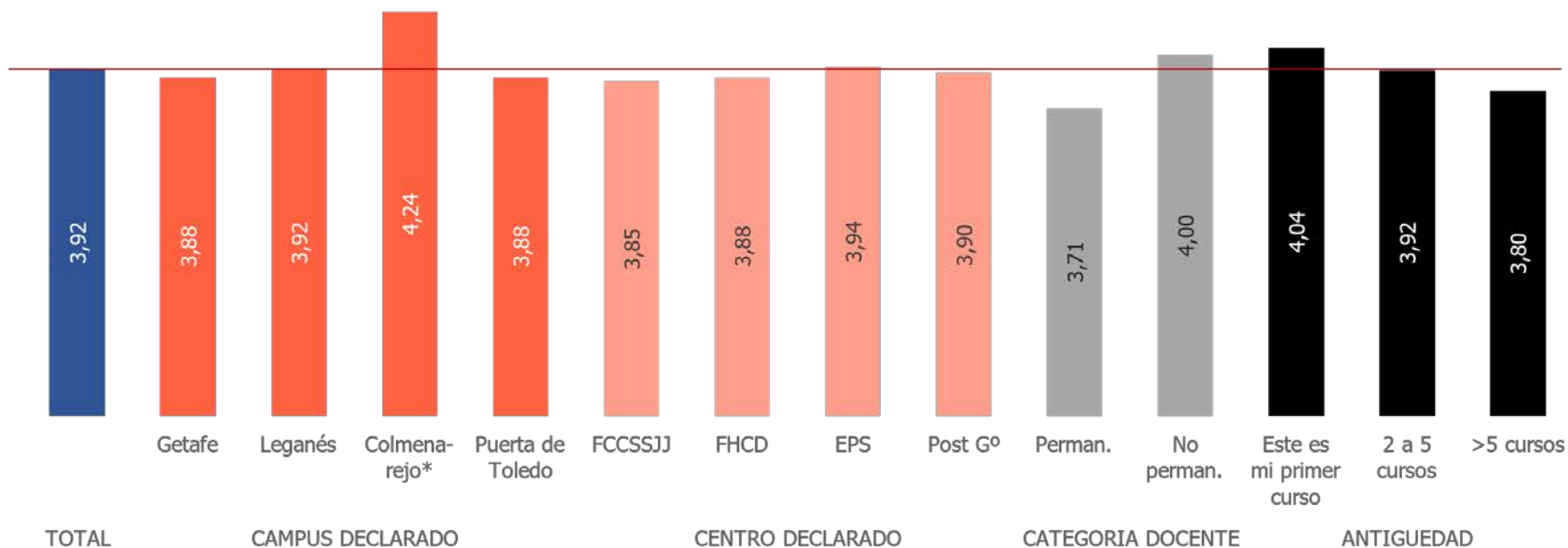
Base: Usan o conocen cada servicio.
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

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



Otros servicios para el PDI: Satisfacción global y por características del PDI

Satisfacción global con los Otros servicios para el PDI
(2021-2022: Total y por características del PDI)



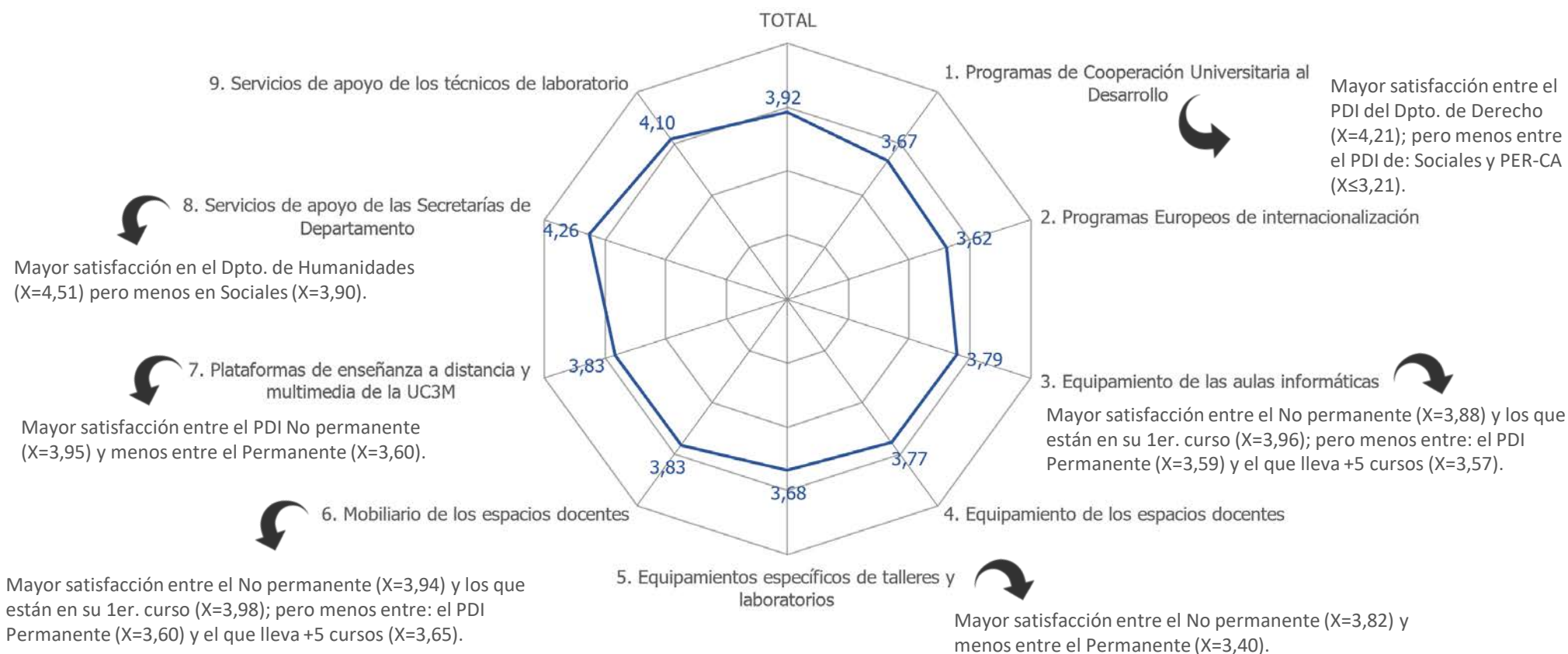
Base: Usan o conocen alguno de los servicios/items del bloque
Escala: (1) Muy insatisfecho – (5) Muy satisfecho.

(*) Tómesese con cautela, la base es de 31 casos.



Otros servicios para el PDI: Satisfacción por aspectos del servicio

Otros servicios para el PDI: Satisfacción por aspectos del servicio
(2021-2022)



Observaciones y sugerencias del PDI

La mayoría de las observaciones se refieren a los Servicios Generales (básicamente sobre la cafetería y el mantenimiento) y al Apoyo a la investigación, por la saturación y rotación de su personal.

El 26,5% del PDI que respondió el estudio en la segunda oleada donde se les pidió que aportaran las sugerencias y observaciones que estimaran necesario, sí lo hizo.

El 12,5% aludió a cuestiones relativas al bloque de Servicios Generales: las más habituales se refieren a la Cafetería (6,4%) y al mantenimiento de las instalaciones (3,8%).

El 4,2% hizo comentarios atribuibles al bloque de Apoyo a la investigación (el antiguo OTRI), básicamente (3,8%) refiriéndose a la saturación o rotación excesivas de su personal.

El 3,4% se refirió a cuestiones dentro del bloque de Otros servicios, especialmente en cuanto al equipamiento informático (2,6%) y al escaso apoyo de las secretarías de Dpto. en tareas burocráticas (0,8%).

Un 8,1% hizo observaciones no atribuibles claramente a ninguno de los bloques de servicios, destacando (con un 1,6%) las alusiones a la excesiva carga burocrática para el PDI por la división funcional interna de la UC3M.

Asimismo, un 1% aprovecha para transmitir sus felicitaciones por el buen funcionamiento de los servicios o el buen desempeño de su personal.

Observaciones y sugerencias del PDI (2021-2022)



El 33,6% hace alguna observación



Principales conclusiones

Utilización de los servicios de la UC3M por el PDI

El PDI de este curso es conocedor o usuario de un promedio de $X=7,4$ bloques de servicios, de los 9 disponibles.

Incluso el 31,6% lo es de todos ellos.

La utilización es también muy alta: el PDI declara haber utilizado este curso una media de $X=7,0$ bloques de servicios de los 9. El 19,1% los ha usado todos.

El bloque de servicios de Gestión económica es el menos utilizado (por el 40,5% del PDI), seguido de las actividades culturales, artísticas, deportivas y de participación y Apoyo a la investigación (usadas por el 45,9% y el 49,6%) vs. el bloque de Servicios generales, usado por la totalidad y el resto de bloque de servicios (usados por entre el 99,2% -Apoyo a la docencia- y el 84,2% -Biblioteca- del PDI).

Satisfacción general del PDI con los servicios

La satisfacción general del PDI con la calidad y funcionamiento de los servicios sigue siendo muy alta ($X=3,95$ puntos sobre 5), alcanzando su nivel más elevado hasta la fecha.

El 77,3% del PDI se muestra satisfecho o muy satisfecho con los servicios en general.

El PDI más satisfecho ($X=4,08$ y $X=4,03$) es el que lleva tan solo este curso como docente en la UC3M y el No permanente

Biblioteca ($X=4,39$), Servicios Generales ($X=4,15$) y Apoyo a la docencia ($X=4,07$) son los tres bloques de servicios claramente mejor valorados por el PDI. En cambio, los que registran menores niveles de satisfacción (entre $X=3,67$ y $X=3,58$) son los bloques de: Comunicación e información generales, Apoyo a la investigación y el de Gestión económica.



Principales conclusiones

Sucesos críticos

Al 46,8% del PDI le ha ocurrido alguno de los tres sucesos críticos. La media ha sido de $X=0,70$ sucesos críticos acaecidos.

El más extendido, afectando al 27,6% del PDI, es la caída de Aula Global.

En segundo lugar está la imposibilidad de reservar el aula adecuada para el momento necesario, que le ha ocurrido al 22,8%. No obstante, desciende significativamente en 7,5 puntos porcentuales con respecto a 2017-18.

En último lugar, con un 19,9% del PDI afectado, está la dificultad de localizar al personal de seguridad para entrar o salir del campus fuera de los horarios lectivos. Este último se ha incrementado significativamente en 5,4 puntos porcentuales con respecto a 2017-18.

Sugerencias y comentarios

La mayoría de las observaciones se refieren a los Servicios Generales (básicamente sobre la cafetería y el mantenimiento) y al Apoyo a la investigación, por la saturación y rotación de su personal:

El 12,5% aludió a cuestiones relativas al bloque de Servicios Generales: las más habituales se refieren a la Cafetería (6,4%) y al mantenimiento de las instalaciones (3,8%).

El 4,2% hizo comentarios atribuibles al bloque de Apoyo a la investigación (el antiguo OTRI), básicamente (3,8%) refiriéndose a la saturación o rotación excesivas de su personal.

El 3,4% se refirió a cuestiones dentro del bloque de Otros servicios, especialmente en cuanto al equipamiento informático (2,6%) y al escaso apoyo de las secretarías de Dpto. en tareas burocráticas (0,8%).

Un 8,1% hizo observaciones no atribuibles claramente a ninguno de los bloques de servicios, destacando (con un 1,6%) las alusiones a la excesiva carga burocrática para el PDI por la división funcional interna de la UC3M.

Cuestionario

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS (2021-2022)

(PDI)

PRESENTACIÓN:

SIMPLE LÓGICA INVESTIGACIÓN, S.A. es la empresa de investigación social y de mercados seleccionada por el Consejo Social de 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 e investigadora, los usuarios de los servicios constituyen la fuente básica e imprescindible de información para orientar a sus responsables en la política de mejora continua con la que se encuentran firmemente comprometidos. Por eso le pedimos su colaboración participando en esta encuesta: sin ella, simplemente, no sería posible mejorar. 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 hacer un click en la opción que, para cada pregunta o valoración, crea más apropiada.

Para todos los aspectos incluidos, solicitamos que puntúes tu nivel de satisfacción actual utilizando:

Si lo has usado o si, pese a no haberlo usado lo conoces y tienes alguna opinión formada, tienes que marcar la respuesta correspondiente:

1 = Muy insatisfecho/a

2 = Insatisfecho/a

3 = Neutro (Ni satisfecho/a, ni insatisfecho/a)

4 = Satisfecho/a

5 = Muy satisfecho/a

A.1 Indique todos los Campus y Centros en los que desempeñe su actividad docente e investigadora de forma habitual: (múltiple)






a) CAMPUS:

- . Getafe
- . Leganés
- . Colmenarejo
- . Puerta de Toledo

c) CENTRO:

- . F. CC. Sociales y Jurídicas
- . F. Humanidades, C. y D.
- . E. Politécnica Superior
- . Postgrado

Cuestionario

									
Sí lo he utilizado	No lo he utilizado, pero lo conozco	No lo he utilizado		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Muy satisfecho	NS/NC
1	2	3		1	2	3	4	5	6
1. SERVICIOS DE APOYO A LA DOCENCIA									
1.1	Facilidad para la obtención de certificados de las actividades docentes : docencia impartida, resultados de encuestas, ...								
1.2	Facilidad y resolución de incidencias en el control de firmas del profesorado.								
1.3	Funcionamiento de la aplicación informática para la introducción de calificaciones y actas .								
1.4	Funcionamiento general de Aula Global .								
1.5	Proceso de evaluación docente a través de las encuestas .								
1.6	Servicios de apoyo , información y resolución de incidencias en estudios de Doctorado.								
1.7	Servicios de apoyo , información y resolución de incidencias en estudios de Grado.								
1.8	Servicios de apoyo , información y resolución de incidencias en estudios de Másteres (universitarios y propios).								
1.9	VALORACIÓN GENERAL DEL LOS SERVICIOS DE APOYO A LA DOCENCIA								

Cuestionario

2. SERVICIO DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN	
2.1	Asesoramiento, apoyo y formación en la preparación de propuestas de proyectos de investigación .
2.2	Búsqueda de oportunidades de financiación de la investigación a nivel institucional.
2.3	Fomento de la participación en actividades de networking y representación ante empresas y otras organizaciones.
2.4	Gestión de gastos y pagos en actividades de investigación.
2.5	Gestión de ingresos para actividades de investigación.
2.6	Gestión de viajes y dietas en actividades de investigación.
2.7	Gestión integral en la ejecución de los proyectos de investigación nacionales, regionales e internacionales.
2.8	Protección de los resultados de investigación (Tramitación, seguimiento y mantenimiento de solicitudes de patente y registros de software).
2.9	VALORACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN

3. BIBLIOTECA	
3.1	Apoyo para la evaluación de resultados de investigación (Acreditación y Sexenios) .
3.2	Archivo repositorio electrónico de la producción científica de la UC3M .
3.3	Fondos bibliográficos y recursos electrónicos de la Biblioteca.
3.4	Horarios de funcionamiento de la Biblioteca.
3.5	Personal de Biblioteca. Cordialidad, capacidad de resolución de problemas.
3.6	Servicio de formación de la Biblioteca.
3.7	Servicio de préstamo en la Biblioteca.
3.8	VALORACIÓN GENERAL DE LA BIBLIOTECA

Cuestionario

2. SERVICIO DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN	
2.1	Asesoramiento, apoyo y formación en la preparación de propuestas de proyectos de investigación.
2.2	Búsqueda de oportunidades de financiación de la investigación a nivel institucional.
2.3	Fomento de la participación en actividades de networking y representación ante empresas y otras organizaciones.
2.4	Gestión de gastos y pagos en actividades de investigación.
2.5	Gestión de ingresos para actividades de investigación.
2.6	Gestión de viajes y dietas en actividades de investigación.
2.7	Gestión integral en la ejecución de los proyectos de investigación nacionales, regionales e internacionales.
2.8	Protección de los resultados de investigación (Tramitación, seguimiento y mantenimiento de solicitudes de patente y registros de software).
2.9	VALORACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN

3. BIBLIOTECA	
3.1	Apoyo para la evaluación de resultados de investigación (Acreditación y Sexenios) .
3.2	Archivo repositorio electrónico de la producción científica de la UC3M.
3.3	Fondos bibliográficos y recursos electrónicos de la Biblioteca.
3.4	Horarios de funcionamiento de la Biblioteca.
3.5	Personal de Biblioteca. Cordialidad, capacidad de resolución de problemas.
3.6	Servicio de formación de la Biblioteca.
3.7	Servicio de préstamo en la Biblioteca.
3.8	VALORACIÓN GENERAL DE LA BIBLIOTECA

Cuestionario

4. SERVICIOS GENERALES	
4.1	Agencia de Viajes.
4.2	Atención y resolución a incidencias informáticas: Centro de Atención a Usuarios (CAU).
4.3	Campañas prevención (Reconocimiento médico, detección precoz del cáncer de colon, vacunación gripe, ...)
4.4	Centro de Atención y Soporte (CASO). Teléfono 6200, contacta.uc3m.es, ...
4.5	Climatización de los edificios.
4.6	Cobertura y funcionamiento de la Wifi Eduroam.
4.7	Limpieza de las instalaciones.
4.8	Mantenimiento y conservación de las instalaciones.
4.9	Seguridad y Vigilancia.
4.10	Señalización en la Universidad.
4.11	Servicio de Cafetería.
4.12	Servicio de Reprografía.
4.13	Servicio en Conserjerías.
4.14	Servicio en Material de Oficina.
4.15	Servicio en Mensajería.
4.16	Servicio médico ofrecido en los Centros de Salud Laboral.
4.17	Utilidad de la App UC3M corporativa.
4.18	Utilidad de la Sede Electrónica.
4.19	Servicio del Boletín Oficial Electrónico (BOEL) de la Universidad.
4.20	Servicio del Portafirmas Electrónico.
4.21	VALORACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS GENERALES

Cuestionario

5. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.	
5.1	Plan de Formación para el PDI.
5.2	Portal de Sevicios al Empleado.
5.3	Procesos de selección de PDI.
5.4	Servicios de apoyo, información y resolución de incidencias en los procesos del profesorado: Hoja de servicios, complemento UC3M, ...
5.5	Utilidad de la información de la gestión de RRHH en la Web/intranet de la Universidad.
5.6	VALORACIÓN GENERAL DE RRHH

6. GESTIÓN ECONÓMICA	
6.1	Gestión de los gastos y pagos. (excluyendo actividades de investigación)
6.2	Gestión de viajes y dietas. (excluyendo actividades de investigación)
6.3	Servicios de apoyo, información y resolución de incidencias en los procesos de gestión económica.
6.4	Utilidad de la información de gestión económica en la Web/intranet de la Universidad.
6.5	VALORACIÓN GENERAL DE LA GESTIÓN ECONÓMICA



Cuestionario

7. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN GENERAL	
7.1	Utilidad de la información de la Agenda y noticias en la Home page de la Universidad (www.uc3m.es).
7.2	Utilidad de la información general en la Home page de la Universidad (www.uc3m.es).
7.3	Utilidad de la información general en la Intranet de la Universidad (intranet.uc3m.es).
7.4	Utilidad de la información recibida a través de la App UC3M corporativa.
7.5	Utilidad de la información recibida a través de las Newsletters y Magazine UC3M (RIZOMA)
7.6	Utilidad de la información recibida a través de las redes sociales de la Universidad .
7.7	Utilidad de la información recibida a través de los mensajes generales de la Universidad en el correo electrónico .
7.8	VALORACIÓN GENERAL DE LA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN GENERAL






8. ACTIVIDADES CULTURALES, ARTÍSTICAS, DEPORTIVAS Y DE PARTICIPACIÓN.	
8.1	Actividades socio-culturales y de participación (literatura, cocina, fotografía, rutas y viajes culturales, ...).
8.2	Actividades artísticas (danza, teatro, orquesta, programación del Auditorio, ...)
8.3	Actividades deportivas (fitness, acuáticas, aire libre, competición, actividad física y salud en entorno laboral, cursos deportivos...).
8.4	Actividades promovidas desde la Unidad de Igualdad (Premios de Investigación Pilar Azcárate para TFG, TFM y Tesis en materia de género e igualdad de oportunidades, Jornadas contra la violencia de género, Cursos de formación sobre lenguaje y perspectiva de género en la docencia, ...)
8.5	Información disponible sobre actividades culturales .
8.6	Información disponible sobre actividades deportivas .
8.7	Instalaciones deportivas en los Campus universitarios.
8.8	VALORACIÓN GENERAL DE ACTIVIDADES CULTURALES Y DEPORTIVAS.



Cuestionario

9. OTROS SERVICIOS PARA PDI	
9.1	Apoyo para la participación en Programas de Cooperación Universitaria al Desarrollo.
9.2	Apoyo para la participación en Programas Europeos de internacionalización: Erasmus+ Docencia/Formación, KA2, KA203, International Credit Mobility, Sport, Jean Monnet y YERUN.
9.3	Equipamiento informático y audiovisual de las aulas informáticas.
9.4	Equipamiento informático y audiovisual de los espacios docentes.
9.5	Equipamientos específicos de talleres y laboratorios.
9.6	Mobiliario de los espacios docentes (aulas docentes, aulas informáticas, laboratorios, ...).
9.7	Plataformas de enseñanza a distancia y multimedia de la UC3M (Grabación de clases, SPOCs, edX, cursos de refuerzo, Portal de vídeos, ...).
9.8	Servicios de apoyo , información y resolución de incidencias a través de las Secretarías de Departamento.
9.9	Servicios de apoyo , información y resolución de incidencias por parte de los técnicos de laboratorio.
9.10	VALORACIÓN GENERAL DE OTROS SERVICIOS PARA EL PDI




Cuestionario

					
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Muy satisfecho	NS/NC
1	2	3	4	5	6

10. SATISFACCIÓN GENERAL

SG

En resumen, teniendo en cuenta todo lo anterior, ¿Cuál es tu nivel de **satisfacción general con la calidad y funcionamiento de los servicios** que presta la Universidad al Personal Docente e Investigador?

		
Nunca	1-2 veces	Más veces
1	2	3

Por favor, indica si, durante los últimos 1-2 años te ha sucedido (y con qué frecuencia) alguna de las siguientes incidencias:

INCIDENTES CRÍTICOS

E1	Aula Global estuvo sin funcionar cuando necesitaba preparar materiales para mi docencia.
E2	Ha necesitado localizar al servicio de Seguridad para entrar / salir del Campus o sus instalaciones en horarios no lectivos y le ha resultado difícil o le ha llevado mucho tiempo
E3	Ha resultado imposible reservar un aula docente adecuada para la fecha y hora en que se necesitaba



ESOMAR



Simple Lógica Investigación SA

Plaza Santa María Soledad
Torres Acosta, 2 – 4ºC
28004 - Madrid
España

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

