

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

**Informe de la investigación cuantitativa  
(Estudiantes curso 2009-2010).**

**EXPEDIENTE Nº: 2009/0000670  
Ref. Int. 1SE09PA**

**Universidad  
Para: Carlos III de Madrid  
Ref.: 10026-09037**



**Madrid, Abril 2010**

# Índice

<b>1. Introducción .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Objetivos.....</b>	<b>5</b>
<b>3. Metodología .....</b>	<b>6</b>
3.1. Características técnicas .....	6
3.2. Muestra teórica – realizada.....	8
<b>4. Conclusiones.....</b>	<b>9</b>
<b>5. Utilización de los servicios.....</b>	<b>11</b>
5.1. Utilización de los servicios .....	11
5.2. Intensidad en el uso de los servicios .....	13
5.3. Frecuencia e intensidad del uso de los servicios.....	15
<b>6. Valoración general de los servicios de la UC3M .....</b>	<b>17</b>
6.1. Satisfacción general con los servicios .....	17
6.2. Percepción de la evolución de la calidad de los servicios.....	19
6.3. Importancia de los servicios sobre la satisfacción general.....	20
<b>7. Análisis por servicio .....</b>	<b>24</b>
7.1. Campus Global .....	24
7.2. Aula Global.....	27
7.3. Administración de alumnos.....	30
A) Servicios de información.....	33
B) Servicios administrativos .....	36
C) Matriculación .....	38
D) Carné universitario.....	41
E) Becas.....	42
F) Servicio de relaciones internacionales (SERINT).....	45
7.4. Biblioteca .....	48
7.5. Aulas y servicios informáticos .....	51
7.6. Servicios de apoyo y mantenimiento .....	54
7.7. Gestión de aulas y espacios docentes.....	57
7.8. Reprografía .....	60
7.9. Tienda / Librería .....	63
7.10. Espacio estudiantes .....	66
7.11. Cafetería / Restaurante .....	70
<b>8. El Programa Compañero-Tutor .....</b>	<b>73</b>

A) Conocimiento .....	73
B) Utilidad .....	74
C) Disposición a participar .....	75
<b>9. Incidencias en el servicio.....</b>	<b>77</b>
A) Retrasos en las convalidaciones .....	77
B) Biblioteca cerrada .....	78
C) Incompatibilidad de horarios de clase con los de actividades deportivas o culturales .....	78
D) Dificultades para la localización de contenidos en Campus Global .....	78
E) Caída de Campus Global en fin de semana .....	79
<b>10. Cuestionario.....</b>	<b>80</b>

## 1. Introducción

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

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

En el primer trimestre de este curso 2009-2010 Simple Lógica ha realizado un último estudio cualitativo que ha permitido enriquecer y actualizar el cuestionario existente, de manera que se recogieran los nuevos servicios prestados por la Universidad Carlos III de Madrid (en adelante UC3M) y se incluyeran algunos *sucesos críticos*, ejemplos concretos de aspectos a mejorar cuya incidencia merece la pena medir.

En esta edición, se realiza por primera vez un análisis de la importancia de los distintos servicios para el alumnado, que permitirá posicionarlos en una matriz estratégica de actuación. Por lo demás, Simple Lógica se ha mantenido fiel al modelo existente en aras de posibilitar la comparación de los datos.

## 2. Objetivos

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

Dicho objetivo se articula a través de los siguientes puntos:

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

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

## 3. Metodología

Dichos objetivos se han cubierto mediante la realización de entrevistas personales autoadministradas. Los cuestionarios<sup>1</sup> con todo su contenido estructurado en una serie de bloques temáticos y preguntas con opciones de respuesta predeterminadas, fueron entregados y recogidos personalmente por el equipo de entrevistadores, según la planificación de las cuotas de entrevistas a realizar por campus, centro, ciclo formativo, curso y sexo.

### 3.1. Características técnicas

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

- **Universo:** Los 16.724 estudiantes de la Universidad en el curso 2009-2010 (la totalidad salvo los de Doctorado).
- **Ámbito:** Los tres campus de la Universidad Carlos III.
- **Fechas de campo:** Del 8 al 24 de Marzo de 2010.
- **Muestra:** 1.104 entrevistas.
- **Muestreo:** Estratificado proporcional por campus y centro, ciclo y curso. Y selección aleatoria de individuos en función del perfil descrito. Se localizó a los alumnos a la salida de clase, pasillos y espacios comunes.
- **Entrevistas:** Personales autoadministradas, con una duración de 6-7 minutos.

Para ello, los entrevistadores fueron distribuyendo los cuestionarios a los alumnos a la salida de aulas, pasillos u otros espacios del campus solicitando su cumplimentación en el momento y solucionando posibles dudas.

---

<sup>1</sup> Puede consultarse el cuestionario utilizado en el anexo I.

- **Supervisión/control de calidad:** 11% del total de las entrevistas y alcanzando al 100% de los entrevistadores participantes, realizada in-situ y mediante rellamada telefónica por parte de Simple Lógica.
- **Márgenes de error:** Para datos globales, una situación de máxima heterogeneidad ( $p=q=0,5$ ) y un nivel de confianza del 95,5%, el margen de error para el conjunto de la Universidad Carlos III:  $\pm 2,91\%$ .
- **Ponderación:** los datos obtenidos han sido ponderados para ajustarlos a la distribución real del alumnado en base a: campus, facultad-centro, curso, ciclo y sexo.
- **Instituto responsable:** SIMPLE LÓGICA INVESTIGACIÓN S.A. miembro de AEDEMO y acogido al código deontológico internacional ICC/ESOMAR de Marketing e Investigación social.

### 3.2. Muestra teórica – realizada

#### Muestra teórica - realizada

		(2009-2010)		MUESTRA TEÓRICA		MUESTRA REALIZADA			Desviaciones
		Nº alumnos*	%	n	%	n	%	+ - % error muestral	(% muestra - % alumnado)
CAMPUS	Getafe	8.948	53,5	535	53,5	<b>588</b>	53,3	3,99	- 0,2
	Leganes	5.891	35,2	352	35,2	<b>384</b>	34,8	4,93	- 0,4
	Colmenarejo	1.885	11,3	113	11,3	<b>132</b>	12,0	8,40	- 0,7
FACULTAD-CENTRO	CCSSJJ	6.601	39,5	396	39,6	<b>407</b>	36,9	4,80	- 2,6
	Humanidades	1.804	10,8	107	10,7	<b>151</b>	12,7	8,60	- 1,9
	EPS	5.448	32,6	325	32,5	<b>353</b>	32,0	5,15	- 0,6
	CEAES	986	5,9	59	5,9	<b>61</b>	5,5	12,41	- 0,4
	Colmenarejo	1.885	11,3	113	11,3	<b>132</b>	12,7	8,60	- 1,4
CURSO	1º	3.261	19,5	195	19,5	<b>213</b>	19,3	6,63	- 0,2
	2º	3.821	22,8	228	22,8	<b>262</b>	23,7	5,96	- 0,9
	3º	4.011	24,0	240	24,0	<b>284</b>	25,7	5,72	- 1,7
	4º	2.816	16,8	168	16,8	<b>170</b>	15,4	7,44	- 1,4
	5º	1.375	8,2	82	8,2	<b>85</b>	7,7	10,51	- 0,5
	6º	454	2,7	27	2,7	<b>29</b>	2,6	17,99	- 0,1
	Máster CEAES	986	5,9	59	5,9	<b>61</b>	5,5	12,41	- 0,4
CICLO	1er. Ciclo	2.052	12,3	123	12,3	<b>139</b>	12,6	8,19	- 0,3
	2º ciclo	7.293	43,6	436	43,6	<b>471</b>	42,7	4,46	- 0,9
	Grado	6.393	38,2	382	38,2	<b>433</b>	39,2	4,64	- 1,0
	Máster CEAES	986	5,9	59	5,9	<b>61</b>	5,5	12,41	- 0,4
SEXO	Hombre	9.407	56,2	562	56,2	<b>578</b>	52,4	4,03	- 3,9
	Mujer	7.317	43,8	438	43,8	<b>526</b>	47,6	4,20	- 3,9
<b>TOTAL</b>		<b>16.724</b>		<b>1.000</b>		<b>1.104</b>		2,91	

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

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



## 4. Conclusiones

- Se sigue utilizando el mismo número de servicios distintos (9,4), sin embargo desciende el volumen de usuarios de: Tienda-librería y Espacio Estudiantes y se incrementa el de Becas.
- Los servicios que utiliza una mayor cantidad de estudiantes son los de: Aula Global, Campus Global, Cafetería, Biblioteca, Aulas y servicios informáticos, Reprografía y PIC (que utilizan más de tres de cada cuatro). Y los más minoritarios son los de SERINT y Auditorio (utilizados por uno de cada cuatro estudiantes).
- Desciende casi a la mitad el volumen de usuarios del servicio de Tienda-librería y se incrementa el de Becas, hasta llegar a ser utilizado por el 50,4% de los estudiantes.
- Pero por lo general, los servicios se utilizan con más frecuencia que hace tres años, especialmente los de: Aulas y servicios informáticos, Actividades culturales, Polideportivo, Campus y Aula Global.
- Se mantiene la satisfacción general con los servicios (3,23) en los niveles de cursos anteriores (tan sólo desciende 3 centésimas frente a dato de 2006-2007).
- Los servicios mejor valorados son: Biblioteca, Cafetería-Restaurante, Campus y Aula Global (todos ellos por encima de los 3,50 puntos). En cambio, el SERINT es el peor valorado (2,65 puntos), pese a que es el que más ha mejorado en estos últimos tres años (casi dos décimas).
- La importancia de los servicios considerados sobre la satisfacción global directa es escasa, siendo más relevantes los dos más vinculados a la dimensión académica: Aula y Campus Global.
- Los 5 servicios que más contribuyen a la satisfacción general son, por este orden: Aula Global, Campus Global, Información y PIC, Servicios administrativos y Gestión de aulas y espacios docentes. Los dos primeros y el último se encuentran entre los puntos fuertes de los servicios de la UC3M. En cambio los

dos restantes son los puntos débiles, al registrar valoraciones por debajo de la media.

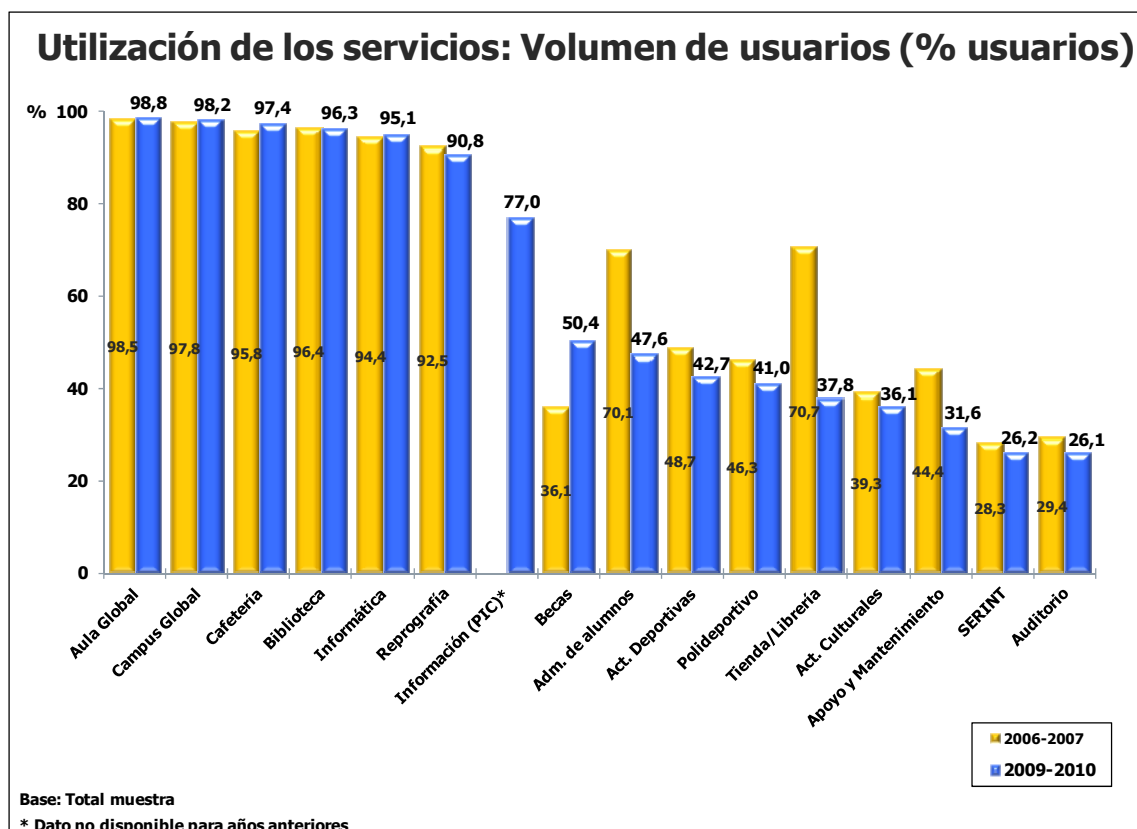
- El programa “Compañero-Tutor” es todavía poco conocido entre los estudiantes: el 58,4% lo desconoce, el 38,9% ha oído hablar de él y sólo el 2,7% ha tomado parte, ya sea como tutor (1,3%) o como tutorizado (1,4%). Un 15% de los estudiantes manifiesta alguna intención de participar en él.
- Se ha registrado la frecuencia de aparición de una serie de *sucesos críticos*, exponentes de un mal funcionamiento de los servicios:
  - Caída de Campus Global en fin de semana : sufrida en los últimos uno-dos años por el 81,4% de los estudiantes, con lo que tuvieron dificultades para preparar un examen o hacer un trabajo.
  - Dificultades para la localización de contenidos en Campus Global , hasta el punto de que el 71,4% ha tenido que terminar recurriendo a Google para encontrar lo que buscaba.
  - Incompatibilidad de horarios de clase con los de actividades deportivas o culturales a las que les gustaría apuntarse, padecida por el 60,1% de los estudiantes.
  - El 47,3% ha encontrado cerrada la Biblioteca cuando la necesitaba para estudiar.
  - Y finalmente, la incidencia menos extendida sería el retraso de más de 2 meses para la convalidación de asignaturas desde el momento de haberla solicitado. Se ha visto afecto al 29,3% del total de estudiantes, llegando hasta el 40,3% entre quienes vienen de otra universidad.

## 5. Utilización de los servicios

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

### 5.1. Utilización de los servicios

Los servicios que cuentan con un mayor volumen de usuarios son: tanto Aula como Campus Global, cafetería, biblioteca, aulas y servicios informáticos, reprografía y el Punto de Información del Campus –PIC-, que oscilan entre el 98,8% y el 77,0%. Mientras que los de: Auditorio, SERINT, Mantenimiento, Actividades culturales y Tienda/librería son los que resultan más minoritarios, al ser utilizados por entre un 26,1% y un 37,8% de los estudiantes de la UC3M.



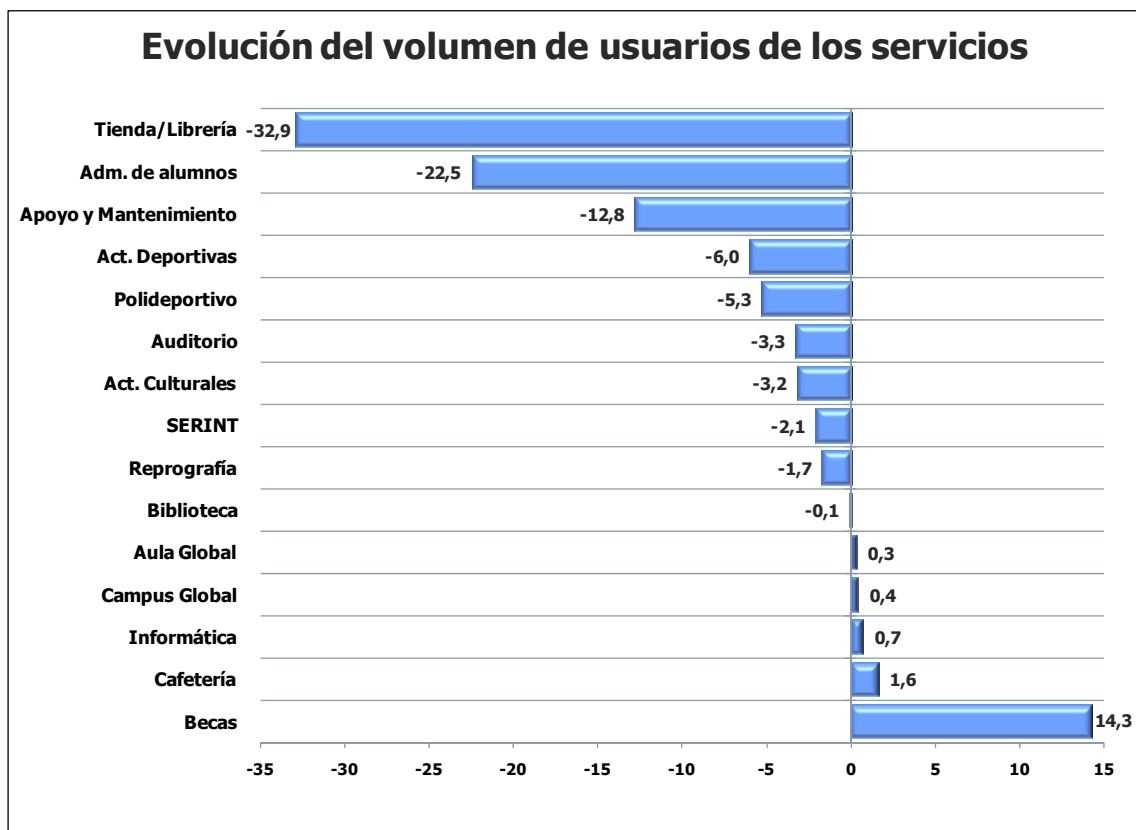
En el presente curso 2009-2010 los estudiantes han utilizado un promedio de 9,4 servicios distintos, permaneciendo prácticamente constante con respecto a los 9,5 que utilizaron en el curso 2006-2007, cuando se realizó la edición precedente del estudio.

Los usuarios más extensivos de servicios son los estudiantes de: la Escuela Politécnica Superior (EPS), Ciencias Sociales y Jurídicas (CCSSJJ) y quienes cursan de 4º a 6º; que han utilizado entre 9,8 y 9,6 servicios distintos. En cambio, los estudiantes de CEAES son los que hacen uso de una menor variedad de servicios: 7.

Sin embargo, pese a utilizarse un mismo número de servicios, la cartera de los mismos ha cambiado. Dejando al margen los descensos de Administración de alumnos y Mantenimiento<sup>2</sup>, cabe señalar descenso en el número de usuarios de gran parte de los servicios, siendo el más significativo el del servicio de tienda/librería, que pierde cerca de 33 puntos porcentuales con respecto al curso 2006-2007. Asimismo, merece la pena señalar que el volumen de usuarios de los cuatro servicios ofrecidos por Espacio Estudiantes desciende entre 6 y 3,2 puntos porcentuales. Como contrapartida, se incrementa significativamente (14,3 puntos) el volumen de usuarios de Becas.

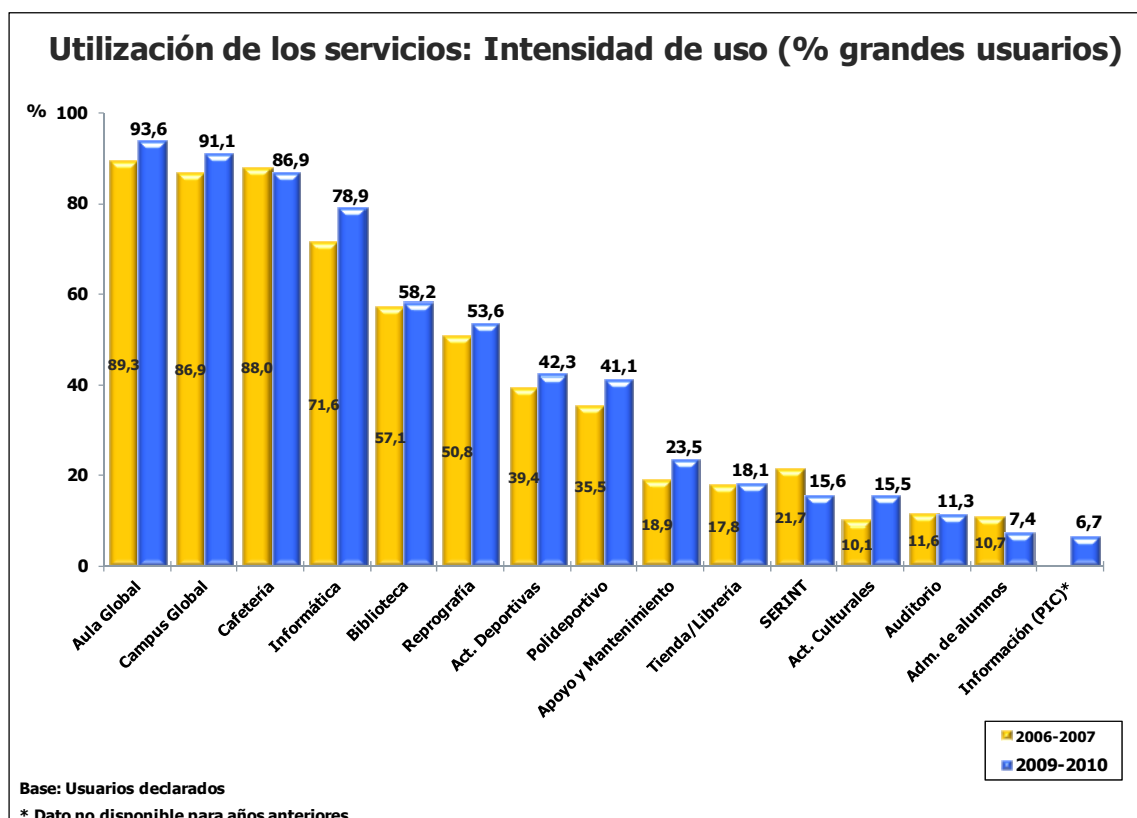
---

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



## 5.2. Intensidad en el uso de los servicios

Los servicios que se utilizan con más frecuencia son: Aula y Campus Global, cafetería y aulas informáticas, cuyos porcentajes de usuarios diarios o semanales oscilan entre el 93,6% y el 78,9 % sobre el total de quienes los utilizan. Mientras que tan sólo entre un 6,7% y un 15,6% de los usuarios acuden con esa misma frecuencia a los PIC, administración de alumnos, auditorio, actividades culturales y SERINT.

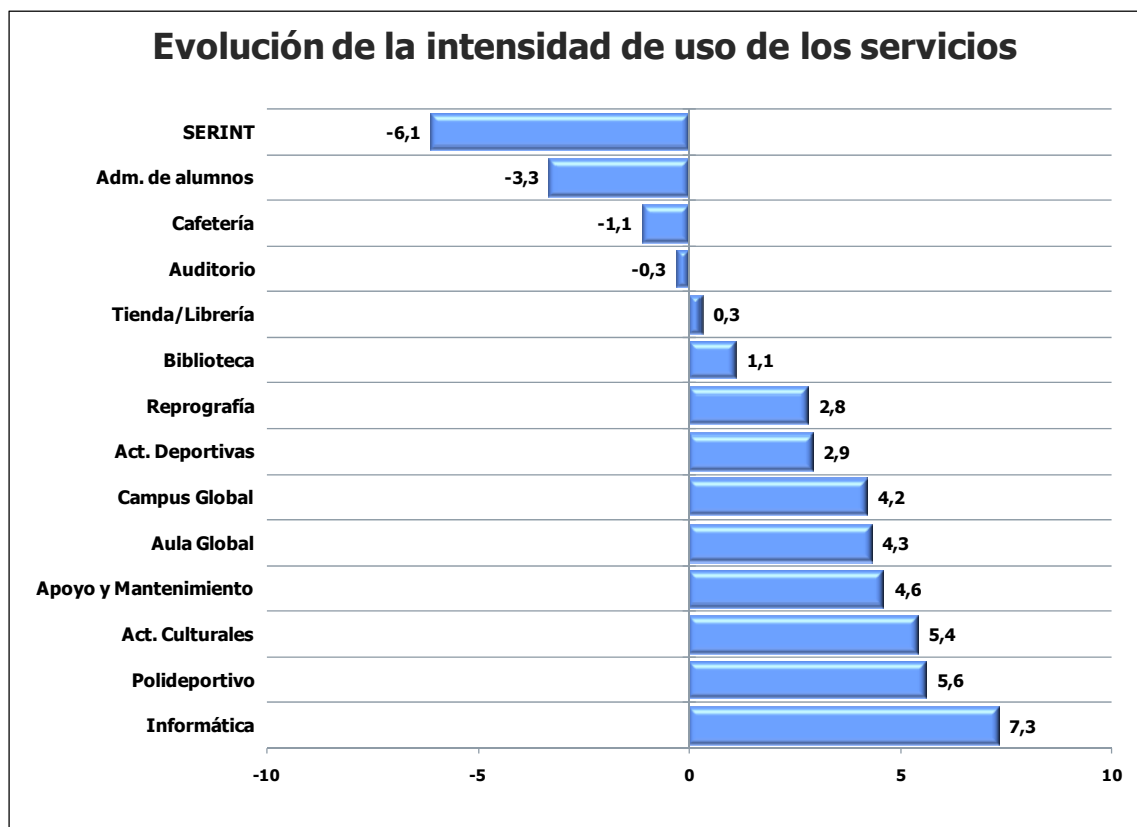


Atendiendo a las características del colectivo estudiantil, se aprecian que, los estudiantes de Colmenarejo que utilizan los servicios de: Aula Global, Reprografía, Tienda-Librería y PIC, son quienes hacen un uso significativamente más habitual de los mismos: así, el 96,3%, 80,4%, 35%, 12,3% respectivamente de sus usuarios los utilizan al menos una vez a la semana.

En cambio, en el Campus de Leganés, y más concretamente en la EPS, se registra una utilización significativamente más frecuente de las aulas informáticas: el 89% y 91,4% respectivamente; servicio del que tan sólo hacen uso semanal un 70,3% de los usuarios CEAES. Lo mismo sucede en el caso de la Biblioteca: el 65,4% de los usuarios de la EPS son asiduos a la misma; significativamente por encima del resto ( $\leq 49,4\%$ ).

En cuanto a la evolución del uso general de la intensidad del uso de los distintos servicios, cabe señalar el crecimiento que han experimentado gran parte de los servicios. Se trata especialmente de las aulas informáticas (que se incrementan 7,3 puntos porcentuales con respecto al curso 2006-2007), el polideportivo y las actividades culturales (con incrementos  $\geq 5,4$  puntos), así como los de mantenimiento, Aula y Campus globales (todos ellos  $\geq 4,2$  puntos). Por el contrario, el descenso más

notable es el del SERINT, cuyo porcentaje de grandes usuarios descienden 6,1 puntos porcentuales.



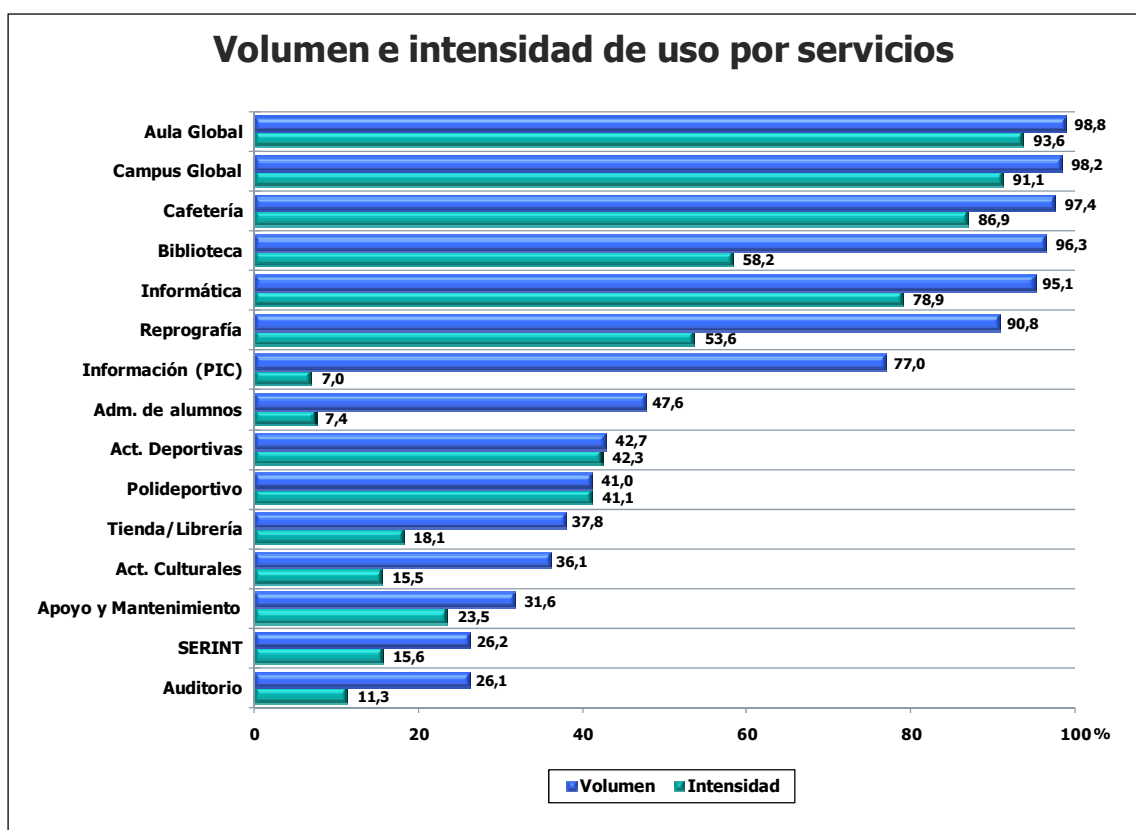
### 5.3. Frecuencia e intensidad del uso de los servicios

En resumidas cuentas, si tuviéramos que identificar cuáles son los servicios que más y que menos se utilizan, tanto por su volumen de usuarios como por la asiduidad con la que lo hacen, nos encontramos con cuatro grupos<sup>3</sup>:

- Los servicios universales, que son utilizados por la práctica totalidad de los estudiantes ( $\geq 97,4\%$ ) de manera cotidiana ( $\geq 86,9\%$ ): Aula Global, Campus Global y Cafetería.

<sup>3</sup> Nótese que se dejan al margen los servicios de Mantenimiento y Administración de alumnos, puesto que son en realidad utilizados por la totalidad de los estudiantes, pese a no tener consciencia de ello.

- Los servicios mayoritarios, a los que acude la práctica totalidad de los estudiantes ( $\geq 90,8\%$ ) pero con menor intensidad ( $\geq 53,6\%$ ): Biblioteca, Aulas informáticas y Reprografía. Y el PIC (utilizado por el 77%, pero que cuenta sólo con un 7% de grandes usuarios).
- Los servicios muy utilizados ( $\geq 41,1\%$ ), aunque por un volumen moderado de estudiantes ( $\geq 41\%$ ): Actividades deportivas e instalaciones del polideportivo.
- Los servicios minoritarios, a los que acude un pequeño porcentaje de estudiantes ( $\leq 37,8\%$ ) con una periodicidad esporádica (tan sólo el  $\leq 18,1\%$  de sus usuarios son habituales): Tienda librería, actividades culturales, SERINT y el Auditorio.



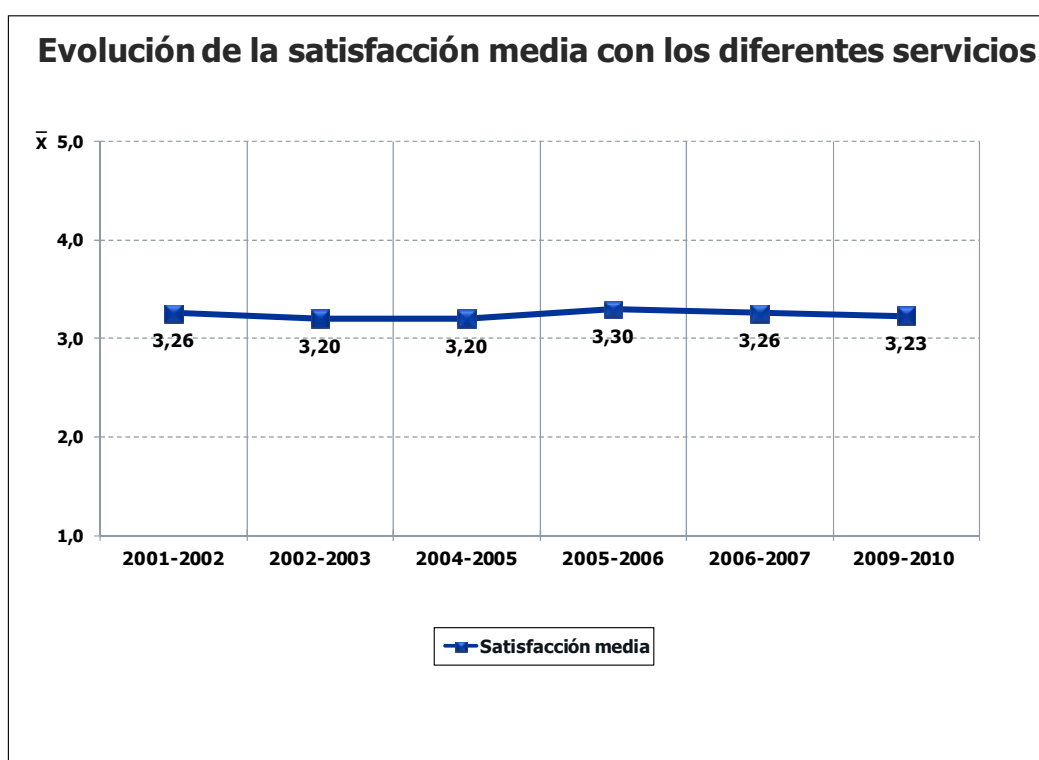


## 6. Valoración general de los servicios de la UC3M

### 6.1. Satisfacción general con los servicios

La media de la satisfacción de los dieciséis servicios no docentes medidos se sitúa en lo 3,23 puntos sobre una escala de 1 a 5 puntos. Por lo que podría calificarse de *moderadamente satisfactoria*.

La satisfacción general desciende ligeramente (3 centésimas) con respecto a la registrada en 2006-2007 y tan sólo siete centésimas con respecto a los 3,30 puntos que alcanzó en su punto máximo en el curso 2005-2006; por lo que puede concluirse que el nivel de satisfacción general con los servicios se mantiene.



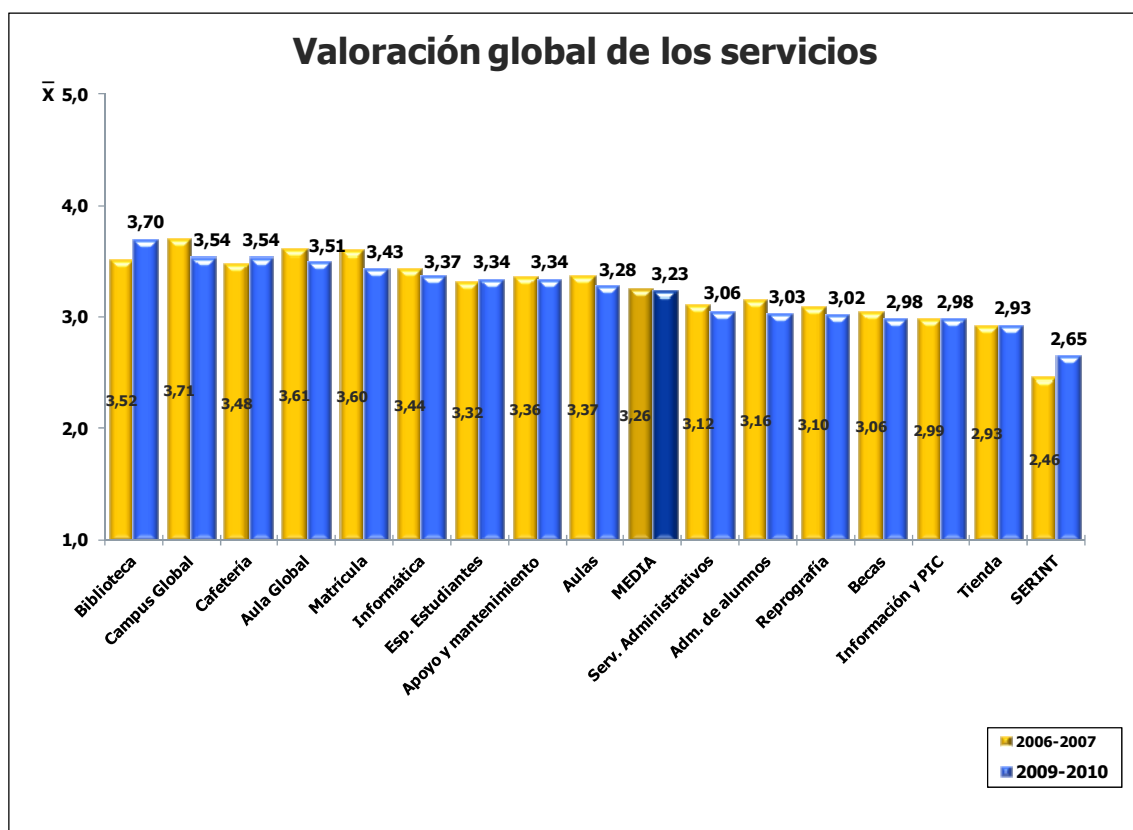
Quienes manifiestan una postura general más crítica hacia los servicios no docentes de la universidad son los estudiantes del campus de Getafe (con un promedio de 3,17 puntos), y especialmente los de Humanidades (3,09).

Por el contrario, los más satisfechos son los estudiantes de primer curso (3,4) y los de Colmenarejo (3,34).

Los servicios mejor valorados siguen siendo los de: Biblioteca, Campus Global, Cafetería, Aula Global y Matriculación, con puntuaciones entre 3,7 y 3,43 puntos.

Un segundo grupo de servicios, cuya satisfacción se sitúa por encima de la media global, es el formado por: Aulas y servicios informáticos, Espacio Estudiantes, Mantenimiento y la Gestión de aulas docentes (entre los 3,37 y 3,28 puntos).

Por el contrario, los peor valorados son: SERINT (con a penas 2,65, entrando ligeramente en el campo de la insatisfacción), Tienda-librería, Información y PIC, así como Becas, todos ellos por debajo de los 3 puntos.



En términos generales, los niveles de satisfacción han variado muy poco (menos de 2 décimas) en estos últimos tres años.

Si bien son más numerosos los servicios que experimentan descensos, destacaríamos especialmente los casos de Campus Global y Matriculación, cuyos

niveles de satisfacción descienden 1,7 décimas con respecto a 2006-2007. Por el contrario, es significativa la mejora en la satisfacción del SERINT y Biblioteca, que ascienden 1,9 y 1,8 décimas respectivamente.

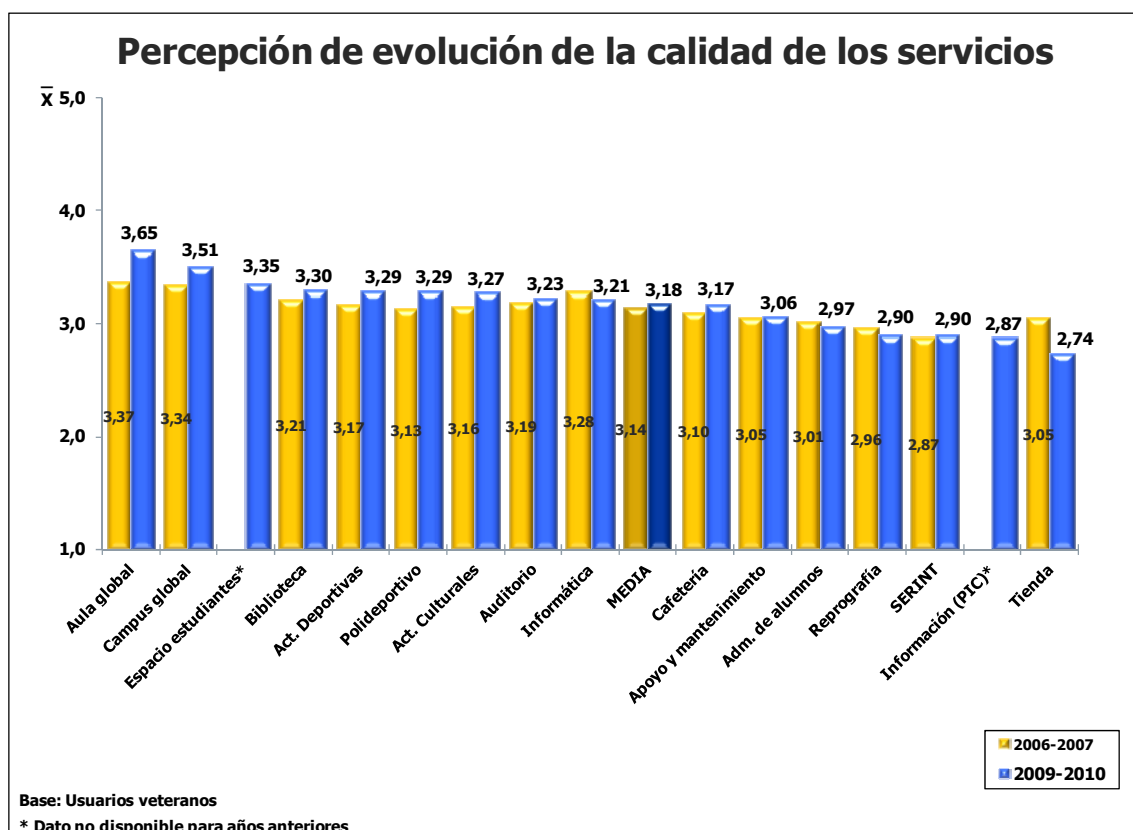


## 6.2. Percepción de la evolución de la calidad de los servicios

Sin embargo, la percepción de la evolución de los servicios es favorable: alcanza una media de 3,18 puntos sobre una escala de 1 a 5, en la que 1 significa que el servicio va “bastante a peor” y 5 “bastante a mejor”. Y es que, en opinión de los estudiantes veteranos, -aquellos que están en 2º curso o realizan un Máster CEAES tras acabar su titulación en la UC3M-, la gran mayoría de los servicios ha mejorado (con puntuaciones entre los 3,65 puntos de Aula Global y los 3,17 de Cafetería).

En cambio, quienes ya habían utilizado los servicios en cursos pasados, consideran que la calidad habría empeorado ligeramente en el caso de: tienda-librería, el PIC, el SERINT y reprografía, al otorgarles entre 2,74 y 2,90 puntos.

Apoyo y Mantenimiento, así como Administración de Alumnos en general se habrían mantenido más o menos igual, con puntuaciones en torno a los 3 puntos.



Al comparar la percepción actual de la calidad de los servicios con la registrada en el curso 2006-2007, destaca especialmente el caso de la Tienda-librería y Reprografía, cuya calidad se considera ha empeorado y además ha descendido 3,1 décimas con respecto a la anterior medición.

Por el contrario, Aula Global, Campus Global y las instalaciones del Polideportivo, son el 1er, 2º y 6º servicio cuya evolución se percibe como más favorable, y dicha percepción es incluso mayor a la registrada en 2006-2007 (entre 2,8 y 1,6 décimas).

### 6.3. Importancia de los servicios sobre la satisfacción general

En esta edición del estudio se incluye por primera vez el análisis de la importancia que los distintos servicios no docentes tienen sobre la satisfacción general.

Para ello se ha incorporado una pregunta al final del cuestionario para recoger la satisfacción global directamente justo, de manera que los estudiantes emitieron su juicio en base a todos los servicios que habían venido valorando detalladamente a lo largo de toda la entrevista. Esta pregunta ha servido de contraste, o variable dependiente, para calcular la influencia de cada servicio sobre la satisfacción general mediante un análisis bivariable de regresión<sup>4</sup>.

### Servicios universitarios determinantes de la Calidad Percibida de los Servicios Generales de la UC3M 2009-2010

Valoraciones globales de los servicios:	Valoraciones medias 2009-2010			Influencia de cada servicio sobre la satisfacción general				
	Estudiantes que dan una valoración de 1 a 5	Medias de valoración (de 1 a 5)	Ranking	$\beta$ estandar. x 10	Ranking	Coef. Ponderación (estudiantes que valoran/muestra total)	$\beta$ estandar. ponderada	Ranking
Aula Global	1084	3,51	4	3,385	1	0,982	3,32	1
Campus Global	1075	3,54	3	3,110	4	0,974	3,03	2
Información y PIC	1032	2,98	13	3,135	3	0,935	2,93	3
Serv. Administrativos	984	3,06	11	3,276	2	0,891	2,92	4
Aulas y espacios docentes	1092	3,28	10	2,813	6	0,989	2,78	5
Biblioteca	1044	3,70	1	2,742	8	0,945	2,59	6
Informática	1026	3,37	7	2,708	9	0,929	2,52	7
Cafetería/Restaurante	1059	3,54	2	2,568	11	0,960	2,46	8
Mantenimiento	1019	3,34	8	2,594	10	0,923	2,39	9
Matriculación	1074	3,43	6	2,414	13	0,972	2,35	10
Reprografía	976	3,02	12	2,288	14	0,884	2,02	11
Becas	540	2,98	14	3,006	5	0,489	1,47	12
Programa compañero-tutor	545	3,45	5	2,771	7	0,493	1,37	13
Espacio Estudiantes	544	3,34	9	2,211	15	0,493	1,09	14
SERINT	208	2,65	16	2,456	12	0,189	0,46	15
Tienda/Librería	283	2,93	15	1,266	16	0,256	0,32	16
<b>Promedio</b>		<b>3,26</b>	*	<b>2,67</b>		<b>0,769</b>	<b>2,13</b>	

\* Nótese que en este Promedio Global se incluye el Programa de compañero-tutor pero no el global de Administración de alumnos.

Lo primero que merece la pena señalar es lo bajo de las puntuaciones  $\beta$  de regresión que en ningún caso llegan a los 3,5 puntos, lo cual pone de manifiesto que estos servicios no tienen demasiada importancia para los estudiantes, - *probablemente porque sea la docencia y todo lo relativo a su experiencia académica lo que realmente es sustancial para un estudiante universitario*<sup>5</sup>-.

<sup>4</sup> Dada la disparidad del volumen de usuarios entre unos servicios y otros, no era viable realizar un modelo de regresión que considerase todos los servicios conjuntamente. Por lo que se ha optado por ir calculando la regresión de cada servicio como variable independiente con respecto a la satisfacción general directa como variable dependiente. Y los resultados se ponderan finalmente en función del volumen de estudiantes que utilizan y valoran cada servicio.

<sup>5</sup> Interpretación de la investigadora

Resulta lógico, por tanto, que Aula Global y Campus Global, los más ligados claramente a ese ámbito sean los dos servicios que mayor importancia registran.

Al poner en relación la valoración que recibe cada servicio con su importancia sobre la satisfacción general directa se obtiene un cuadrante, cuyos ejes aparecen divididos por su puntuación media correspondiente (3,26 en el caso de la valoración y los 2,13 en el de la importancia). Asimismo, con el fin de resultar una representación gráfica más clara, la escala oscila entre las puntuaciones máximas y mínimas registradas para cada uno de sus ejes.

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

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

En este cuadrante se encuentran: Aula y Campus Global, Biblioteca, Cafetería y restaurante, matriculación, aulas y servicios informáticos, mantenimiento y gestión de aulas docentes.

- Los puntos débiles: se encuentran reflejados en el cuadrante inferior derecho. Se trata de los servicios administrativos y los de información (PIC incluido), que pese a ser importantes para los estudiantes, su desempeño genera niveles de satisfacción por debajo de la media. A ellos deben encaminarse los esfuerzos de mejora.
- Los satisfactorios: son aquellos que se encuentran en el cuadrante superior izquierdo. Reciben valoraciones por encima de la media, aunque su contribución a la satisfacción general es escasa. Se trata de el

programa Compañero-Tutor que se analiza más adelante y del Espacio-Estudiantes.

- Los secundarios: en el cuadrante inferior izquierdo se encuentran servicios cuyas valoraciones están por debajo de la media. Sin embargo esto no supone un gran riesgo, ya que su influencia sobre la satisfacción general del conjunto de los estudiantes es también escasa. Se trataría de el SERINT, la tienda-librería, las becas y ya lindando con los puntos débiles a mejorar, el servicio de reprografía.



## 7. Análisis por servicio

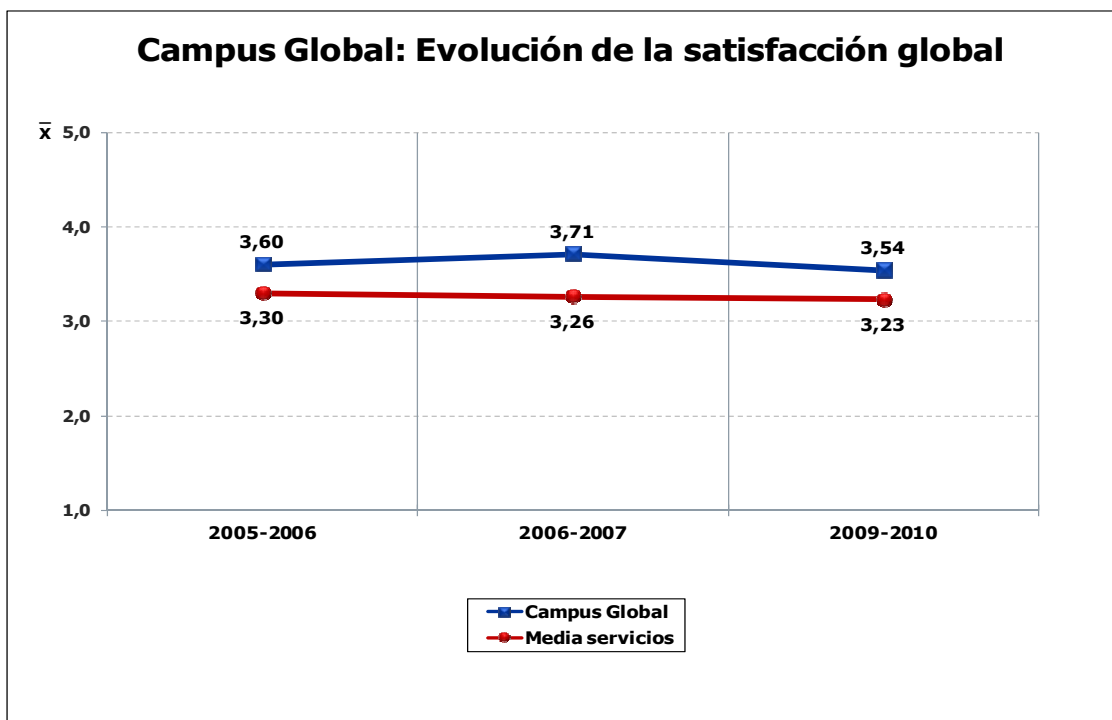
### 7.1. Campus Global

Campus Global es utilizado por la práctica totalidad de los estudiantes (98,2%), siendo ese porcentaje el segundo más alto de todos los servicios considerados y cuatro décimas superior al que se registraba en el curso 2006-2007. Ese porcentaje es inferior entre los estudiantes de máter del Centro de Ampliación de Estudios (CEAES), entre los que la proporción de usuarios se sitúa en el 88,2%.

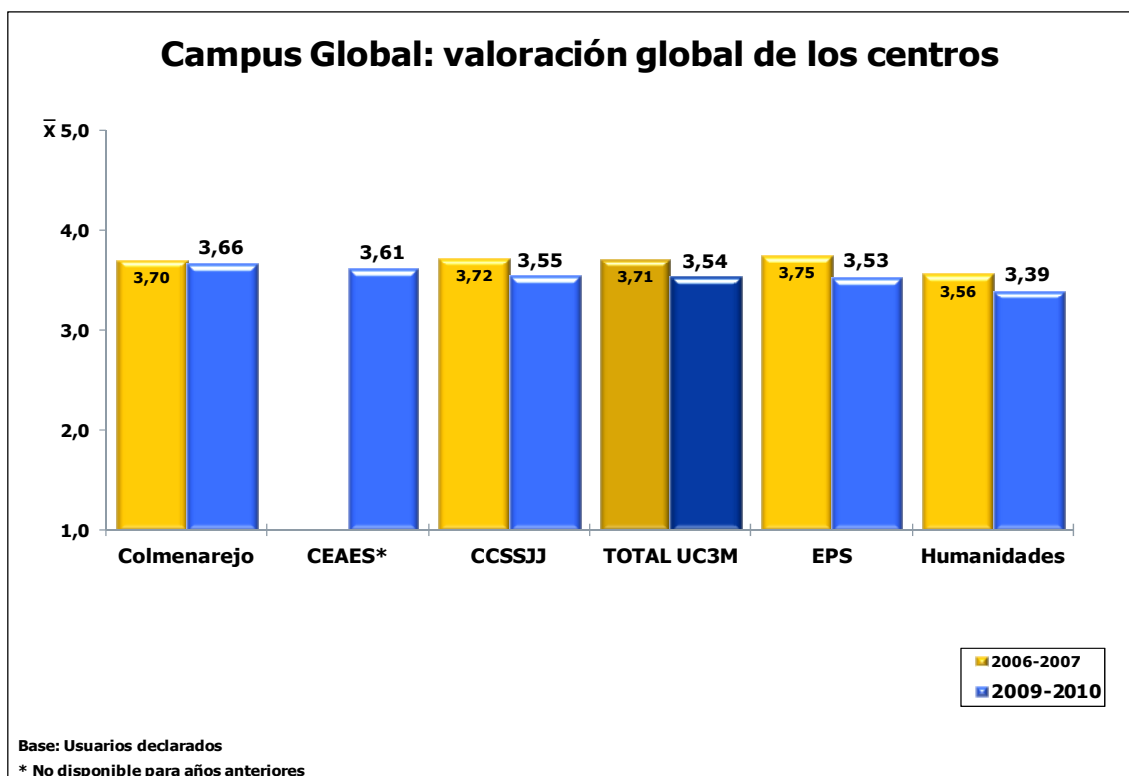
En cuanto a la frecuencia o intensidad de uso hay que señalar que representan el 91,1% de los usuarios quienes manifiestan utilizar el Campus Global una vez a la semana o con una frecuencia superior, siendo ese porcentaje también el segundo más elevado, por detrás asimismo del de Aula Global, y apreciablemente superior al que se registraba hace tres años (86,9%). Ese colectivo de usuarios más intensivos alcanza un porcentaje superior entre los estudiantes de Colmenarejo (96,3%) con respecto al que se registra en los otros dos campus y entre los estudiantes de los centros de Humanidades (87,1%), de la Escuela Politécnica Superior (EPS) (90,3%) y del CEAES (84,6%).

La valoración que refleja la satisfacción con el servicio es en el caso de Campus Global (3,54) la segunda más alta de las registradas tras la Biblioteca y al mismo nivel de la cafetería, claramente superior a la media registrada para el conjunto de los servicios. No obstante, esa puntuación es apreciablemente más baja que hace tres años cuando se situaba en 3,72, siendo ese descenso uno de los dos más acusados que se observan entre todos los servicios considerados.

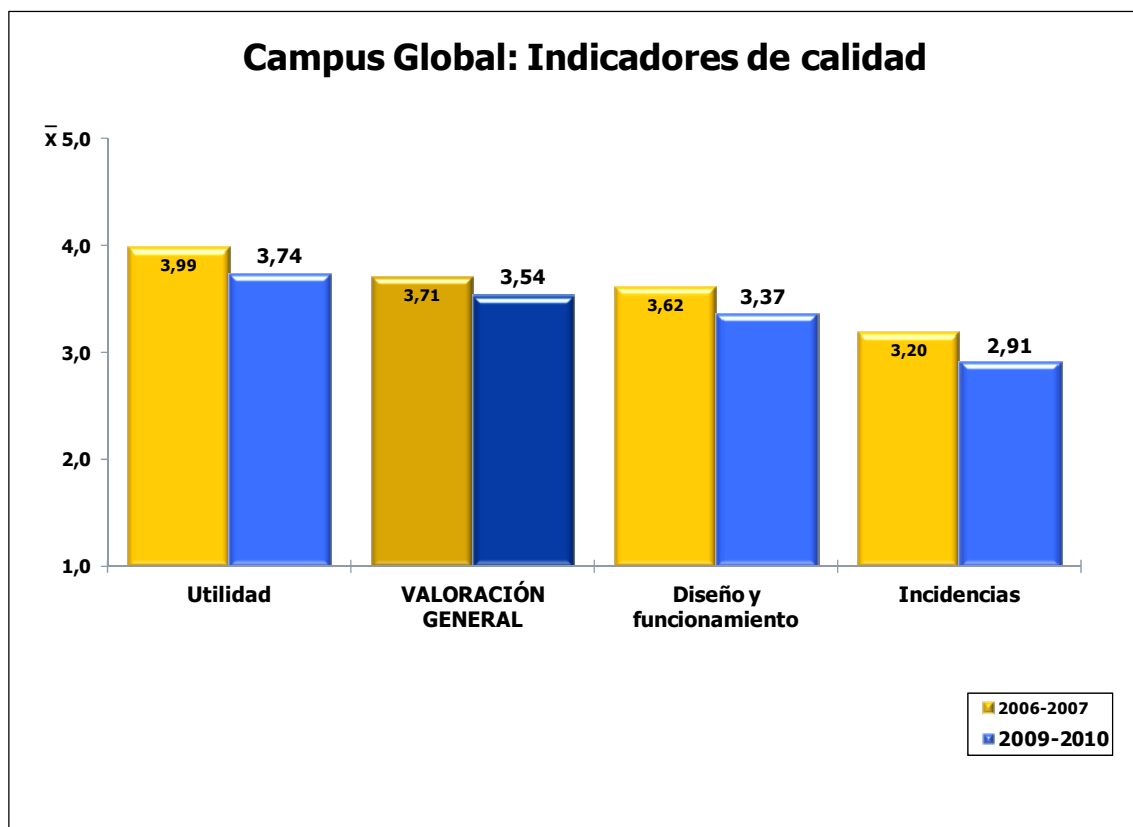




Se observa que la valoración es ligeramente más favorable entre los nuevos estudiantes (3,68).



La valoración de Campus Global es superior entre los estudiantes de Colmenarejo (3,66), que apenas varía con respecto al curso 2006-2010 a diferencia de lo que ocurre en los otros tres centros que fueron tenidos en cuenta entonces, y CEAES (3,61). Sin embargo la valoración es apreciablemente inferior entre los estudiantes del centro de humanidades.



El atributo para el que se registra una puntuación más alta al valorar la satisfacción con el servicio de Campus Global es la utilidad (3,74), a pesar de que esta puntuación es un cuarto de punto inferior a la que se registraba en la oleada de hace tres años.

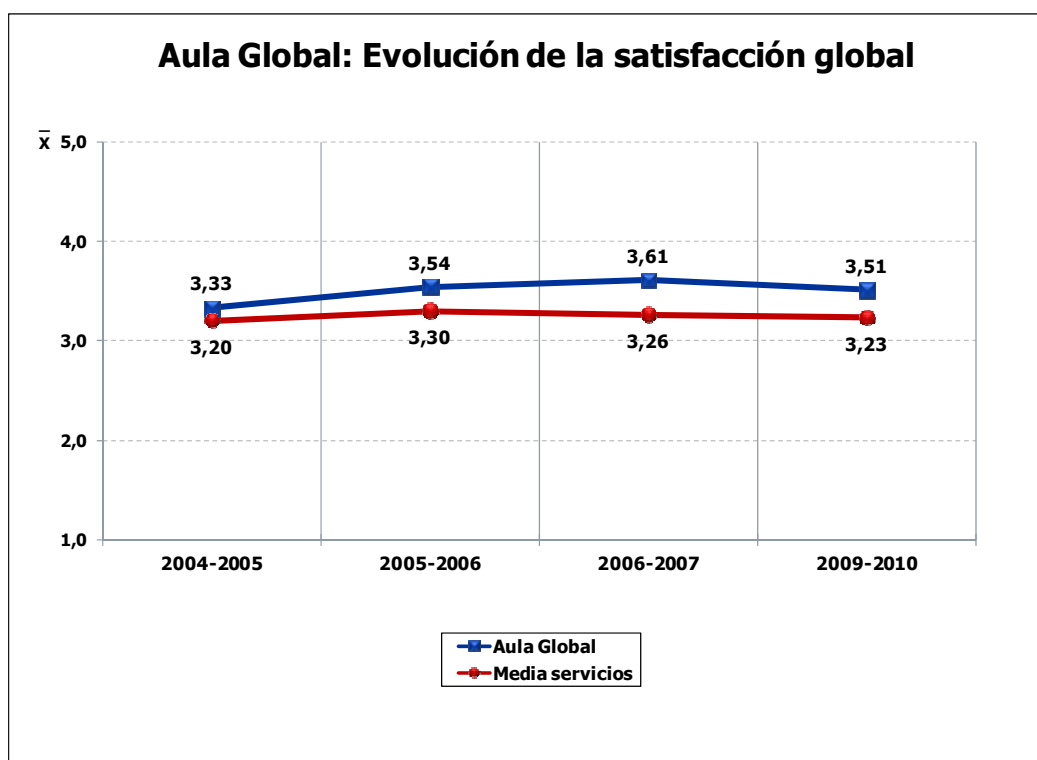
En cambio, el atributo para el que se registra una puntuación más baja es el de la agilidad y capacidad de respuesta ante los problemas e incidencias (2,91), que se sitúa casi tres décimas por debajo de la de hace tres años.

## 7.2. Aula Global

Sigue siendo el servicio que una mayor proporción de estudiantes (98,8%) declaran utilizar, experimentando incluso con un ligero incremento con respecto a hace tres años.

Sigue siendo también el servicio utilizado con mayor frecuencia por los estudiantes, reforzándose esa posición con respecto al curso 2006-2010 pues el porcentaje de quienes declaran que lo utilizan al menos una vez por semana (93,6%) es superior en más de cuatro puntos al que se registraba entonces.

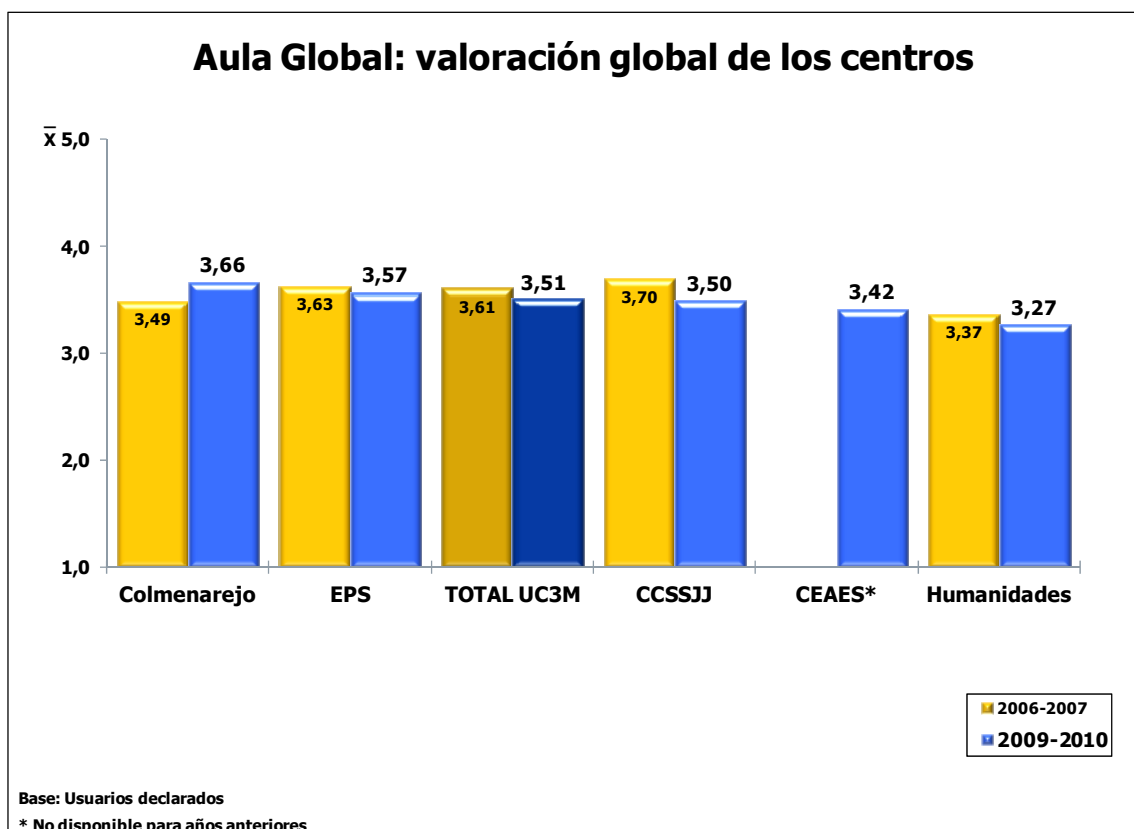
Tanto la proporción de usuarios como la de quienes utilizan el servicio con mayor frecuencia es similar en los distintos colectivos de estudiantes y a lo sumo se puede señalar que es inferior entre los de de máster del CEAES.



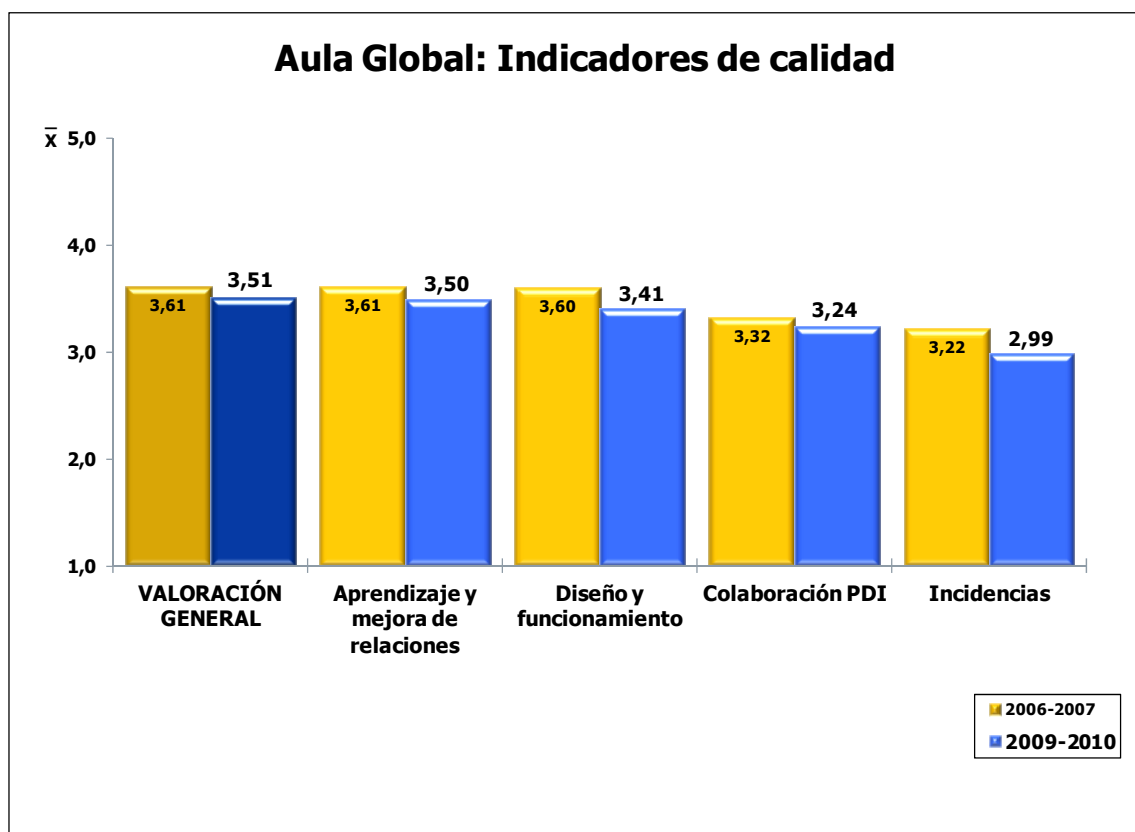
La valoración del servicio del Aula Global (3,51) ocupa la cuarta posición entre los servicios considerados, manteniéndose claramente por encima de la media del conjunto de los servicios, a pesar de experimentar un descenso de una décima

con respecto a hace tres años. Todavía mantiene en una situación más favorable que la que se observaba en el curso 2004-2005.

También a propósito de este servicio las puntuaciones son más favorables entre los estudiantes nuevos y especialmente los de primer curso (3,71).



Por centros la mejor valoración de este servicio se registra entre los estudiantes de Colmenarejo (3,66) con una apreciable mejoría con respecto a hace tres años, mientras que la valoración más baja sigue registrándose entre los de Humanidades con un descenso de una décima con respecto a la anterior toma de información. A propósito de los descensos de valoración es de destacar el que se produce entre los estudiantes de Ciencias Sociales y Jurídicas (CCSSJJ), entre los que la valoración de este servicio experimenta el más fuerte retroceso hasta situarse en 3,50, dos décimas menos que hace tres años.



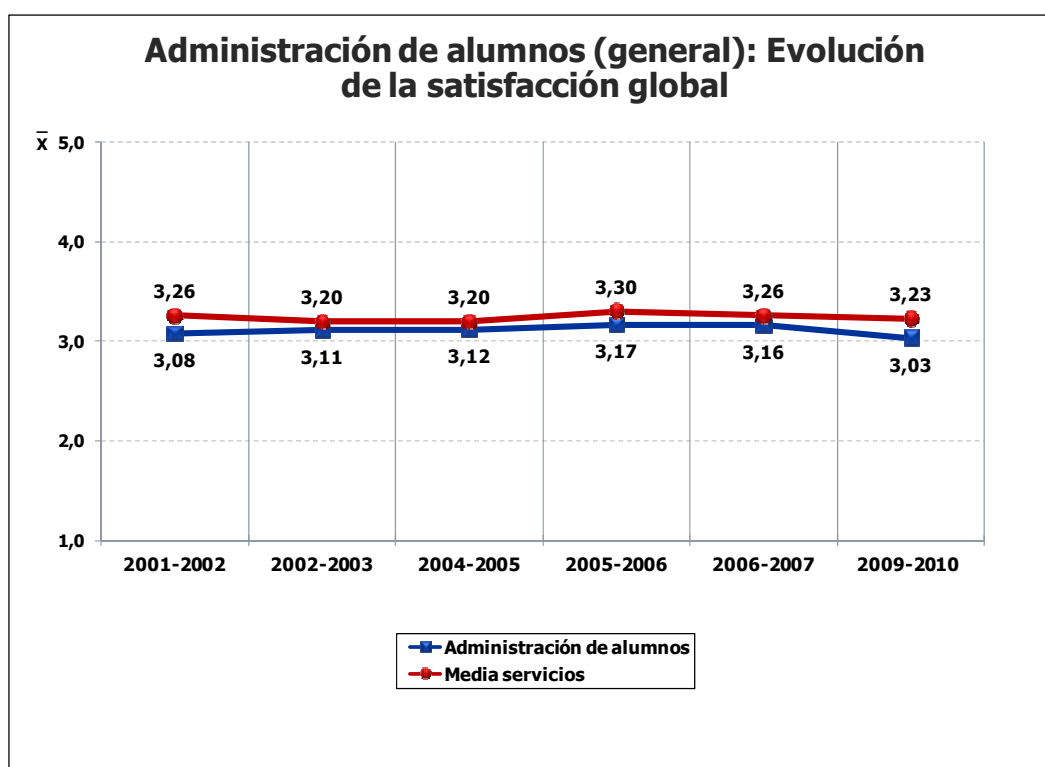
Las puntuaciones registradas para los distintos indicadores de calidad considerados para este servicio son en todos los casos inferiores a las registradas por la valoración general. No obstante, entre esos indicadores la puntuación más baja se registra a propósito de la disminución de incidencias y agilidad en la resolución (2,99) que, aunque ya en el curso 2006-2007 era el de menor puntuación, experimenta con respecto a entonces una bajada de más de dos décimas. También es apreciable el descenso de casi dos décimas que se registra a propósito de la utilidad del servicio para el aprendizaje y mejora de la comunicación con los profesores.

### 7.3. Administración de alumnos

Representan algo menos de la mitad los estudiantes (47,6%) que declaran haber utilizado el servicio de Administración de alumnos, si bien es obvio que todos ellos han utilizado alguno de los incluidos bajo esta denominación genérica. En realidad el dato pone de manifiesto una ausencia de conciencia de uso o de dificultad para identificar los contenidos específicos del servicio que supone además fuertes variaciones entre las sucesivas tomas de información, como la que se registra con respecto al curso 2006-2007 que es de más de veinte puntos.

La intensidad de uso es la segunda más baja de todos los servicios considerados representando sólo un 7,4% de los usuarios quienes manifiestan utilizarlo al menos una vez a la semana.

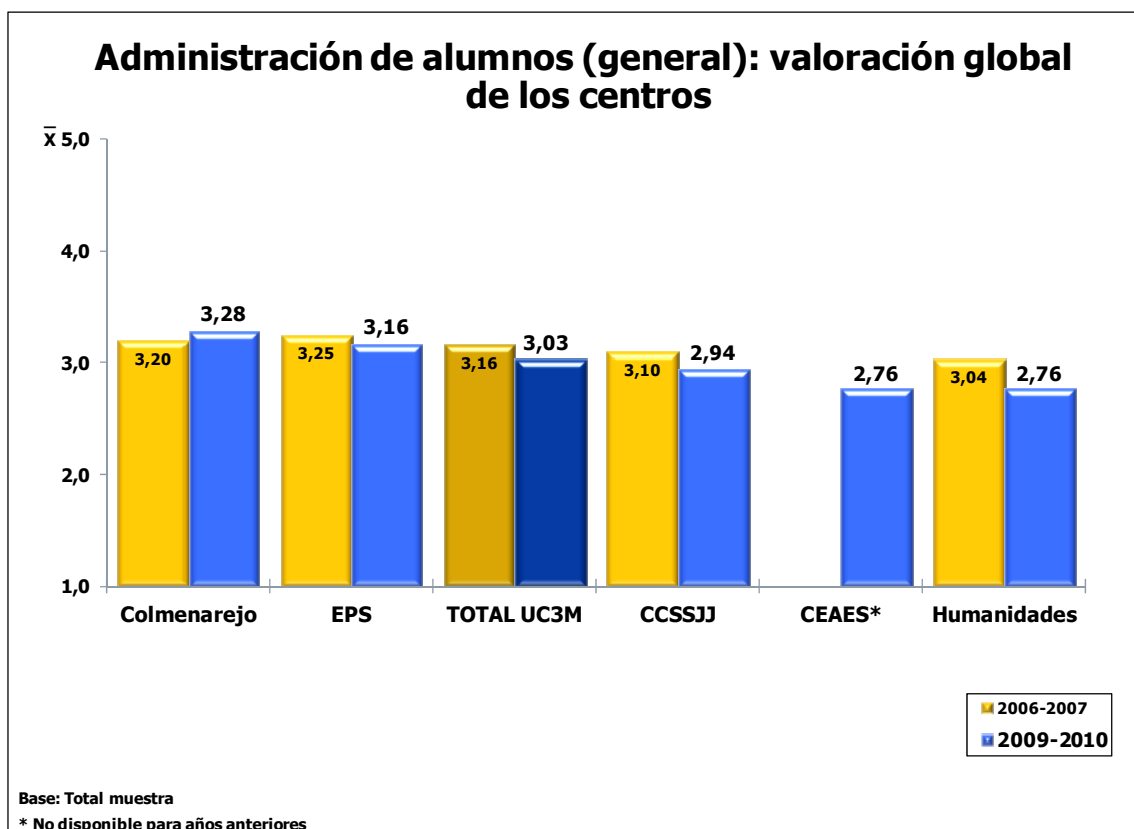
Como en años anteriores la satisfacción con este servicio (3,03) es menor a la que se registra para el conjunto de todos los sometidos a valoración, aunque en esta ocasión esa diferencia de dos décimas sea superior a la de años anteriores.



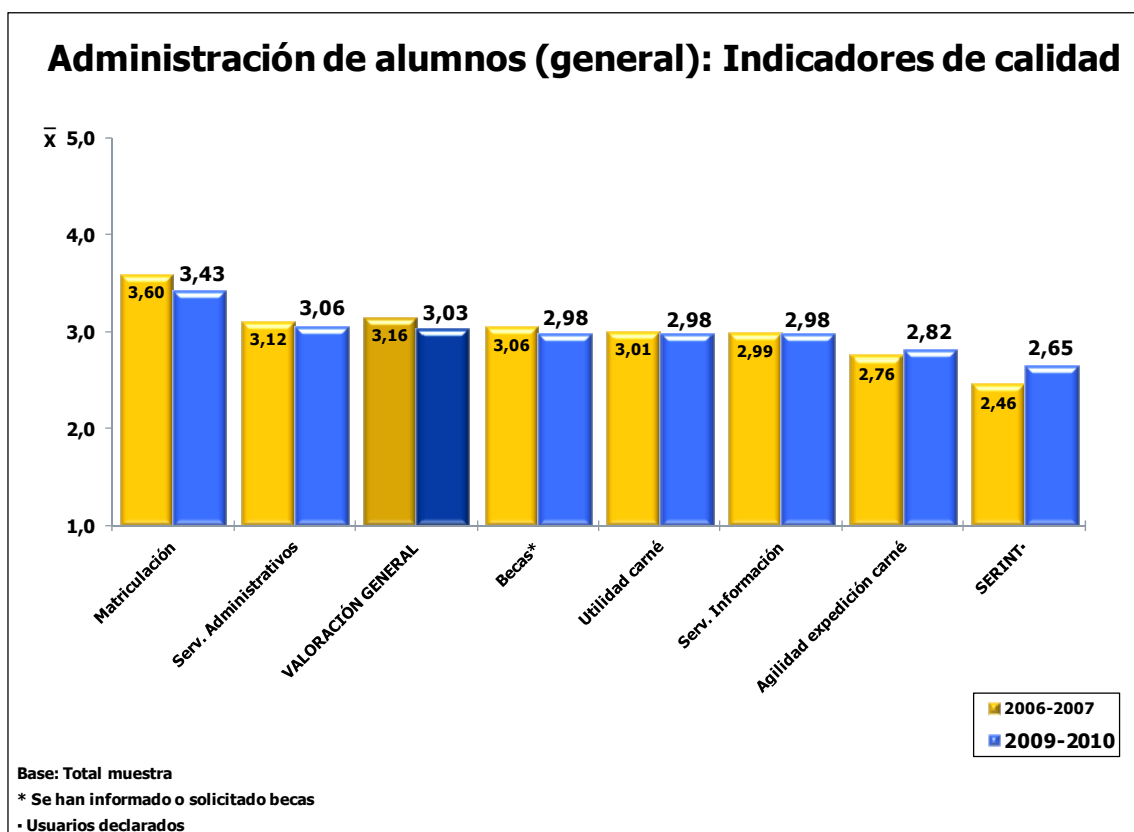
Con respecto a años anteriores el nivel de satisfacción es ahora inferior como lo pone de manifiesto que la puntuación registrada sea inferior en más de una décima a la de los años anteriores y la más baja de todos los años en que se ha realizado la evaluación.

Esa valoración global es significativamente superior entre los estudiantes de Leganés (3,15), Colmenarejo (3,28) con respecto a la menos favorable que se registra entre los de Getafe (2,88).

En general las valoraciones son también ligeramente más favorables entre los estudiantes de primer curso (3,6) y de grado (3,11) que, especialmente, las que se registran entre los estudiantes de máster (2,76).



Por centros, esa valoración global es significativamente superior entre los estudiantes de la EPS (3,16) y Colmenarejo, como se ha señalado, con respecto a las menos favorables que se registran entre los centros de Humanidades (2,76), CEAES (2,76) y CCSSJ (2,94).

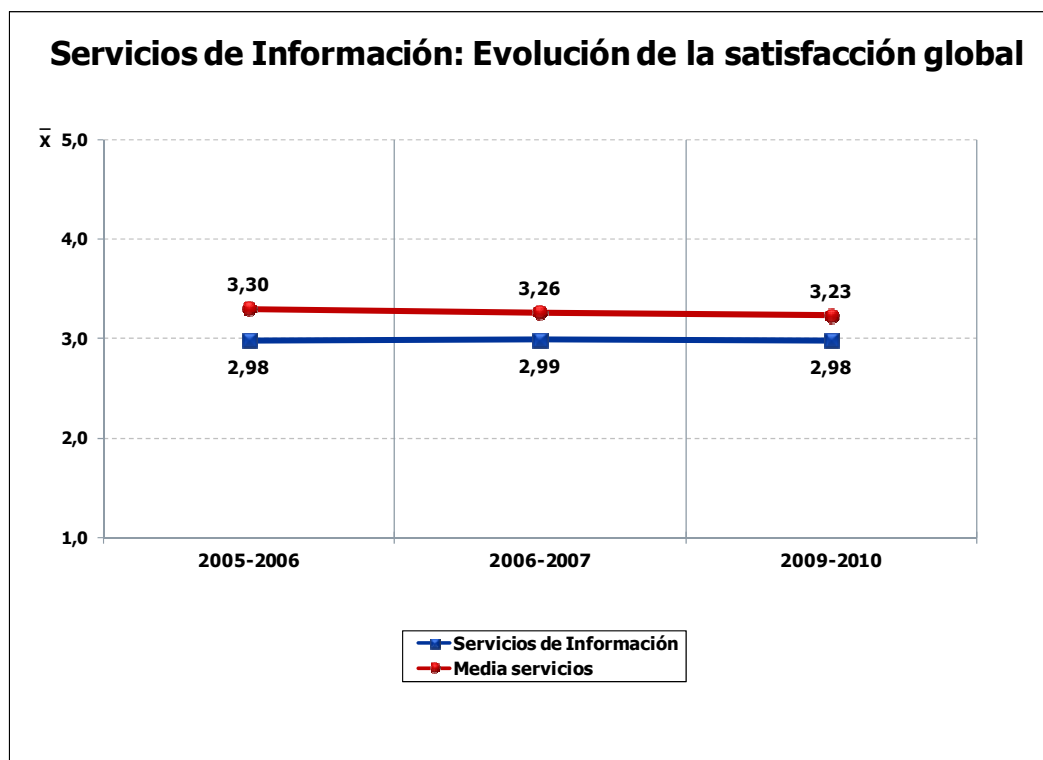


Dentro de los servicios considerados en la Administración de alumnos se mantiene como el mejor valorado el de matriculación (3,43), aunque experimente un descenso con respecto a hace tres años.

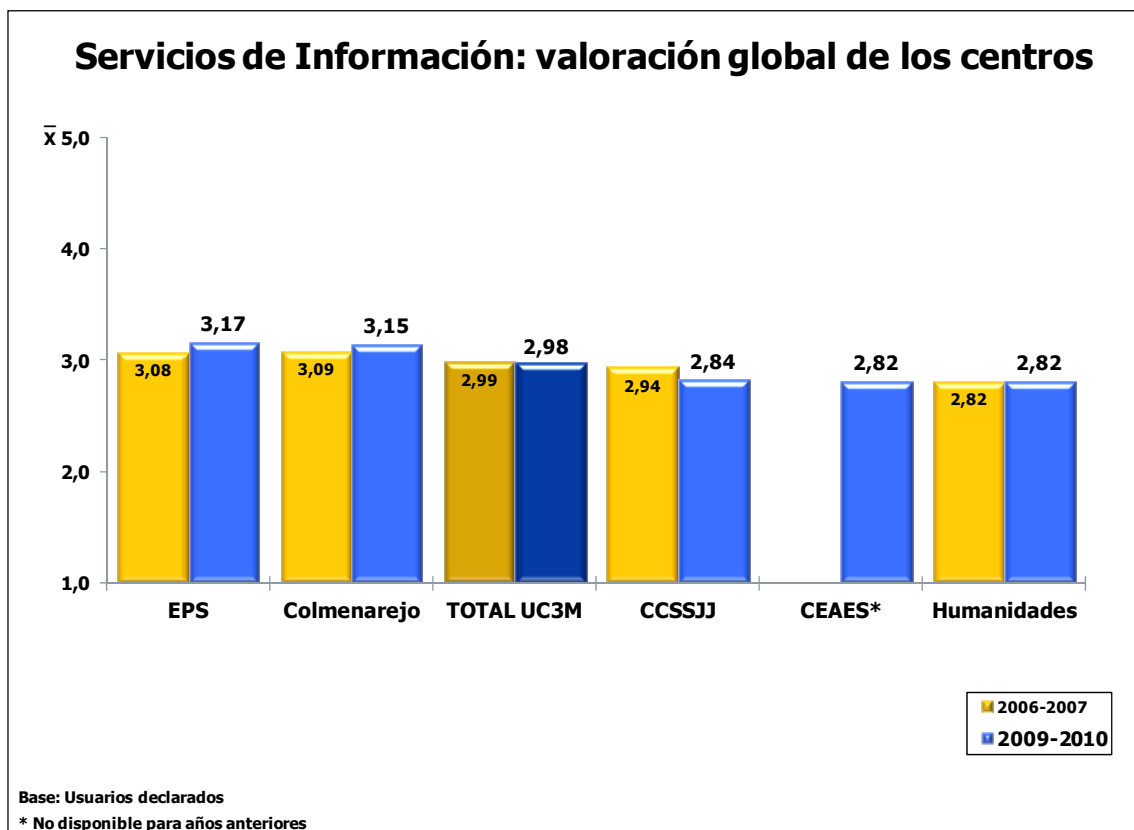
En el polo opuesto, se mantiene como el servicio específico peor valorado el SERINT (2,65), a pesar de que se observa una moderada mejoría en la valoración, ya que la puntuación ahora obtenida es casi dos décimas superior a la que se observaba hace tres años.



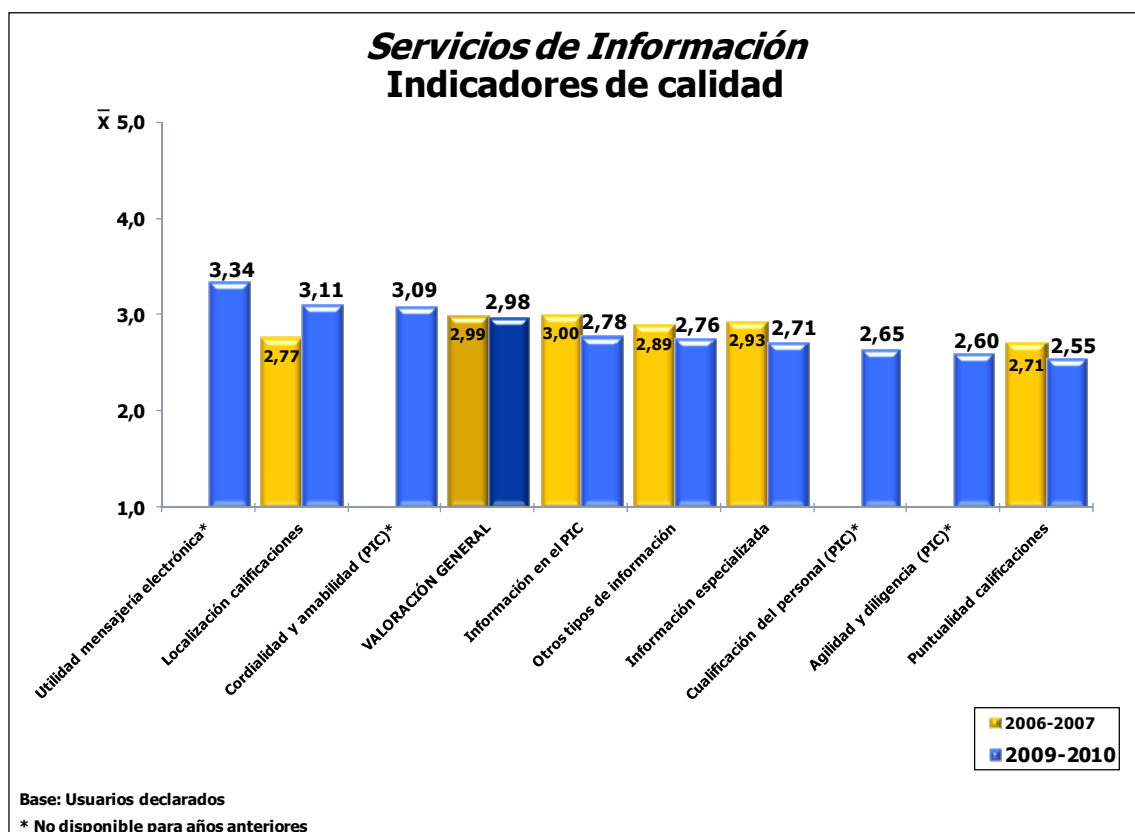
A) Servicios de información



La satisfacción global con los servicios de información (2,98) es un cuarto de punto inferior a la que se registra para el conjunto de los servicios de la Universidad y se mantiene prácticamente sin variación con respecto a la que se registraba en los cursos 2006-2007 y en el de 2005-2006.



Las valoraciones que se registran en los campus de Leganés (3,16) y Colmenarejo (3,15) son significativamente más favorables que la que se registra en el de Getafe (2,83) y por centros específicos también se observa que la valoración que se registra entre los estudiantes de la EPS (3,17) es significativamente superior a las más desfavorables que se registran entre los de Humanidades (2,82), CEAES (2,82) y CCSSJJ (2,84).



A la hora de considerar los indicadores o atributos específicos de los servicios de información es preciso considerar de forma independiente los relacionados con el Punto de Información del Campus (PIC).

Entre los aspectos o atributos relativos al PIC se observa una valoración claramente favorable a propósito de la cordialidad y amabilidad del personal (3,09), siendo esta puntuación superior a la media que se registra para los Servicios de información. Sin embargo, se registran valoraciones claramente menos favorables a propósito de la agilidad y diligencia con que se presta el servicio (2,60) y la cualificación del personal (2,65). Estas puntuaciones menos favorables pueden estar relacionadas con la que se registra en general para la información en el PIC que se sitúa en 2,78, y que es inferior tanto a la que se registraba hace tres años como a la que ahora se da para el conjunto de los servicios de información.

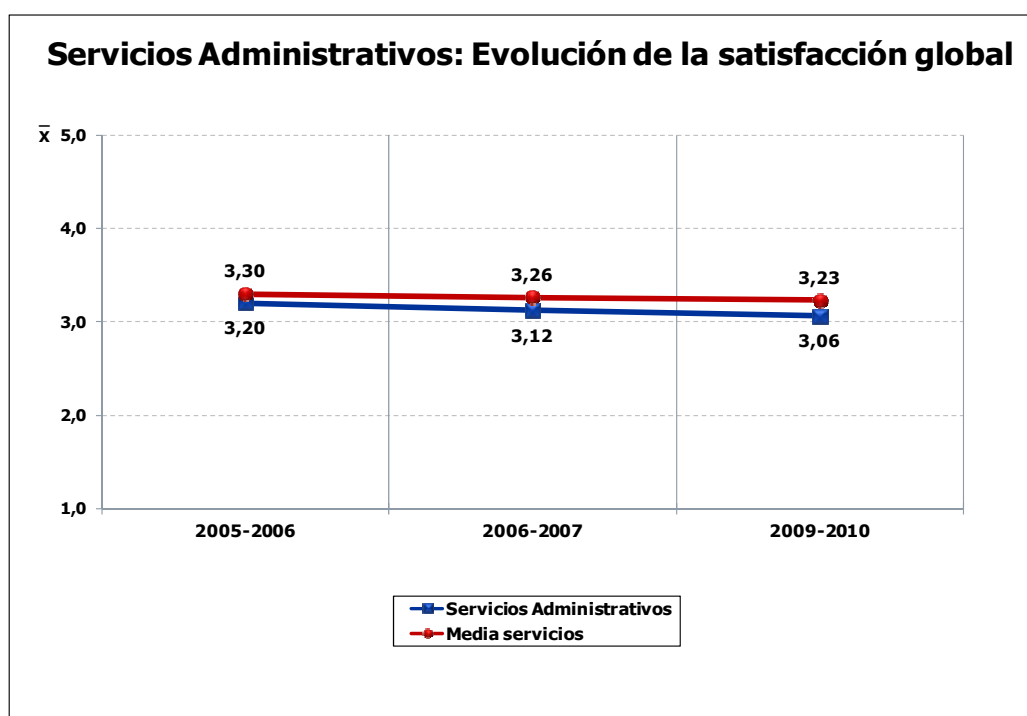
Entre los demás aspectos considerados dentro de los servicios de información hay que señalar que el nivel de satisfacción más alto se registra

a propósito de la utilidad real de la mensajería electrónica (3,34) y tras él se sitúa la localización de calificaciones (3,11) que experimenta una notable mejoría con respecto a hace tres años, como lo pone de manifiesto el incremento de la puntuación en más de tres décimas.

No obstante, también hay que señalar que el aspecto que obtiene una puntuación más baja es el de la puntualidad con que se publican las calificaciones (2,55), aspecto por el que retrocede la valoración obtenida con respecto a hace tres años, como también ocurre de forma apreciable a propósito de la orientación recibida cuando se necesita acceder a información especializada o de la información por otros medios como impresos, sobres, folletos.

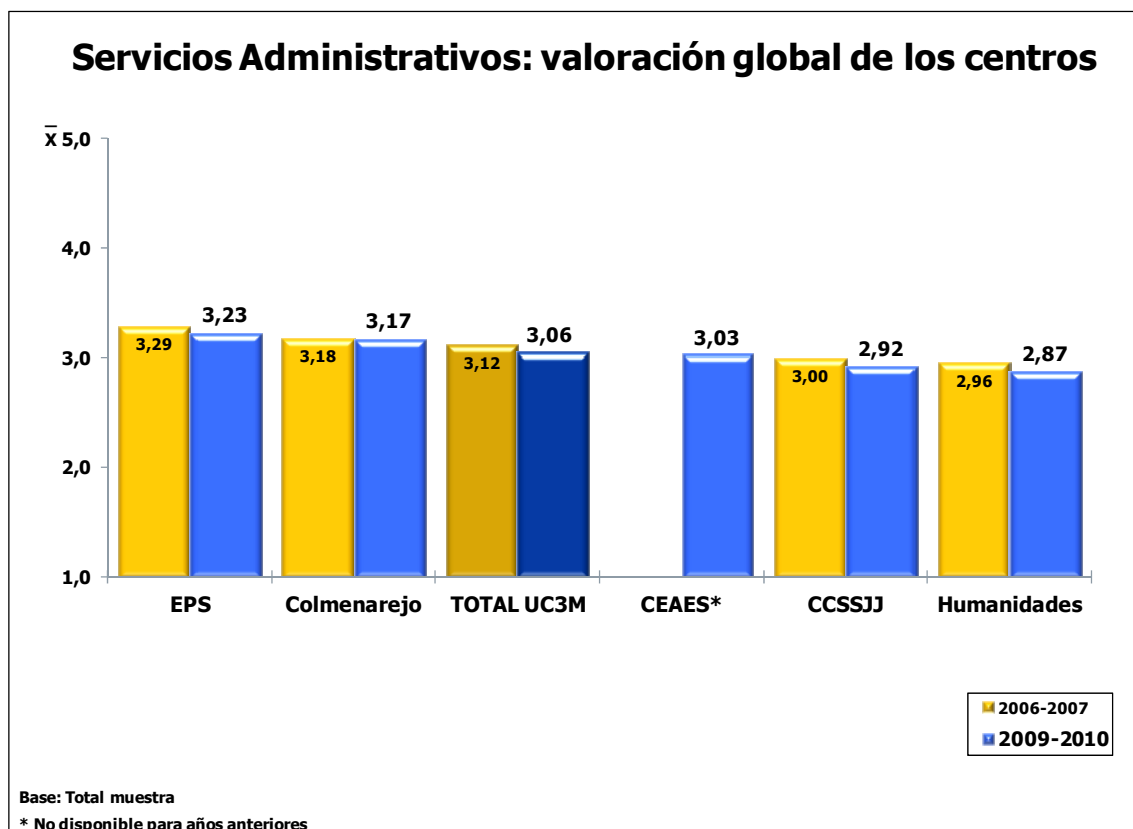
## B) Servicios administrativos

La valoración de los servicios administrativos se sitúa en 3,06, algo menos de dos décimas por debajo de la que se registra para el conjunto de los servicios.

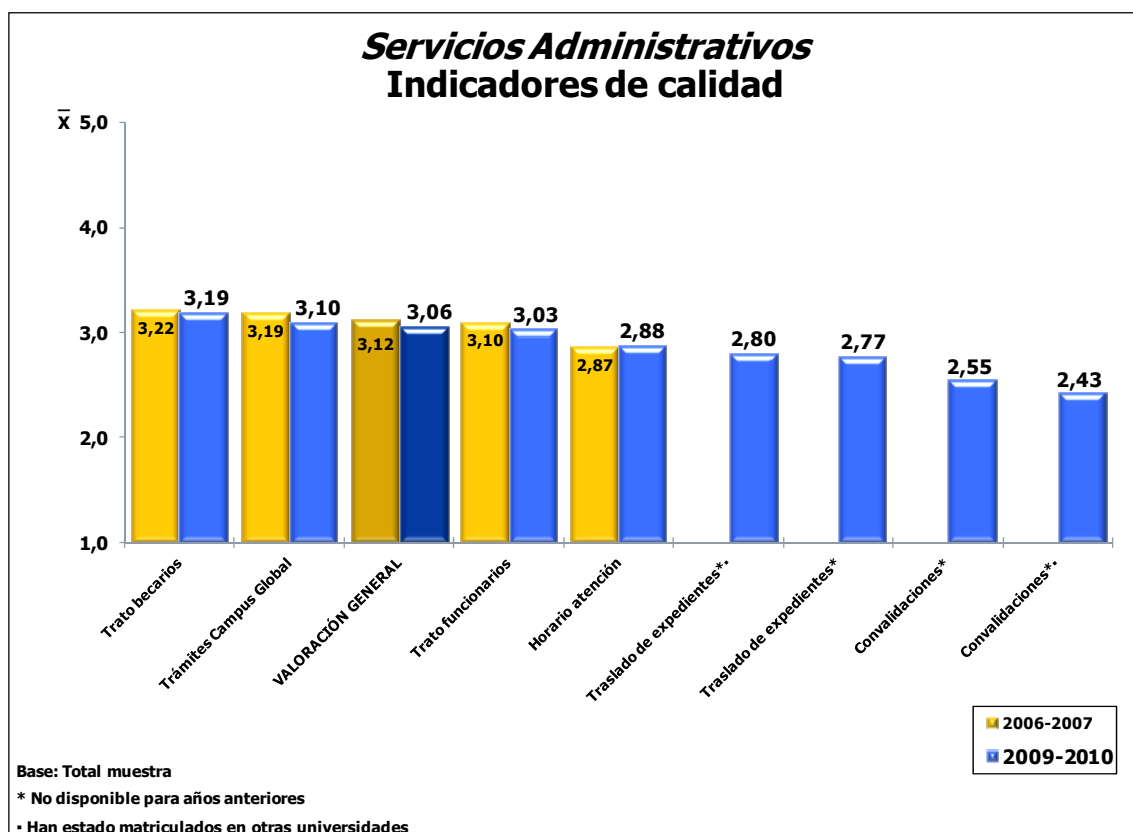


La evolución de la satisfacción con los servicios administrativos se inscribe en una tendencia descendente desde el 3,20 que se registraba en el curso 2005-2006.

Esa valoración es significativamente más favorable entre los estudiantes de Leganés (3,32) que entre los de Getafe (2,93).



El nivel de satisfacción es también significativamente superior entre los estudiantes de la EPS (3,36) y CEAES (3,30) con respecto al existente entre los de Humanidades que emiten la valoración más baja (2,75).

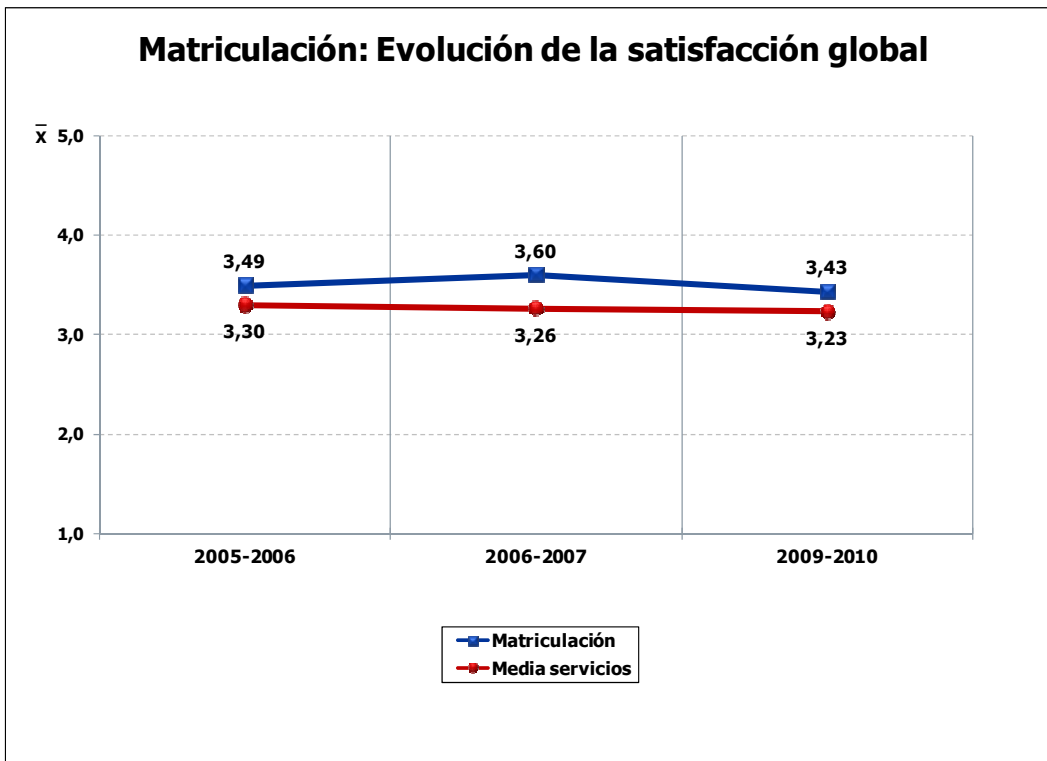


La valoración general de estos servicios es ahora ligeramente inferior a la que se daba hace tres años.

Entre los aspectos específicos del servicio a los que se presta atención el mejor valorado es la atención recibida por parte de los becarios (3,19), en tanto que las más desfavorables se producen a propósito de la agilidad y resolución en el traslado de expedientes (2,77) y sobre todo a propósito de la agilidad en la tramitación y resolución de las convalidaciones (2,55). Es de destacar que a propósito especialmente del segundo de esos dos aspectos se observa que la valoración por parte de quienes han estado matriculados en otras universidades es incluso ligeramente inferior (2,43).

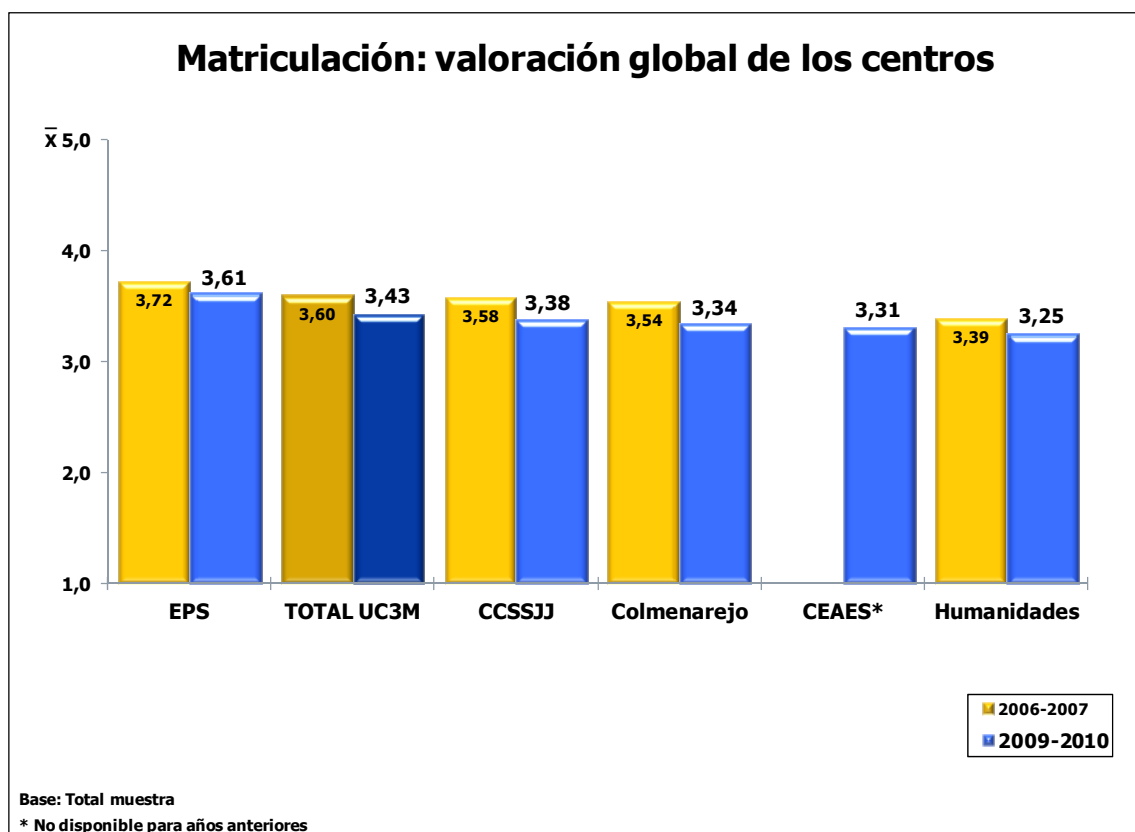
### C) Matriculación

La valoración del servicio de matriculación se sitúa en 3,43, siendo dos décimas superior a la que se registra por el conjunto de los servicios de la Universidad.



No obstante, esa puntuación es inferior a la que se registraba hace tres años e incluso llega a situarse algo por debajo de la que se producía en el curso 2005-2006, lo que supone un descenso del nivel de satisfacción.

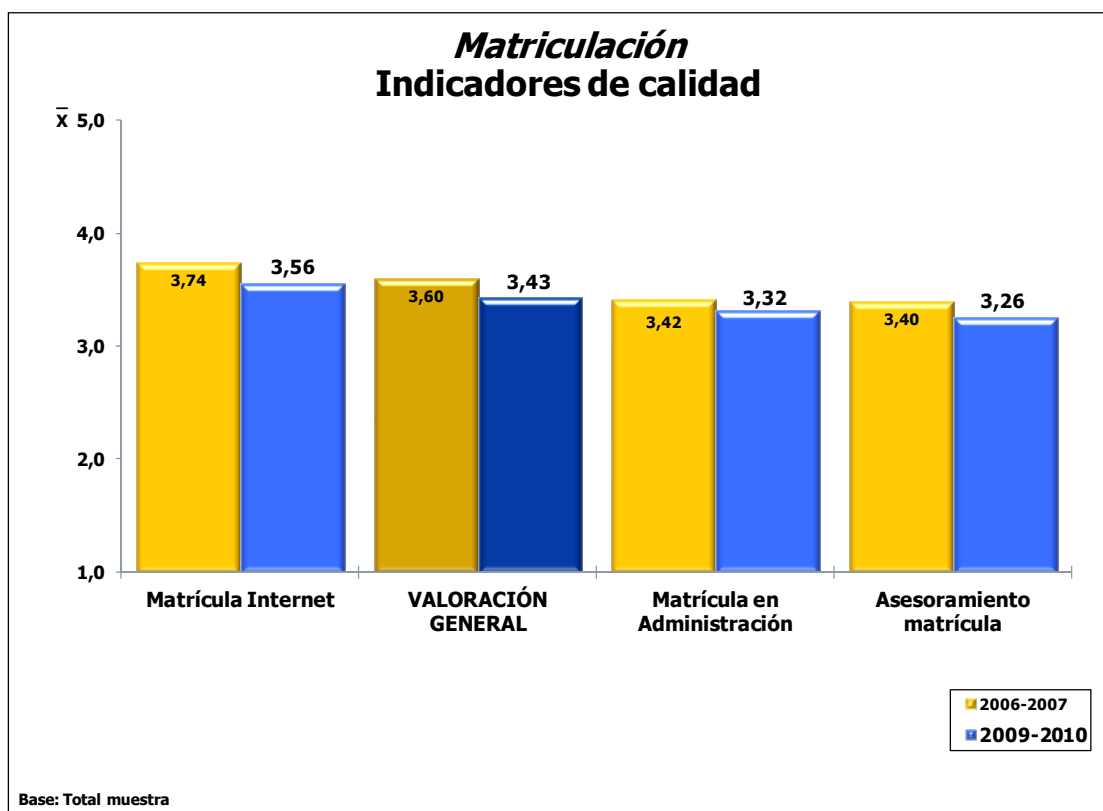
Por campus, las puntuaciones obtenidas reflejan que el nivel de satisfacción es significativamente superior entre los estudiantes del de Leganés (3,58) con respecto al que se registra entre los de Getafe (3,36) y también de los de Colmenarejo (3,34).



La valoración más favorable por centros se registra entre los estudiantes de la EPS (3,61), a pesar de que esta puntuación es una décima inferior a la que se registraba en el curso 2006-2007.

En todos los demás centros el nivel de satisfacción es inferior al que se registra para el conjunto de la Universidad, siendo la puntuación más baja la que se da entre los estudiantes de Humanidades (3,25)



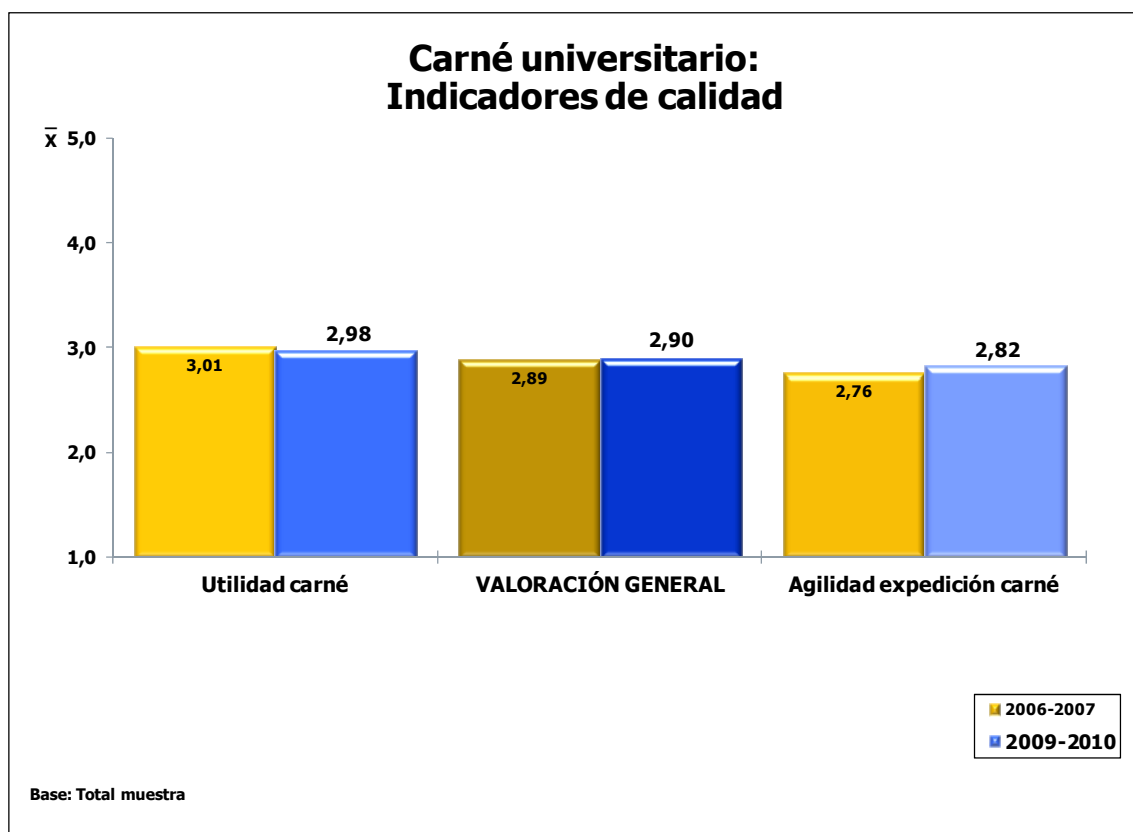


Entre los aspectos o indicadores específicos de la calidad de los servicios de matriculación la mejor valoración se sigue registrando para los procesos de matriculación por Internet (3,56), aunque dicha puntuación es inferior en casi dos décimas a la de hace tres años.

También son inferiores a la puntuación media de valoración del servicio las que se registran para la matrícula de forma personal en administración de forma personal (3,32) y más aun la que se da a propósito de la utilidad e idoneidad del asesoramiento recibido en el proceso de matriculación (3,26). En los dos casos las valoraciones registradas son inferiores las de hace tres años.

#### D) Carné universitario

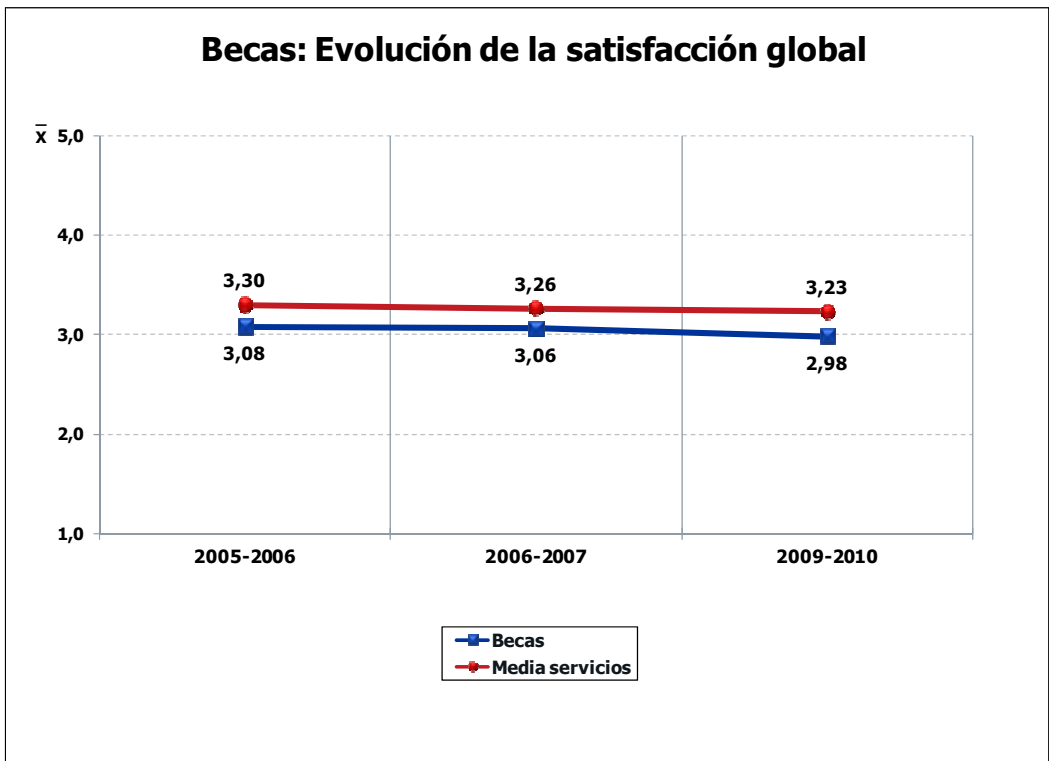
La media de los dos aspectos valorados se sitúa claramente por debajo de la que se obtiene a propósito del conjunto de los servicios valorados.



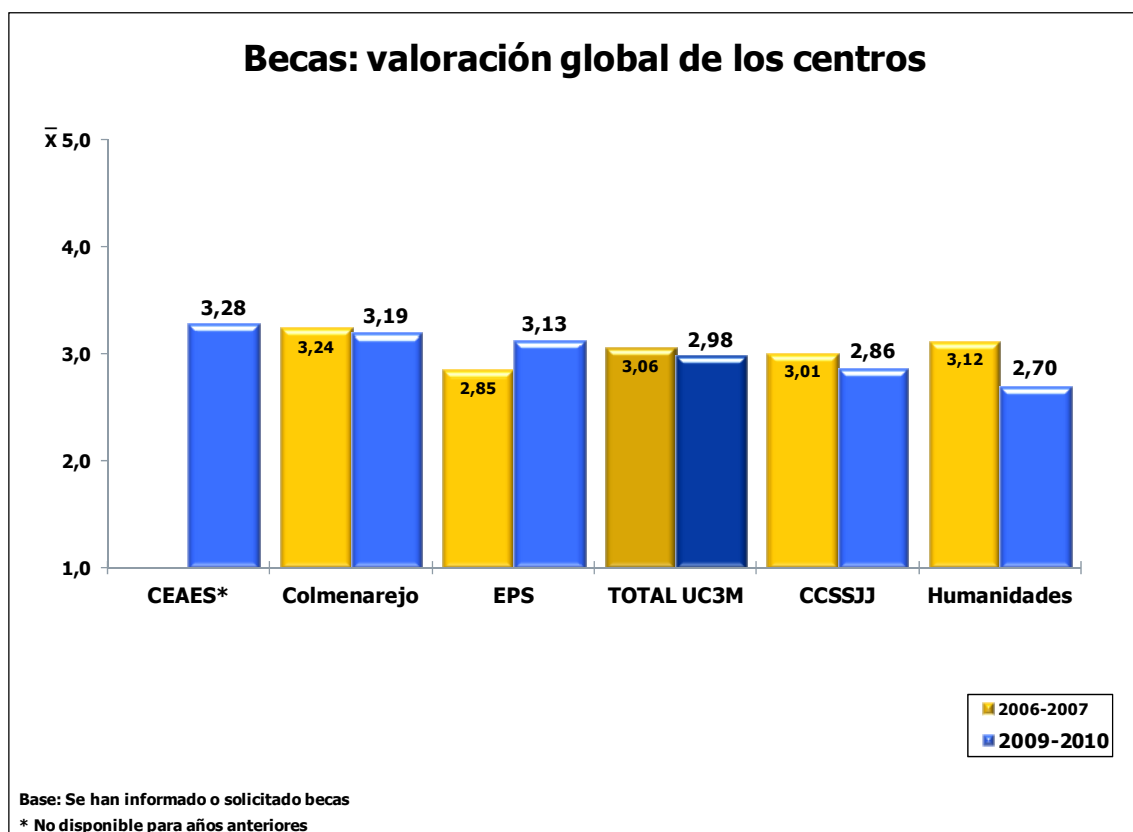
Es ligeramente superior la valoración que se produce a propósito de la utilidad y ventajas del carné (2,98) que la que se registra en relación con la agilidad en su expedición y entrega (2,82), aunque la valoración de este último aspecto experimenta una mínima mejoría con respecto a hace tres años.

#### E) Becas

La mitad de los estudiantes (50,4%) manifiestan haber solicitado información o realizado alguna gestión relacionada con las becas.

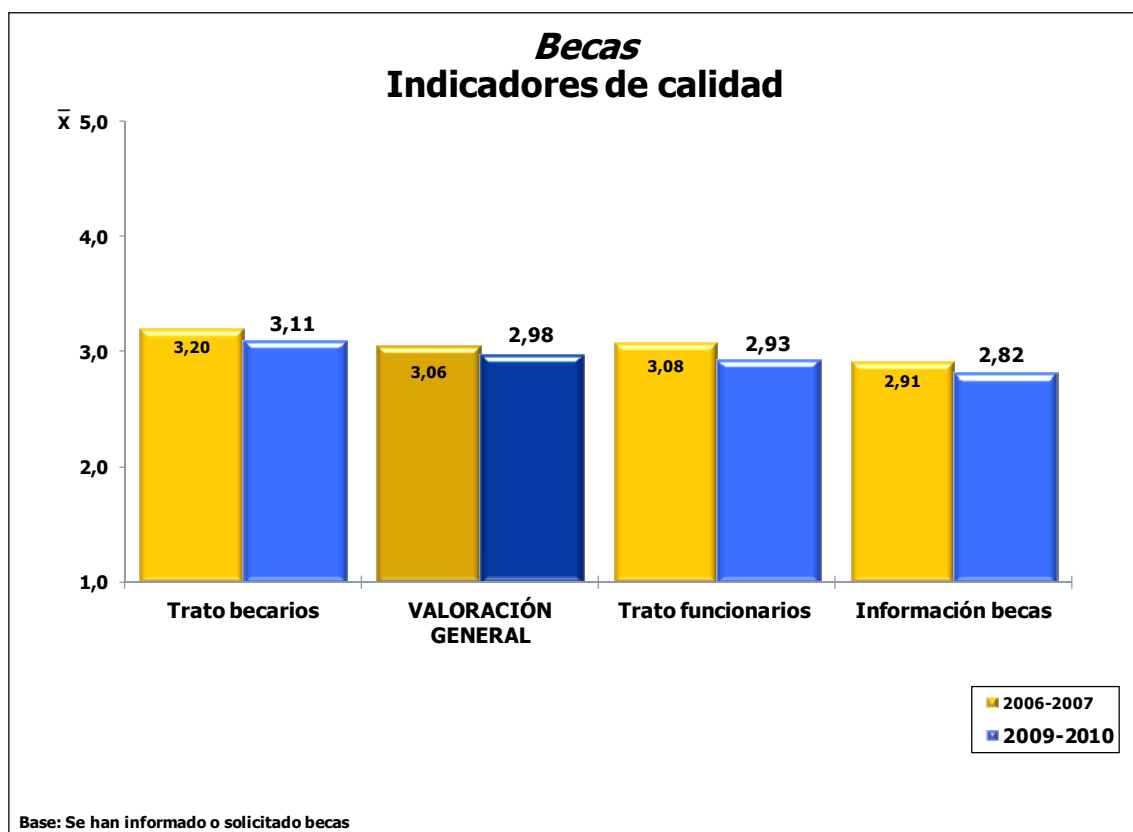


La valoración general del servicio de la gestión de becas (2,98) es inferior a la que se registra para el conjunto de los servicios de la Universidad y se mantiene en la tendencia descendente con respecto a las valoraciones de 2006-2007 y de 2005-2006. Esa valoración es más favorable entre los estudiantes de los campus de Leganés (3,12) y Colmenarejo (3,19) que en el de Getafe (2,85)



Entre los centros la valoración más favorable se registra en el CEAES (3,28) y a continuación se sitúan las que se recogen para Colmenarejo (3,19) y para la EPS (3,13), experimentando esta última una apreciable mejoría con respecto a hace tres años, pues se ha incrementado en un cuarto de punto.

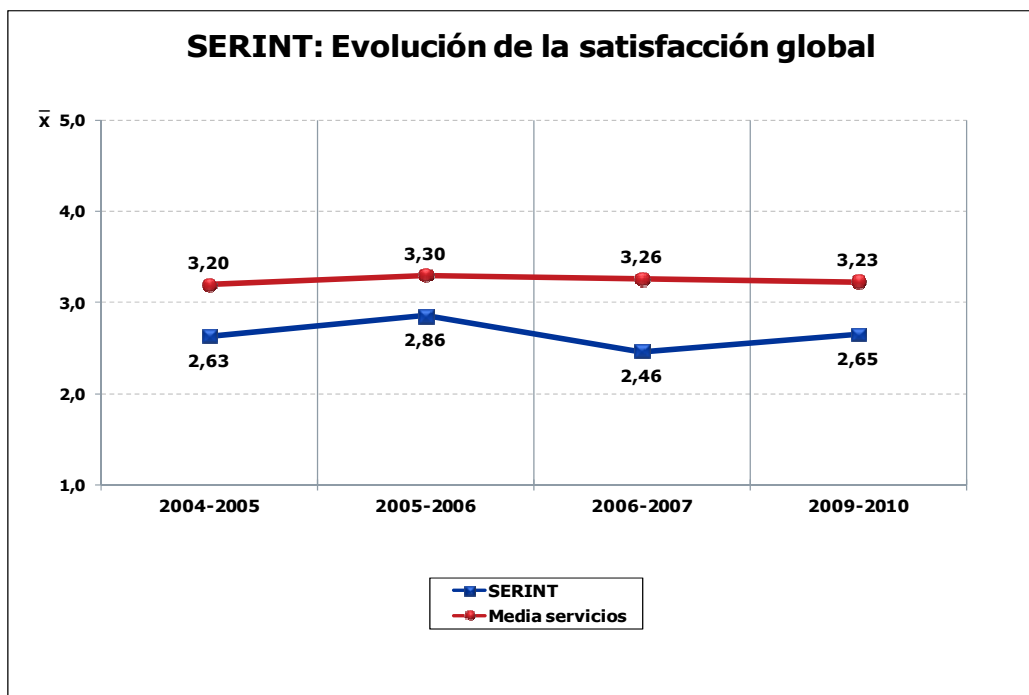
Por su parte, la valoración más baja de este servicio se registra entre los estudiantes de Humanidades (2,70). Además hay que señalar que esa puntuación es inferior en más de cuatro décimas a la de hace tres años, lo que supone un apreciable descenso del nivel de satisfacción.



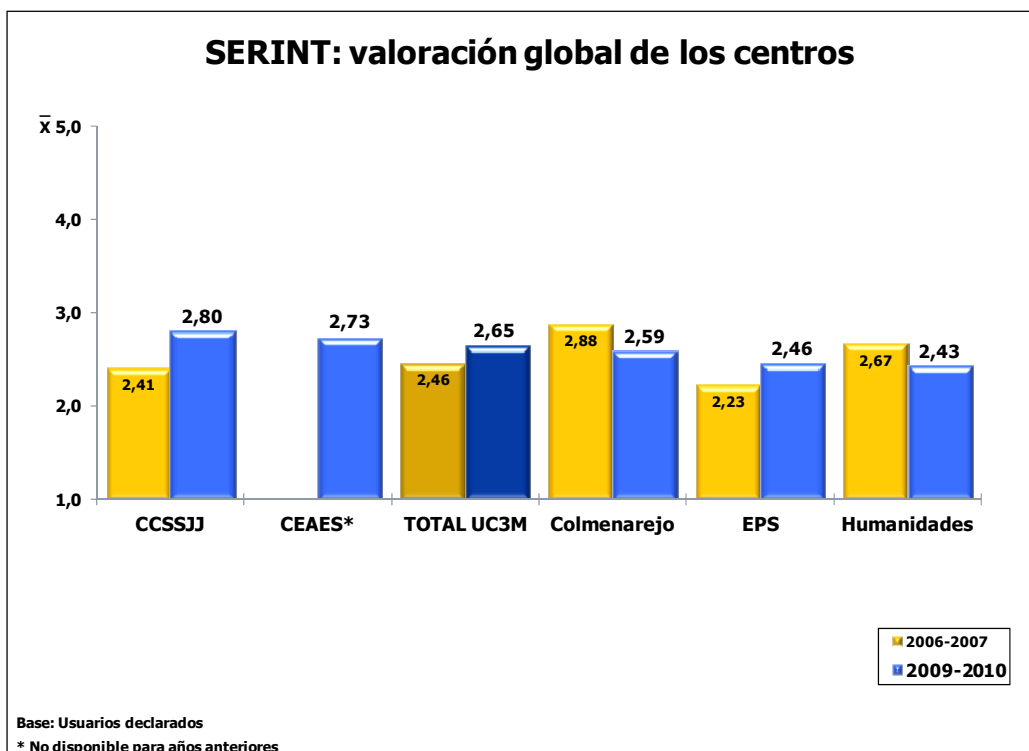
El aspecto mejor valorado de los tenidos en cuenta en relación con este servicio es la atención recibida por parte de los becarios (3,11), en tanto que el peor valorado es la información existente sobre el sistema de becas (2,82). Además, hay que tener en cuenta que las valoraciones de los tres aspectos considerados es ligeramente inferior a la de hace tres años.

#### F) Servicio de relaciones internacionales (SERINT)

Para el Servicio de Relaciones Internacionales se registra una puntuación (2,65) claramente inferior a la que se da para el conjunto de los servicios, a pesar de que se observa una mejoría con respecto a hace tres años como lo pone de manifiesto que esa puntuación sea casi dos décimas superior a la de entonces.

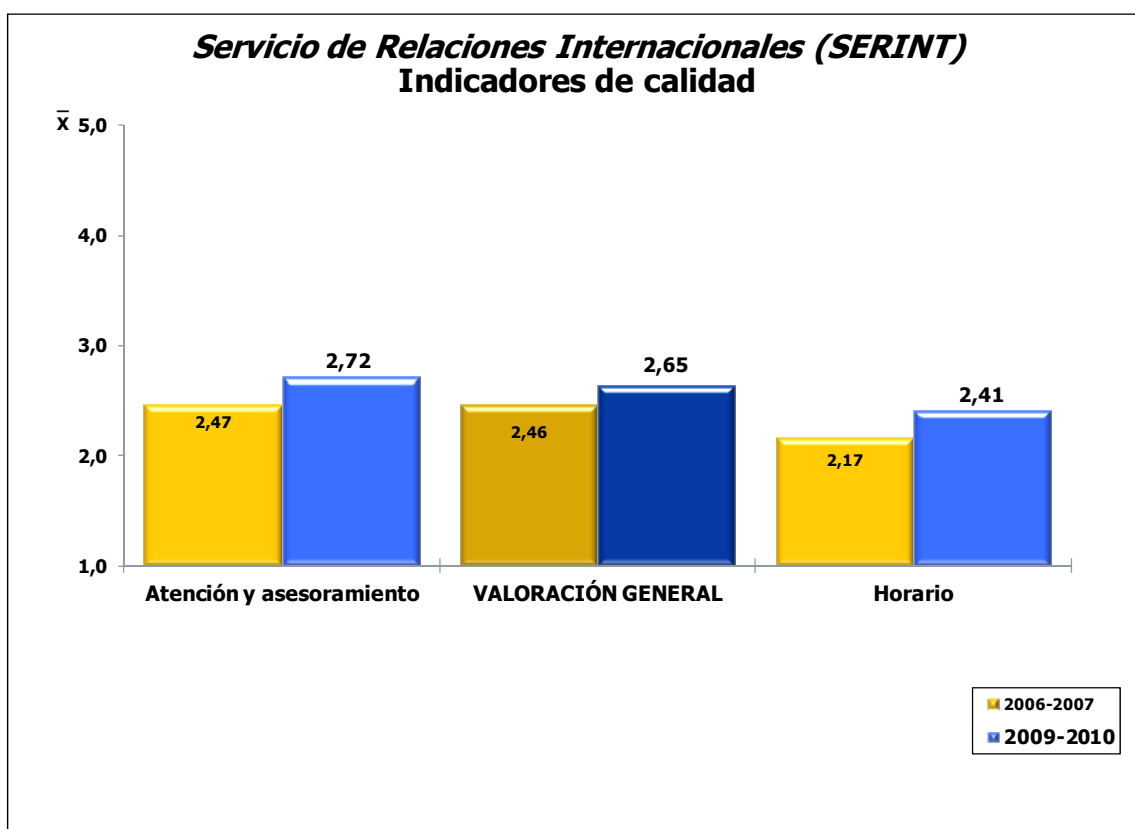


La valoración de este servicio es significativamente más favorable entre los estudiantes de primer curso (3,49) que entre los de segundo y tercero (2,64) o los que están entre cuarto y sexto (2,44).



Por centros, la valoración de este servicio es más favorable entre los estudiantes de CCSSJJ (2,80). En este centro se observa una notable mejora con respecto a hace tres años, pues la puntuación actual es superior en casi cuatro décimas a la de entonces.

También mejora con respecto a hace tres años, aunque en menor medida, la valoración de este servicio que se obtiene entre los estudiantes de la EPS (2,46). No obstante esta puntuación es sólo superior a la que se produce entre los estudiantes de Humanidades (2,43). Esta valoración y la que se registra en Colmenarejo (2,59) son apreciablemente inferiores a las que en ambos casos se registraban en el curso 2006-2007.



La mejora de la valoración del SERINT se refleja en la superior puntuación que se registra para los dos aspectos específicos tenidos en consideración para este servicio: la atención y asesoramiento (2,72) y los horarios de funcionamiento (2,41). El incremento de ambas puntuaciones con respecto a hace tres años se sitúa en torno al cuarto de punto.

## 7.4. Biblioteca

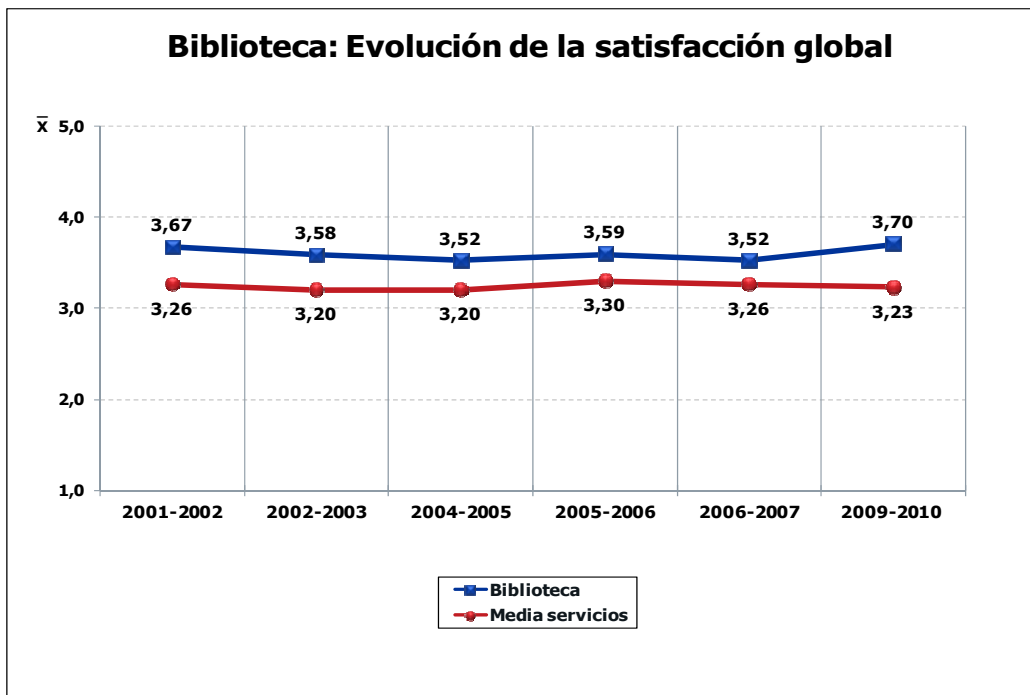
La Biblioteca ocupa el cuarto lugar por volumen de usuarios entre todos los servicios considerados, representando un 96,3% los estudiantes que manifiestan utilizarla, sin que prácticamente ese dato difiera del de 2006-2007 ya que sólo experimenta un descenso no significativo de una décima. Tampoco se observan diferencias especialmente significativas de nivel de usuarios entre los distintos segmentos de informantes, a lo sumo se puede señalar que la proporción de usuarios es inferior entre los estudiantes de máster del CEAES (90,7%).

Por lo que se refiere a la frecuencia o intensidad de uso hay que señalar que la Biblioteca ocupa la quinta posición en la lista de servicios ordenados en función de esta variable. Suponen un 58,2% de los estudiantes que la utilizan los que lo hacen con una frecuencia de una vez a la semana o superior, siendo ese porcentaje un punto superior al que se registraba hace tres años.

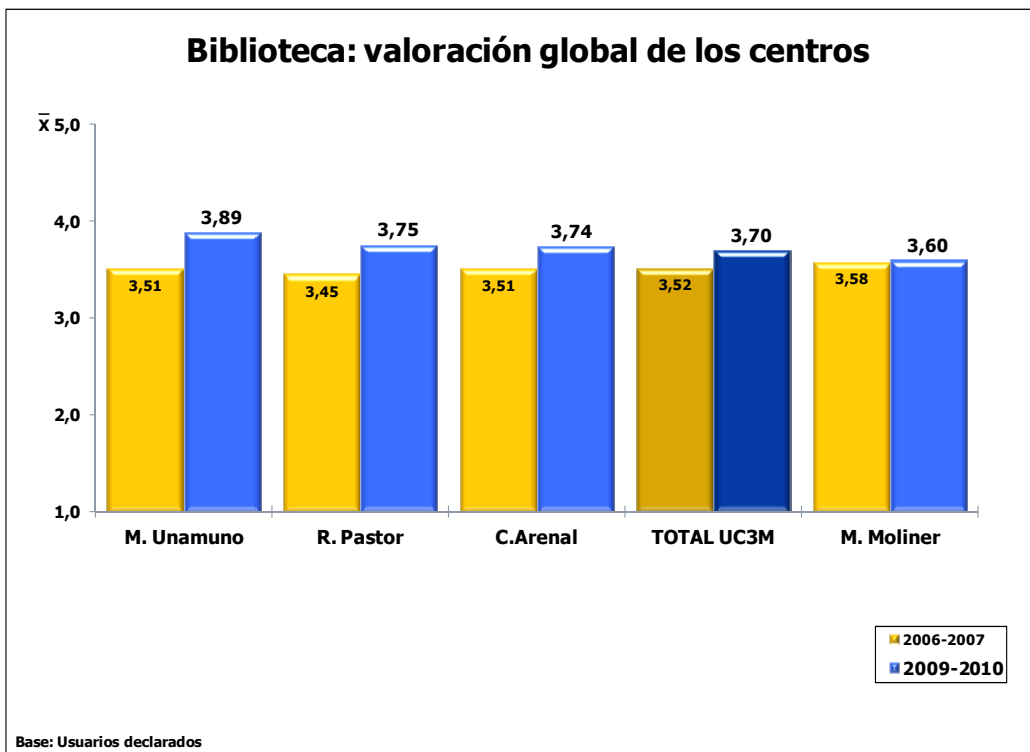
Ese porcentaje de usuarios más intensivos es significativamente superior entre los de los campus de Leganés (63,4%) y Colmenarejo (64,5%) y los de la EPS (65,4%) con respecto al que se registra respectivamente entre los del campus de Getafe (53,5%) y entre los de los centros de CCSSJJ (54,7%), Humanidades (49,4%) y CEAES (46,1%).

La Biblioteca obtiene la mayor puntuación global (3,70) de todos los servicios que se someten a la valoración de los estudiantes, situándose casi medio punto por encima de la que se registra para el conjunto de los servicios, a la vez que es la puntuación más alta que recibe la biblioteca desde el curso 2001-2002.

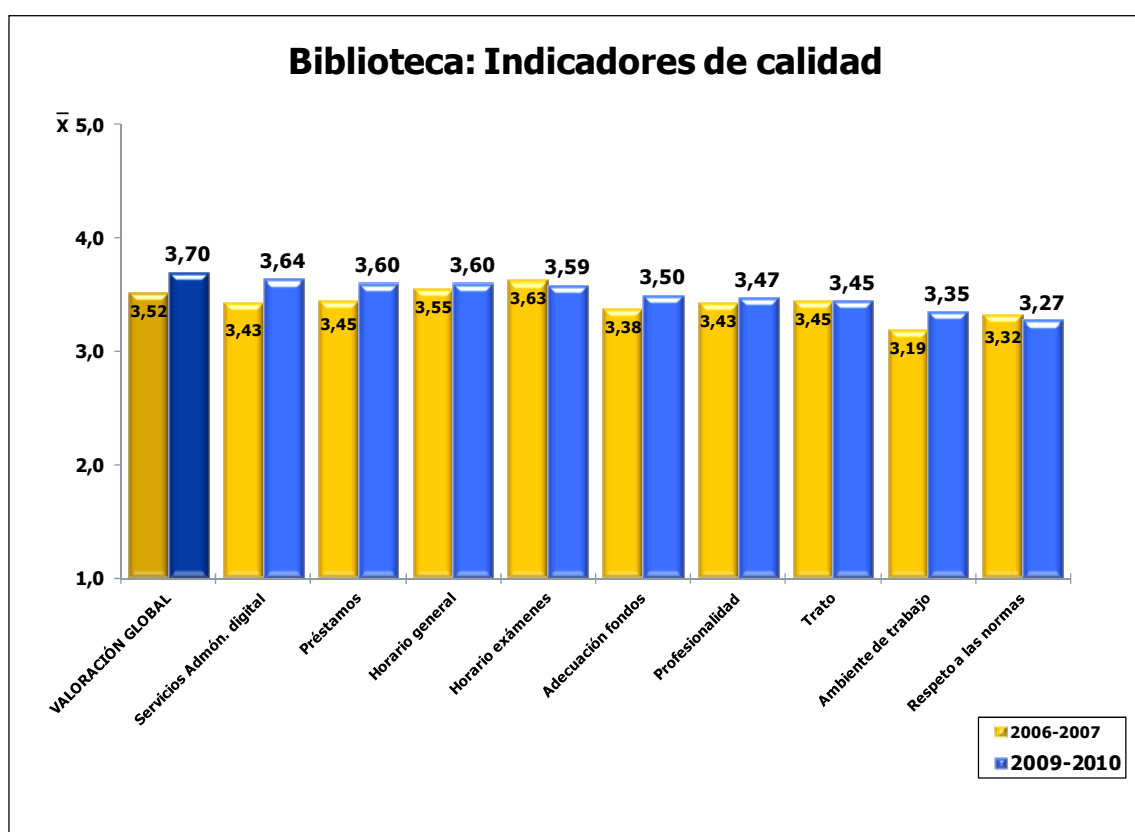




La valoración es significativamente más favorable entre los estudiantes de Colmenarejo (3,88) que entre los de Getafe (3,62) y entre los CEAES (3,95) que entre los de CCSSJJ (3,58).



Todas las bibliotecas mejoran sus puntuaciones con respecto a hace tres años, pero esa mejoría es especialmente apreciable en los casos de la de Miguel de Unamuno que sube casi cuatro décimas hasta situarse en el 3,89, mientras que la de Rey Pastor sube tres décimas y alcanza el 3,75, mientras que la de Concepción Arenal se eleva casi un cuarto de punto y queda en 3,74. En los tres casos las puntuaciones son superiores a la media global. Sólo para la María Moliner la puntuación es inferior (3,60), aunque se mantenga en un valor mínimamente superior al de la anterior evaluación.



De los indicadores de calidad tenidos en cuenta por la valoración de este servicio la puntuación más favorable se produce para los servicios de administración de la biblioteca accesibles a través de Campus Global (3,64), siendo también el indicador que más mejora con respecto al curso 2006-2007. A continuación los indicadores para los que se registran mejores puntuaciones son el funcionamiento del sistema de préstamos (3,60), el horario establecido con carácter general (3,60) y el establecido para tiempos de exámenes (3,59).

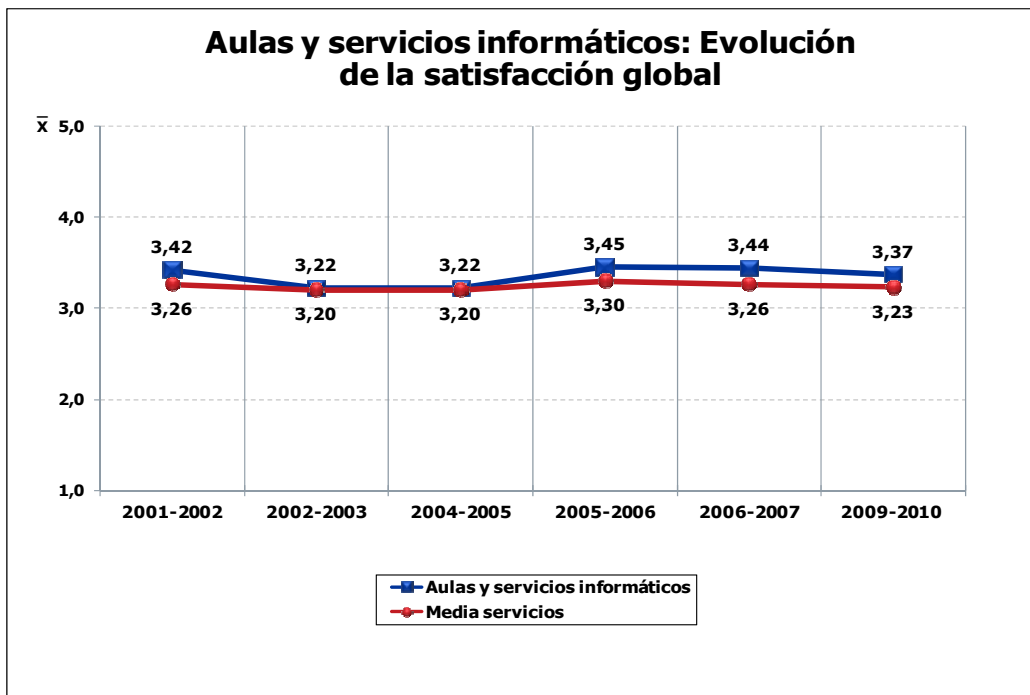
En cambio las puntuaciones más bajas se producen con respecto a las normas (3,27) y el ambiente de trabajo y estudio (3,35), a pesar de que esta última puntuación refleja una moderada mejoría con respecto a la que se producía hace tres años.

## 7.5. Aulas y servicios informáticos

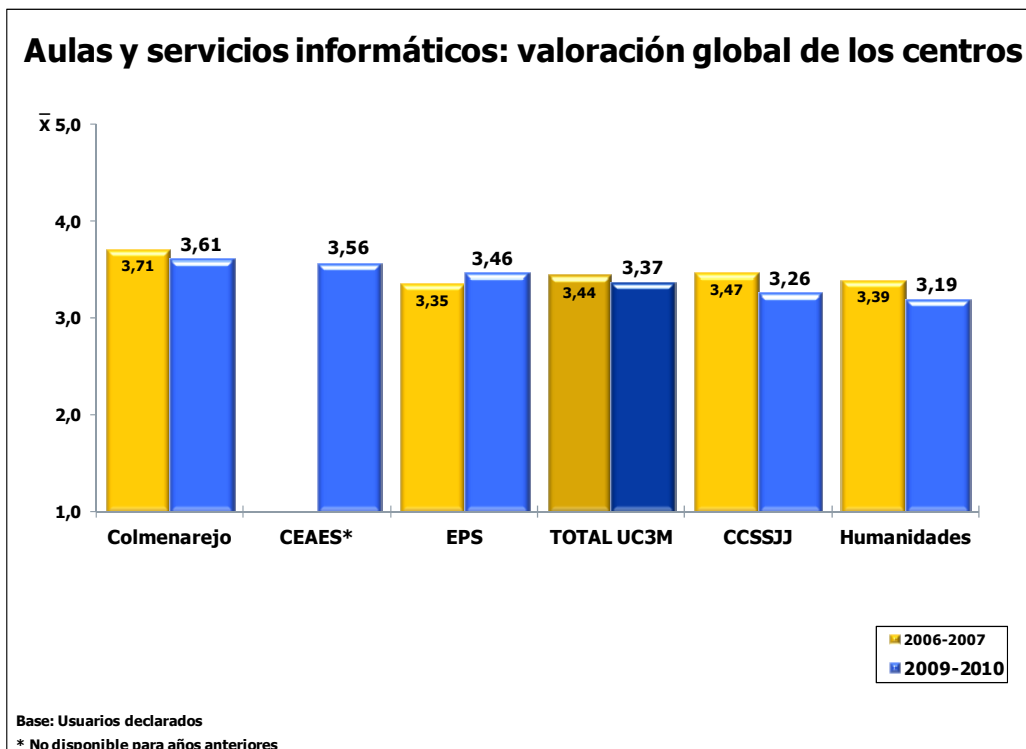
Las Aulas y Servicios informáticos son utilizados por el 95,1% de los estudiantes, ocupando la quinta posición por volumen de usuarios entre los servicios sometidos a valoración. El volumen de usuarios es ahora algo superior al de hace tres años, como lo refleja que ese porcentaje sea siete décimas superior al de entonces. Esa proporción de usuarios, no obstante, es significativamente inferior entre los estudiantes de máster CEAES (73,3%).

En cuanto a la intensidad o frecuencia de uso, hay que señalar que estos servicios son utilizados al menos una vez a la semana por el 78,9% de los usuarios. Ese porcentaje es superior en más de seis puntos al que se registraba hace tres años, lo que supone el mayor incremento en intensidad de uso de todos los servicios considerados. Ese porcentaje de usuarios más intensivos es significativamente superior entre los usuarios del campus de Leganés (89,0%) con respecto al que se registra en los de Getafe (73,0%) y Colmenarejo (75,0%) y entre los de la EPS (91,4%) con respecto al que se da entre los de CCSSJJ (70,5%), Humanidades (78,9%) y CEAES (70,3%).

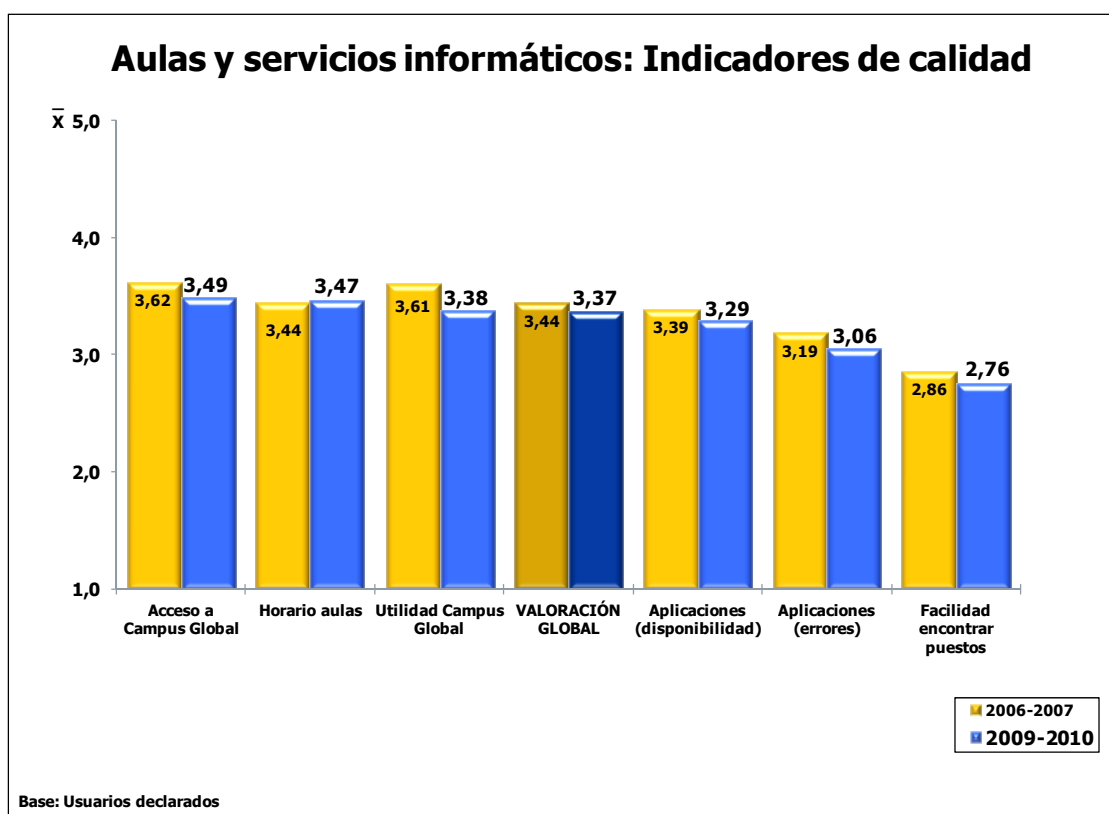
La puntuación que refleja la satisfacción con estos servicios de informática se sitúa en 3,37, algo más de una décima superior a la que se registra para el conjunto de los servicios. Así mismo hay que señalar que esa puntuación señala una evolución ligeramente descendente con respecto a hace tres años, aunque todavía no pueda considerarse una tendencia consolidada.



La valoración general de los servicios informáticos es significativamente más favorable entre los estudiantes de Colmenarejo (3,61) que entre los de Getafe (3,25).



Atendiendo a los centros, hay que señalar que las valoraciones son más favorables entre los estudiantes de la EPS (3,46) y entre los ya señalados de Colmenarejo y CEAES (3,56) que entre los de CCSSJJ (3,26) y, sobre todo, los de Humanidades (3,19).



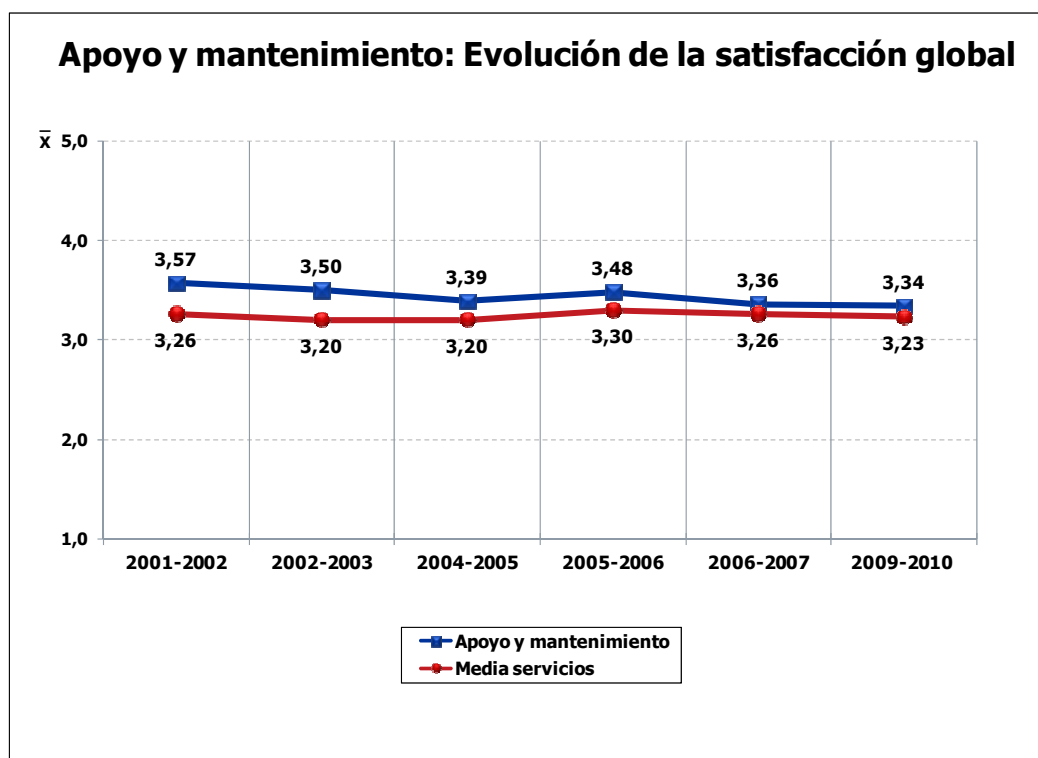
Entre los aspectos específicos tenidos en cuenta a la hora de la valoración de estos servicios la mejor puntuación se recoge a propósito del acceso a Campus Global (3,49), seguido a corta distancia de la que se produce a propósito del horario de las aulas (3,47), único aspecto específico de los considerados en este servicio cuya puntuación no desciende con respecto a hace tres años.

Por su parte, las valoraciones menos favorables se producen a propósito de la facilidad de encontrar puestos en las aulas (2,76) y la existencia de errores en las aplicaciones (3,06), siendo ambas puntuaciones ligeramente más desfavorables que hace tres años.

## 7.6. Servicios de apoyo y mantenimiento

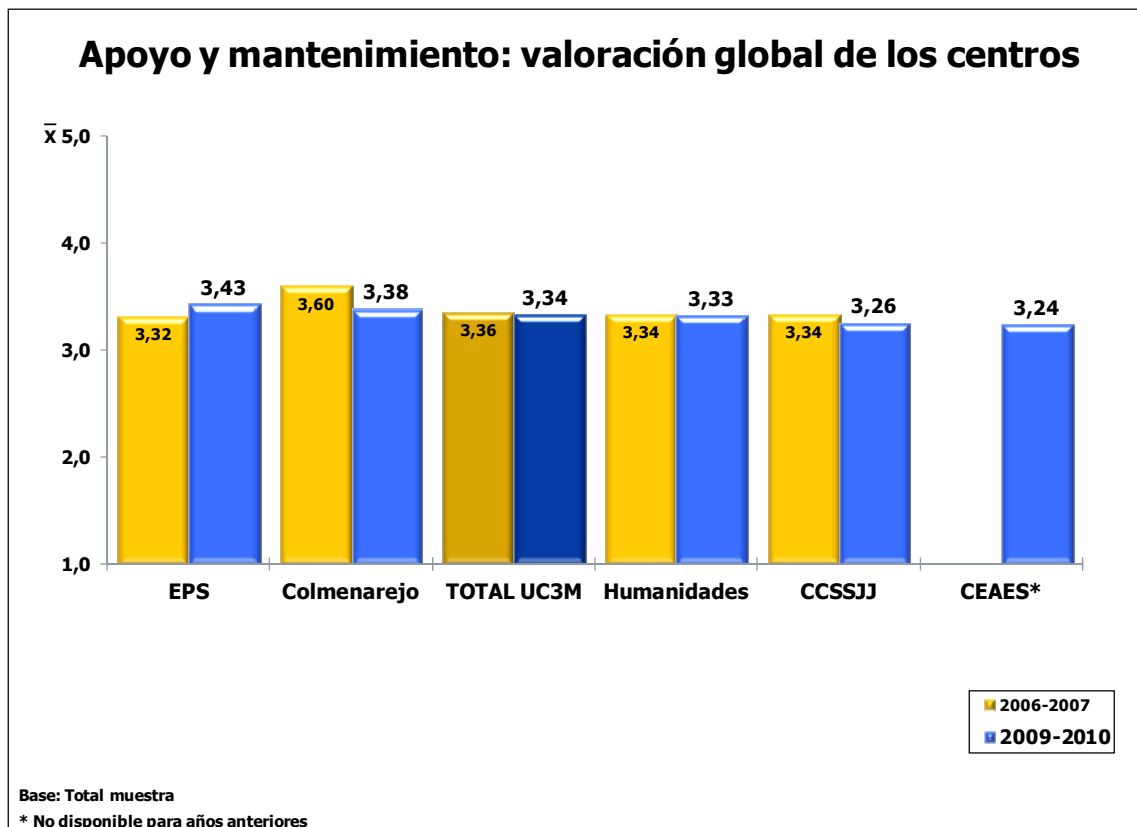
Representan un 31,6% quienes declaran ser usuarios o beneficiarios de los Servicios de apoyo y mantenimiento, aunque en realidad lo sean la totalidad de los alumnos. Como ocurría en el caso de los servicios de la Administración de alumnos, es claro que existe una considerable falta de conciencia de ser beneficiario de estos servicios, incluso esta ausencia de conciencia es superior a la registrada hace tres años, pues el porcentaje actual de usuarios es casi trece puntos inferior al que se registraba entonces.

Por su parte, los usuarios que declaran utilizar estos servicios al menos una vez a la semana representan un 23,5% de los que manifiestan utilizarlos, siendo este porcentaje algo menos de cinco puntos superior al que se registraba en el curso 2006-2007.



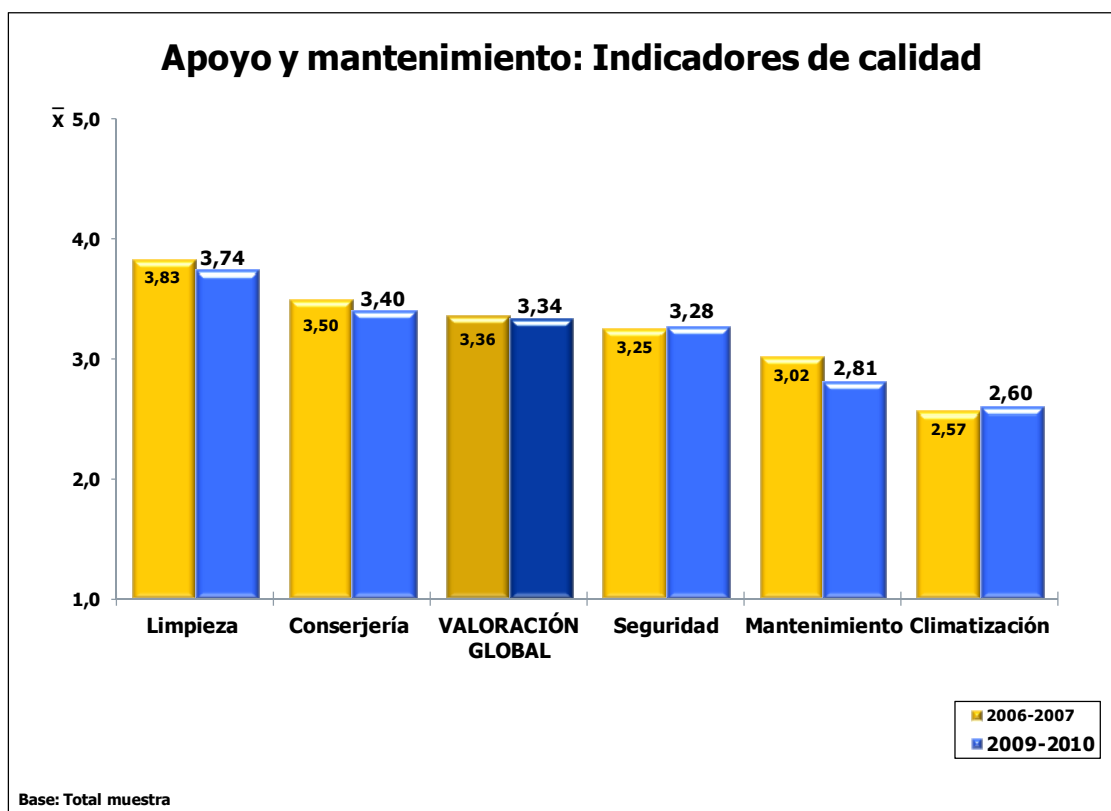
La puntuación que refleja el nivel de satisfacción con estos servicios es de 3,34 y aunque es inferior a la registrada en las anteriores ocasiones en que se ha hecho

la evaluación, sigue siendo superior a la media que se registra para el conjunto de los servicios.



Los centros en los que la valoración de estos servicios es más favorable son la EPS (3,43) y Colmenarejo (3,38). No obstante, hay que señalar que mientras en el primero se observa un ligero incremento de una décima en la valoración con respecto a hace tres años, en el segundo se aprecia un descenso de dos décimas con respecto a entonces.

El nivel de satisfacción más bajo se registra entre los estudiantes de CEAES (3,24) y de CCSSJJ (3,26).

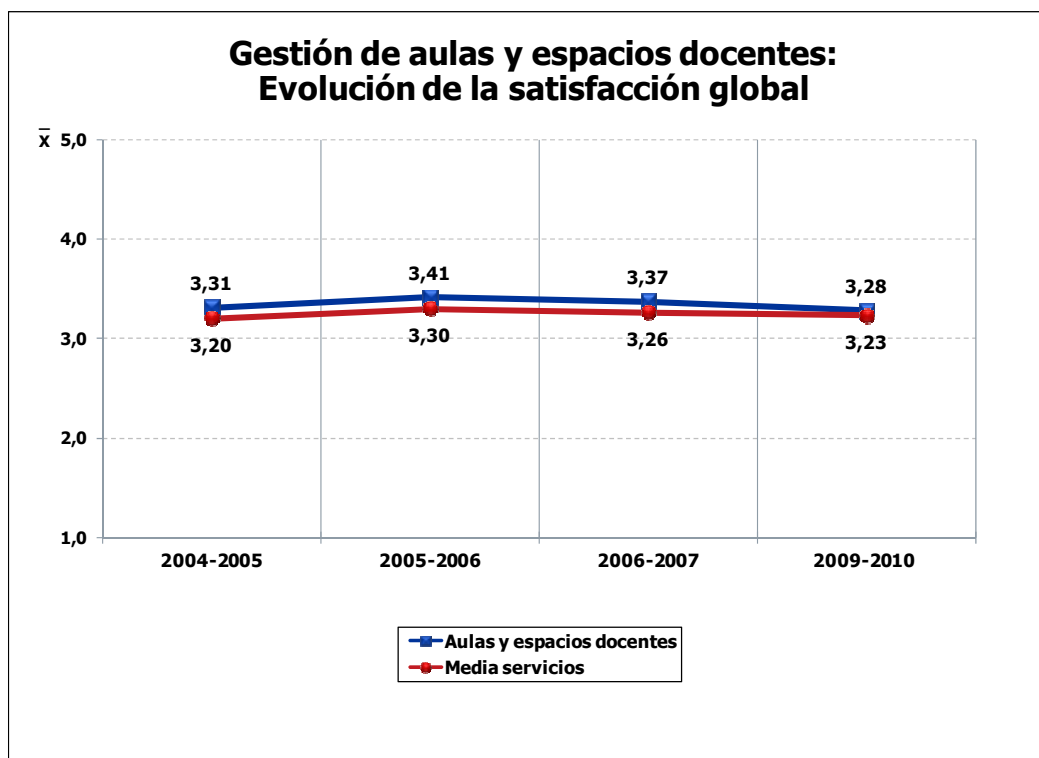


Los servicios específicos, dentro de los de apoyo y mantenimiento, para los que el grado de satisfacción es más alto son la limpieza (3,74) y la conserjería en general (3,40), aunque ambas puntuaciones sean ligeramente inferiores a las de hace tres años.

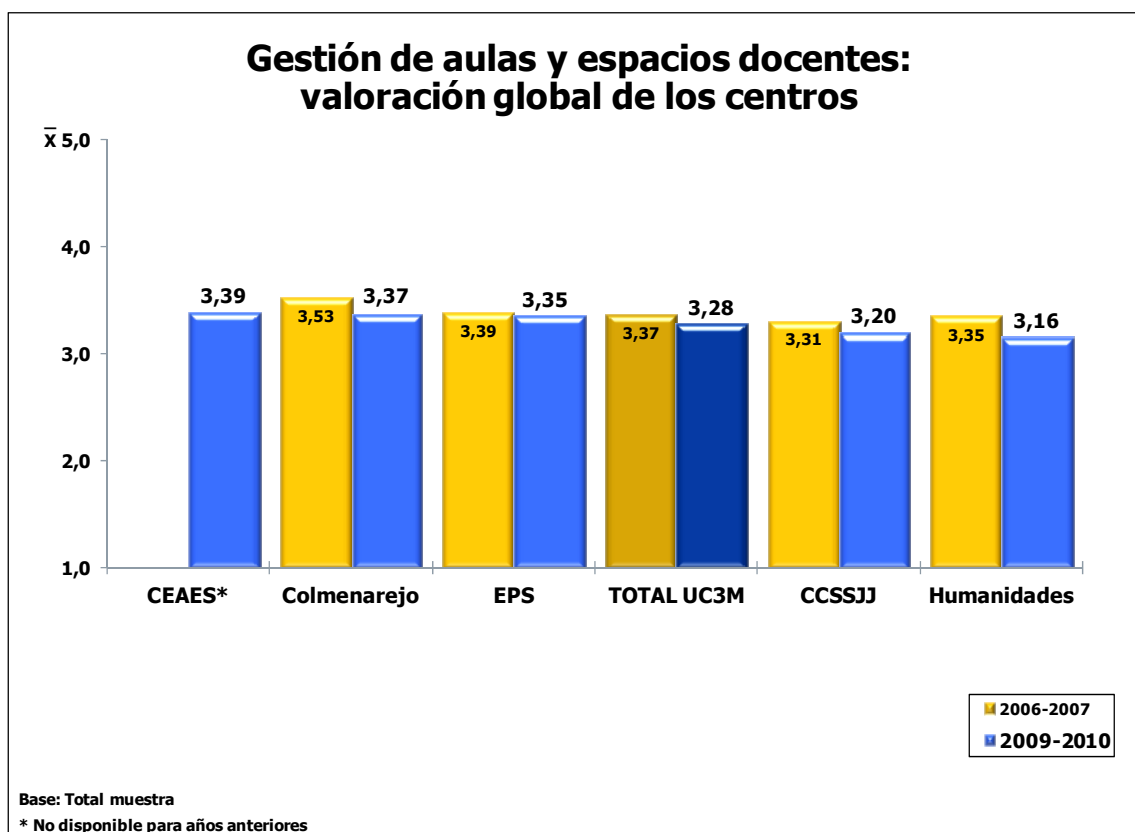
En sentido opuesto, las puntuaciones que reflejan un nivel de satisfacción más bajo se producen a propósito de la climatización (2,60) y de los servicios de reparación y mantenimiento (2,81) cuya puntuación experimenta un descenso de dos décimas con respecto a la del curso 2006-2007.



## 7.7. Gestión de aulas y espacios docentes

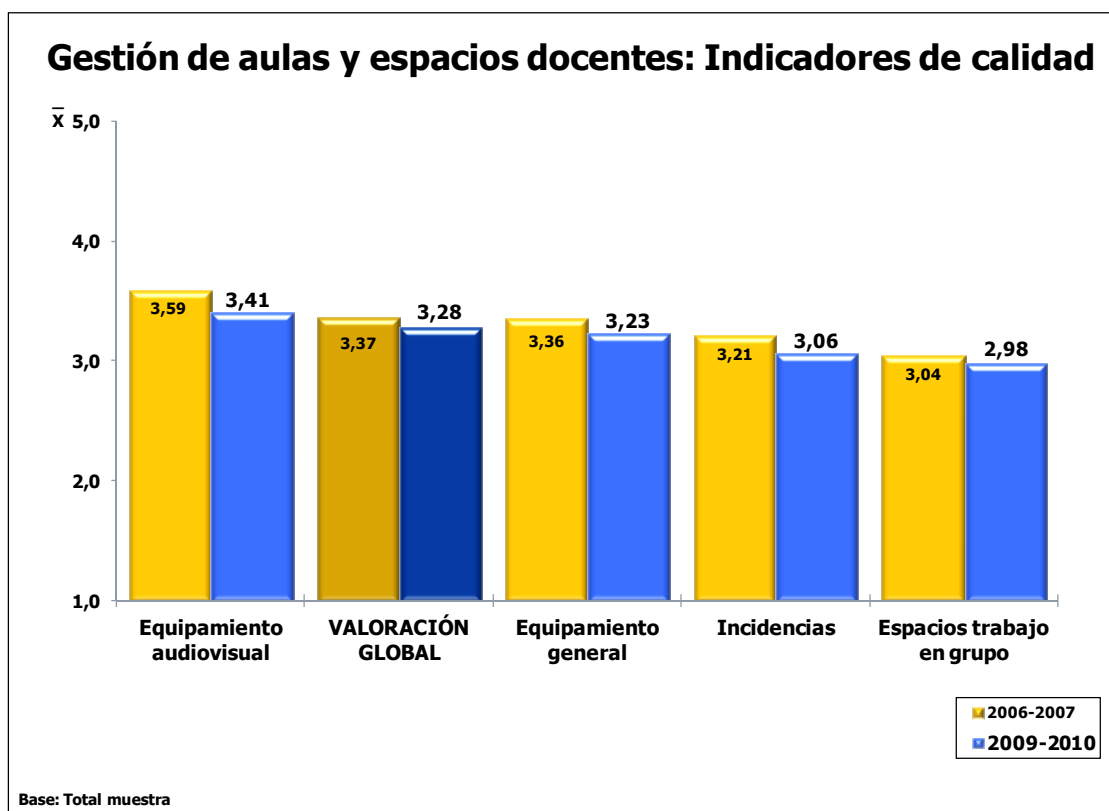


La valoración global de la gestión de aulas y espacios docentes es claramente favorable (3,28) y muy similar a la media que se registra para el conjunto de los servicios. No obstante, hay que señalar que la puntuación actual es inferior a las registradas en las tres ocasiones anteriores en que este servicio ha sido sometido a la valoración de los estudiantes.



Por centros las mejores puntuaciones, superiores a la que refleja la valoración del conjunto de los estudiantes de la Universidad, se recogen entre los del CEAES (3,39), Colmenarejo (3,37) y la EPS (3,35), aunque especialmente en el de Colmenarejo se observa un moderado descenso de la satisfacción con respecto al curso 2006-2007.

Las valoraciones más bajas se registran entre los estudiantes de Humanidades (3,16) y CCSSJJ (3,20). En ambos casos se observa un retroceso de las puntuaciones con respecto a hace tres años.



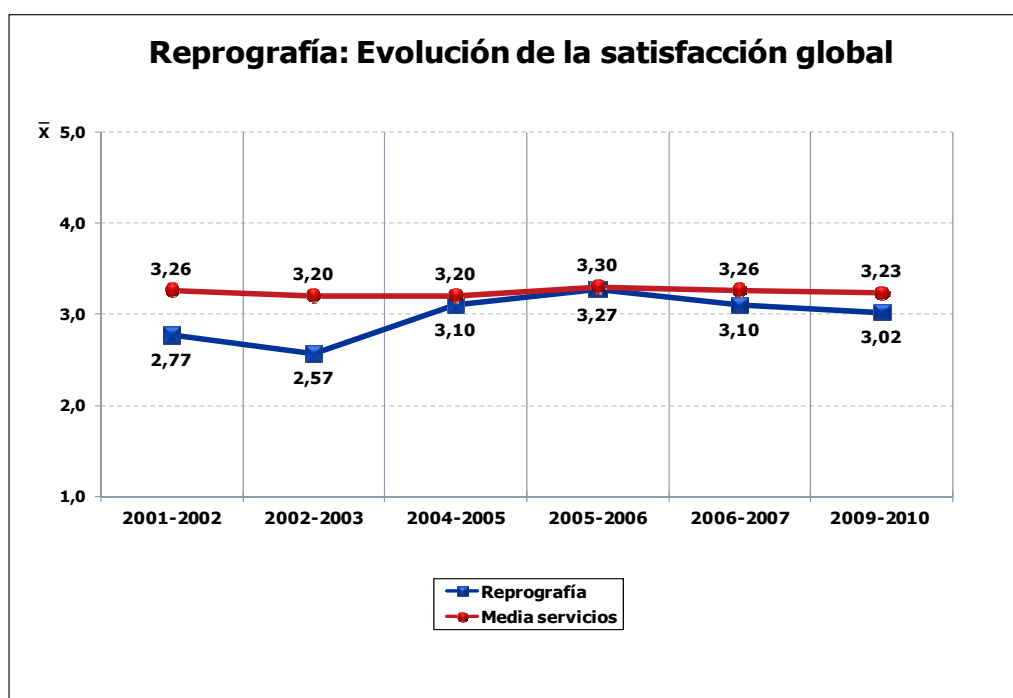
Dentro de la gestión de aulas y espacios docentes el aspecto mejor valorado es el equipamiento audiovisual (3,41), aunque esa puntuación inferior en casi la de hace tres años.

Por su parte, los aspectos para los que se registran puntuaciones más bajas son la disponibilidad de espacios para trabajar en grupo (2,98) y a propósito de la evolución de las incidencias y la agilidad en sus resolución (3,06), situándose ambas puntuaciones por debajo de las que se daban en el curso 2006-2007.

## 7.8. Reprografía

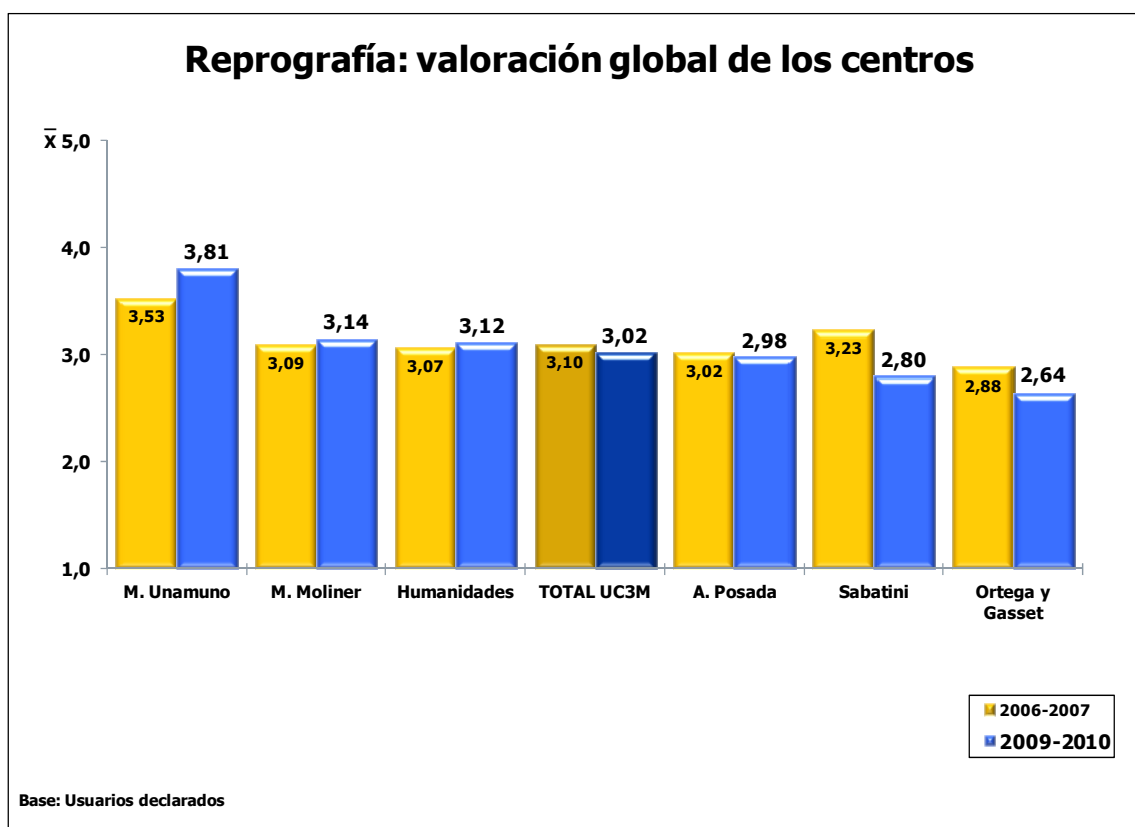
Nueve de cada diez estudiantes (90,8%) declaran utilizar el servicio de reprografía, siendo ese porcentaje ligeramente inferior al que se registraba en el curso 2006-2007. Ese porcentaje de usuarios es significativamente superior entre los estudiantes de Colmenarejo (95,2%) y Getafe (94,3%) con respecto al que se registra entre los de Leganés (84,1%) y entre los de los centros de Humanidades (94,0%) el propio Colmenarejo (95,2%) y el de CCSSJJ (96,1%) con respecto a la EPS (85,9%) y sobre todo los del CEAES (68,2%).

Sin embargo, la proporción de usuarios que utilizan este servicio al menos una vez por semana experimenta un moderado incremento con respecto al curso 2006-2007 y se sitúa en el 41,1%. El porcentaje de estos usuarios más intensivos de este servicio es también significativamente superior entre los de los campus de Colmenarejo (80,4%) y Getafe (59,8%) con respecto al del total de la muestra y al que se registra en el campus de Leganés (33,3%) y entre los de los centros de Humanidades (61,1%) y del de CCSSJJ (61,1%), además del ya señalado de Colmenarejo, con respecto al que se produce entre los de la EPS (33,5%) y el CEAES (30,9%).

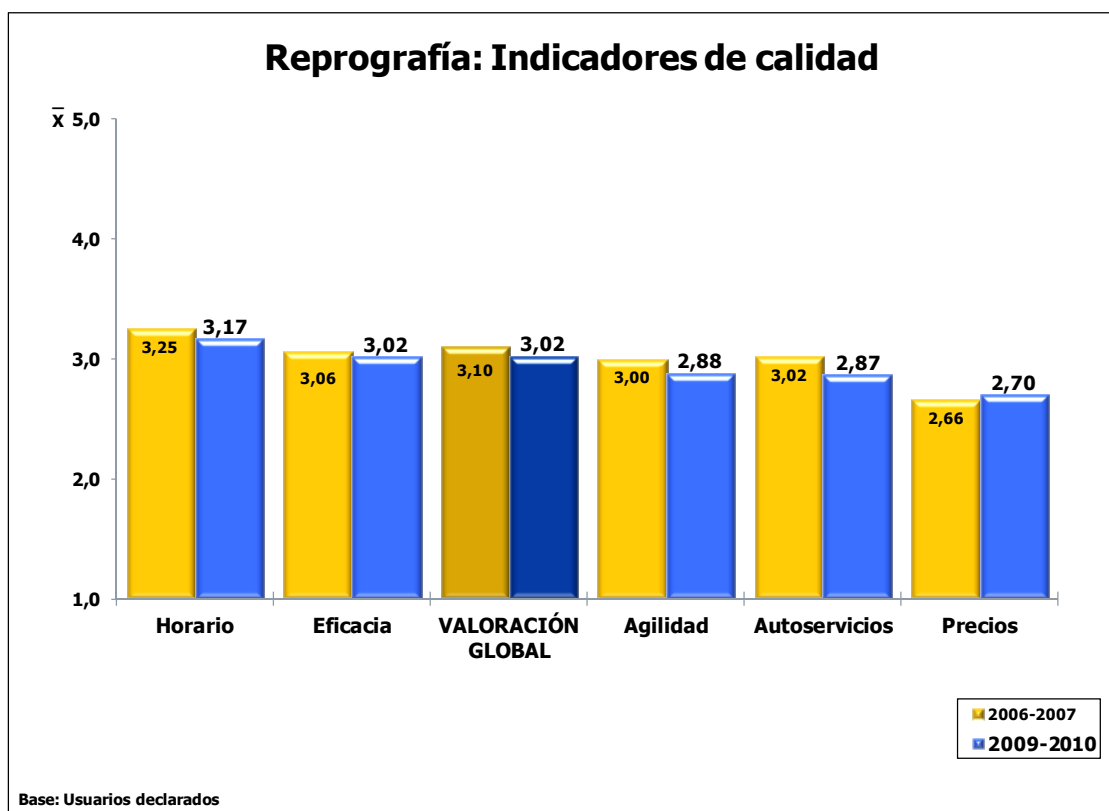


La valoración de este servicio es favorable (3,02), pero inferior a la media de los servicios evaluados. También es inferior a la obtenida en las tres últimas ocasiones en que se ha realizado la evaluación, pero se mantiene por encima de las obtenidas en el curso 2002-2003 y el anterior.

La valoración de este servicio es más favorable entre los estudiantes del campus de Colmenarejo (3,81), y especialmente con respecto a los de Leganés (2,79).



La valoración más favorable del servicio de reprografía se registra entre los estudiantes que utilizan con mayor frecuencia el del centro Miguel de Unamuno (3,81), siendo esa puntuación apreciablemente superior a la que se registraba en el curso 2006-2007. También se observan puntuaciones ligeramente superiores a la global del servicio entre los que utilizan con mayor frecuencia el servicio del centro Adolfo Posada (2,98), Ortega y Gasset (2,64) y Sabatini (2,80), siendo las puntuaciones registradas entre los de estos dos últimos, y especialmente entre los de de Sabatini, apreciablemente inferiores a las registradas hace tres años.



El aspecto mejor valorado del servicio de reprografía es el horario (3,17), en tanto que aquel para el que se registra una valoración menos favorable es el precio (2,70), a pesar de que, a diferencia de lo que ocurre con las demás elementos del servicio, éste es el único cuya puntuación no desciende con respecto a hace tres años.

## 7.9. Tienda / Librería

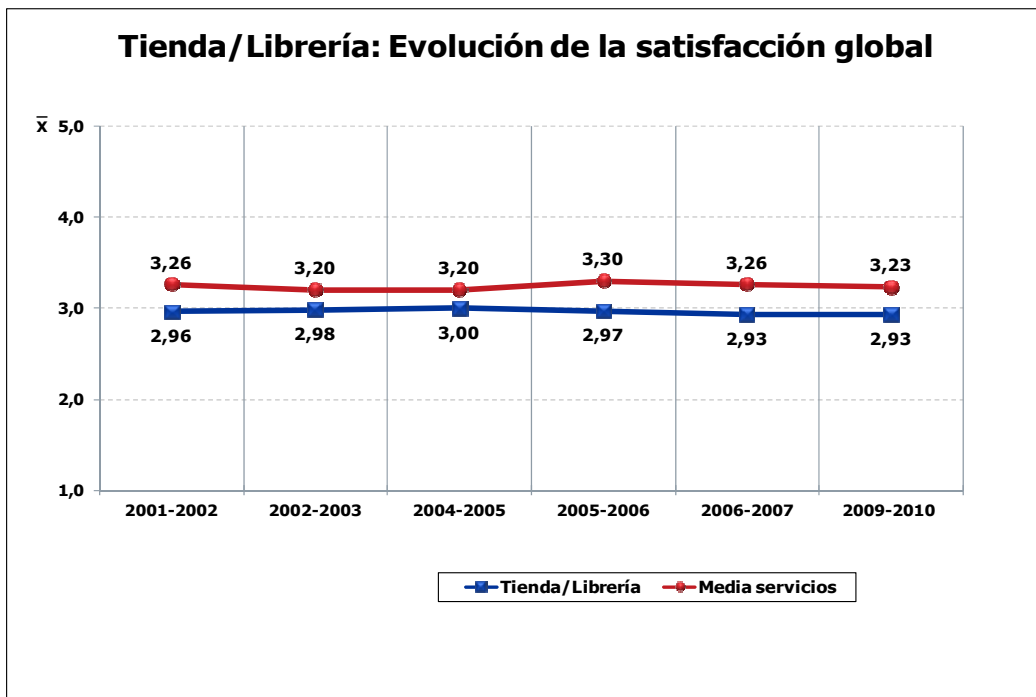
Representan algo más de una tercera parte de los estudiantes (37,8%) quienes declaran utilizar el servicio de Tienda / Librería, experimentando ese porcentaje un fuerte descenso de casi 33 puntos porcentuales con respecto al que se registraba en el curso 2006-2007<sup>6</sup>.

La proporción de usuarios es significativamente superior entre los estudiantes de los campus de Colmenarejo (54,8%) y Getafe (43,8%), los de CCSSJJ (50,3%), los de 2º ciclo (44,9%), los que están en cursos de entre 4º y 6º (45,5%) y entre las mujeres (44,0%). En cambio, el porcentaje de usuarios es significativamente inferior entre los estudiantes del campus de Leganés (23,4%), los de los centros de Humanidades (22,3%), de la EPS (25,2%) y del CEAES (20,1%), entre los de primer ciclo (27,9%) y máster (20,1%) y entre los hombres (33,0%).

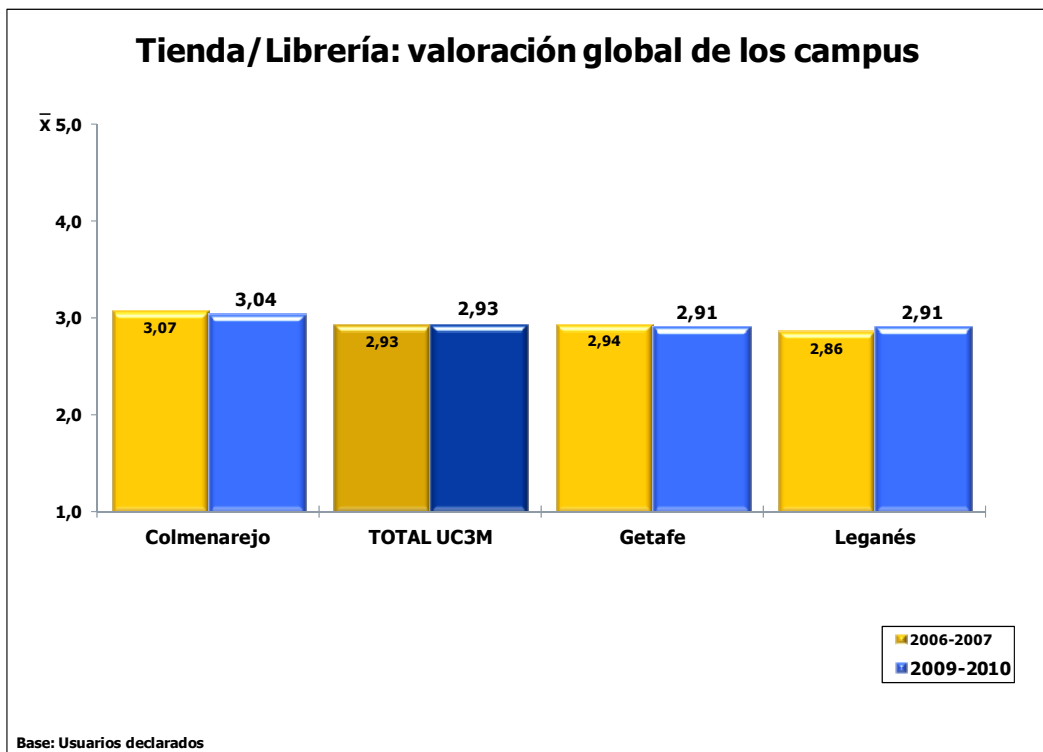
Entre los usuarios de la Tienda / Librería representan un 18,1%, porcentaje muy similar al de hace tres años, los que declaran que utilizan este servicio al menos una vez a la semana, siendo ese porcentaje significativamente superior entre los del campus de Colmenarejo (35,0%) y significativamente inferior entre los del de Getafe (11,9%).

---

<sup>6</sup> Véase comentario a pie de página en el capítulo de utilización de los servicios.

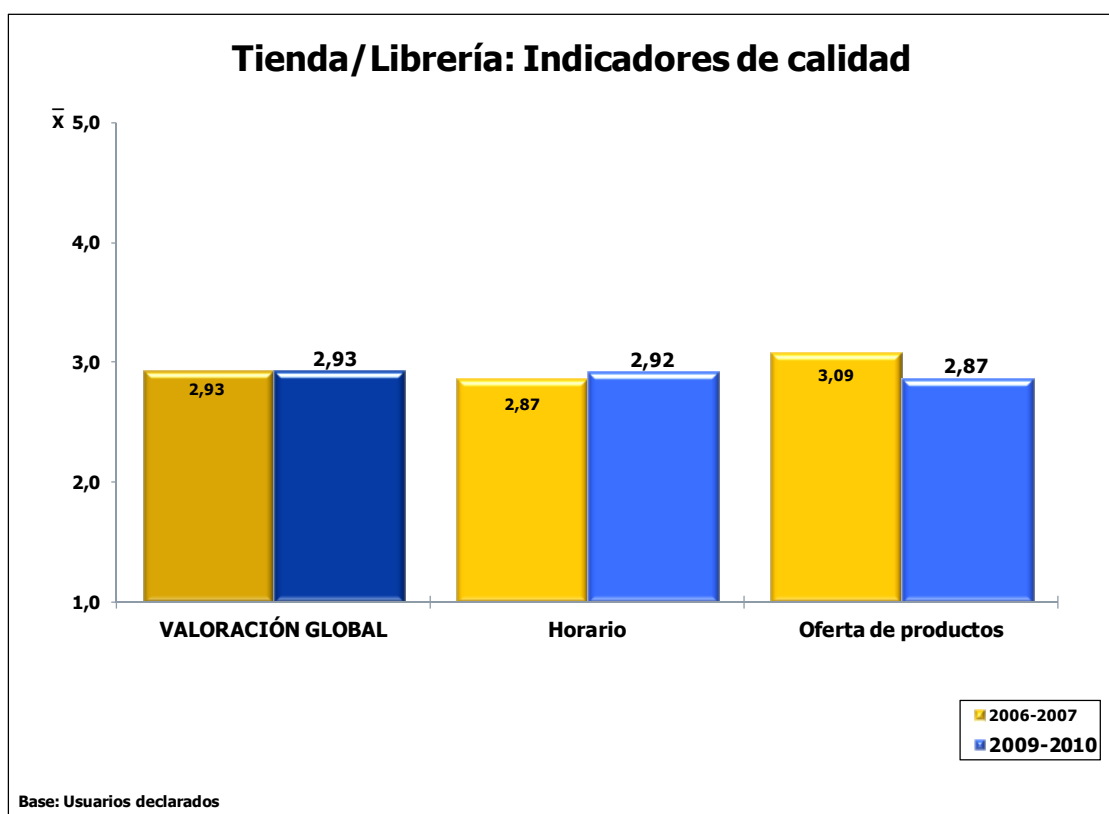


La valoración del servicio de Tienda / Librería se mantiene estable con respecto a hace tres años (2,93) y tres décimas por debajo de la media que se registra para el conjunto de los servicios (3,23).





En realidad las diferencias de valoración del servicio de Tienda / Librería son mínimas entre los estudiantes de los tres campus, siendo ligeramente más favorable entre los de Colmenarejo (3,04) que entre los de Getafe y Leganés entre los que se registra la misma puntuación (2,91).



También son muy reducidas las diferencias de las valoraciones de los dos aspectos específicos a los que se ha prestado atención en relación con este servicio: el horario (2,92) y la oferta de productos (2,87).

## 7.10. Espacio estudiantes

Con la denominación de Espacio estudiantes se engloban una serie de servicios que tienen que ver tanto con actividades deportivas y recreativas como con otras de carácter cultural.

En concreto tenemos en primer lugar los **servicios de actividades deportivas** de los que se declaran usuarios el 42,7% de los estudiantes, siendo ese porcentaje seis puntos inferior al que se registraba hace tres años. Ese porcentaje de usuarios es significativamente superior entre los estudiantes del campus de Leganés (53,7%) con respecto a los que se registran en los de Colmenarejo (33,1%) y Getafe (37,5%), así como entre los de la EPS (56,1%) con respecto a los que se registran entre los de Humanidades (23,8%) y CEAES (27,1%). Así mismo la proporción de usuarios es significativamente superior entre los hombres (57,4%) e inferior entre las mujeres (23,9%).

Del conjunto de usuarios de los servicios de actividades deportivas, los que los son con una frecuencia de al menos una vez a la semana representan un 42,3%.

Dentro de los servicios de carácter deportivo se encuentra el Polideportivo, que manifiestan utilizar el 41,0% de los estudiantes, siendo ese porcentaje algo menos de cinco puntos inferior al que se registraba hace tres años.

Las diferencias en la proporción de usuarios se distribuyen de una forma muy similar a la señalada para las actividades deportivas en general. El porcentaje de usuarios es significativamente superior entre los estudiantes de Leganés (55,2%), los de la EPS (57,4%) y los hombres (55,5%), en tanto que es significativamente inferior entre los del campus de Getafe (33,8%), los del centro de Humanidades (23,3%) y CEAES (25,1%) y las mujeres (22,4%).

Entre los usuarios del Polideportivo los que lo utilizan al menos una vez a la semana representan un 41,1%.

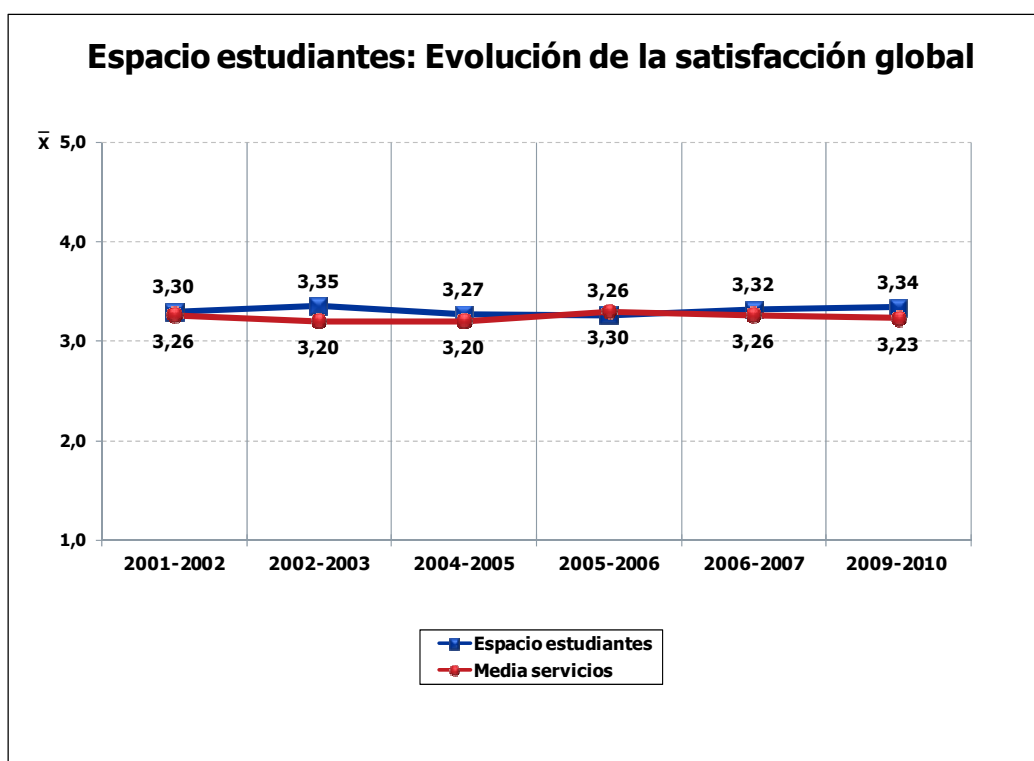
Los usuarios de los **servicios de actividades Culturales / Recreativas** representan el 36,1% de los estudiantes, siendo ese porcentaje tres puntos inferior al que se registraba hace tres años .

En este caso la proporción de usuarios es significativamente superior entre los hombres (41,1%) con respecto al a que se registra entre las mujeres (29,8%) y también es significativamente inferior entre los estudiantes de máster.

De los usuarios de estos servicios los que los utilizan una vez a la semana o con mayor frecuencia representan un 15,5%.

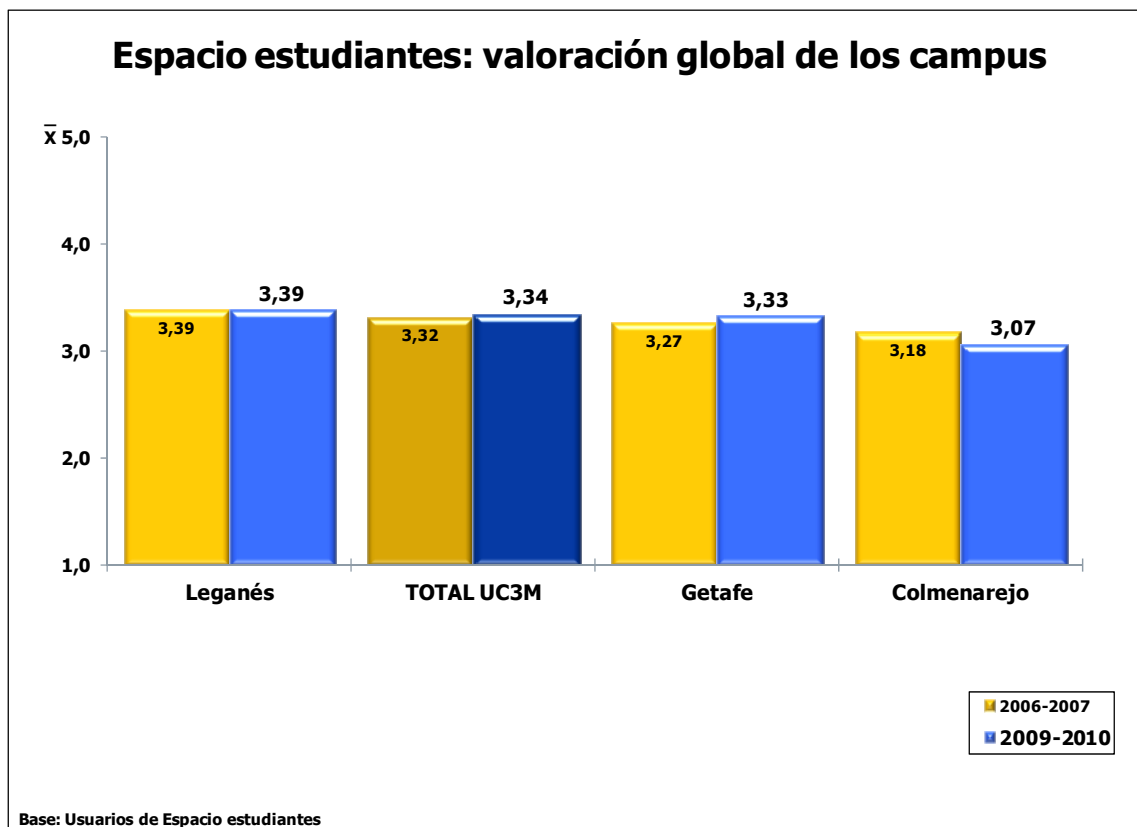
Por los que se refiere al Auditorio el porcentaje de usuarios es el menos de todos los servicios considerados y se sitúa en el 26,1%, tres puntos inferior al que se registraba hace tres años. La diferencia más relevante que se observa a propósito de este servicio lo constituye el significativamente inferior porcentaje de usuarios que se registra entre los estudiantes de Colmenarejo (15,5%).

Entre los usuarios del Auditorio el porcentaje de quienes acuden a actividades al menos una vez a la semana representan un 11,3%, porcentaje muy similar al de hace tres años.

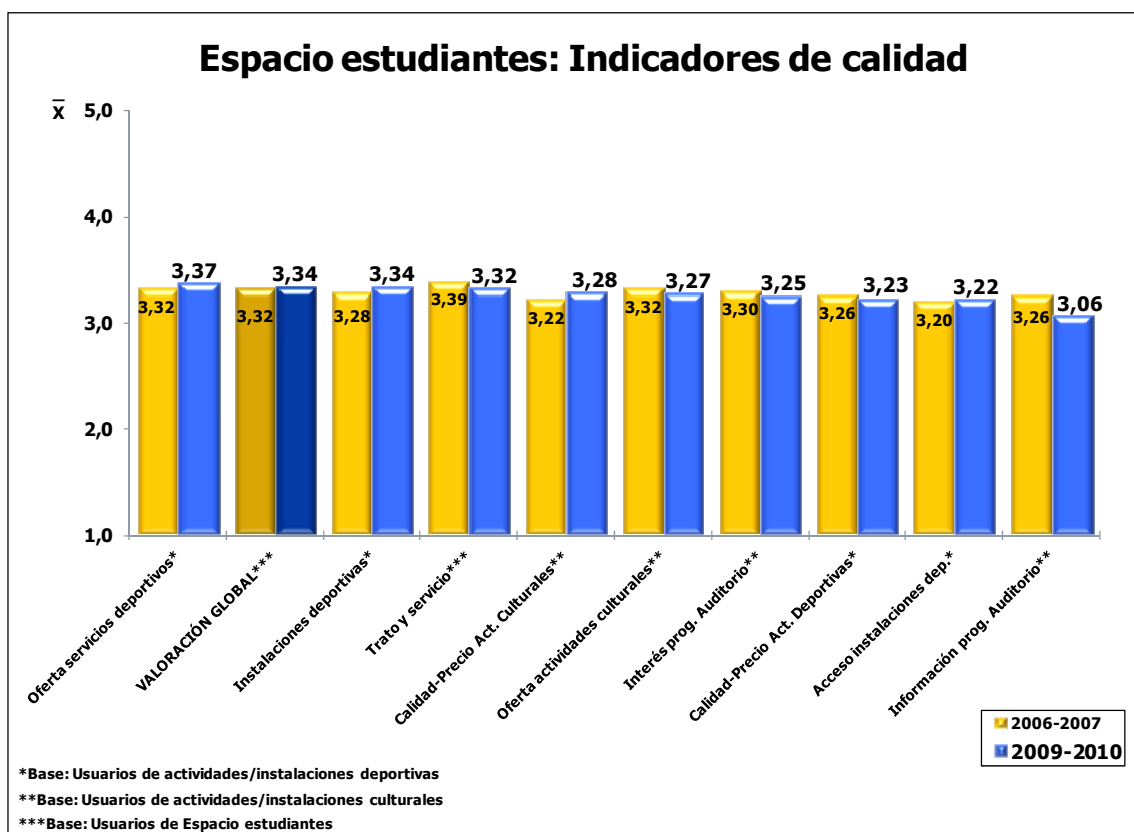


La valoración global del conjunto de los servicios agrupados bajo la denominación de Espacio estudiantes se sitúa en 3,34, ligeramente superior a la

que se registra para el conjunto de los servicios evaluados, no registrándose diferencias relevantes entre los distintos segmentos de la muestra establecidos en función de las distintas variables explicativas.



La valoración global de estos servicios es inferior entre los estudiantes de Colmenarejo (3,07), que desciende ligeramente con respecto a hace tres años, en tanto que presenta diferencias mínimas entre los estudiantes de Getafe (3,33) y la de los de Leganés (3,39).



De todos los aspectos específicos considerados la puntuación más favorable se produce para la variedad, amplitud y calidad de la oferta de las actividades deportivas (3,37), aunque esa puntuación es sólo mínimamente superior a la que se registra para el conjunto de las actividades.

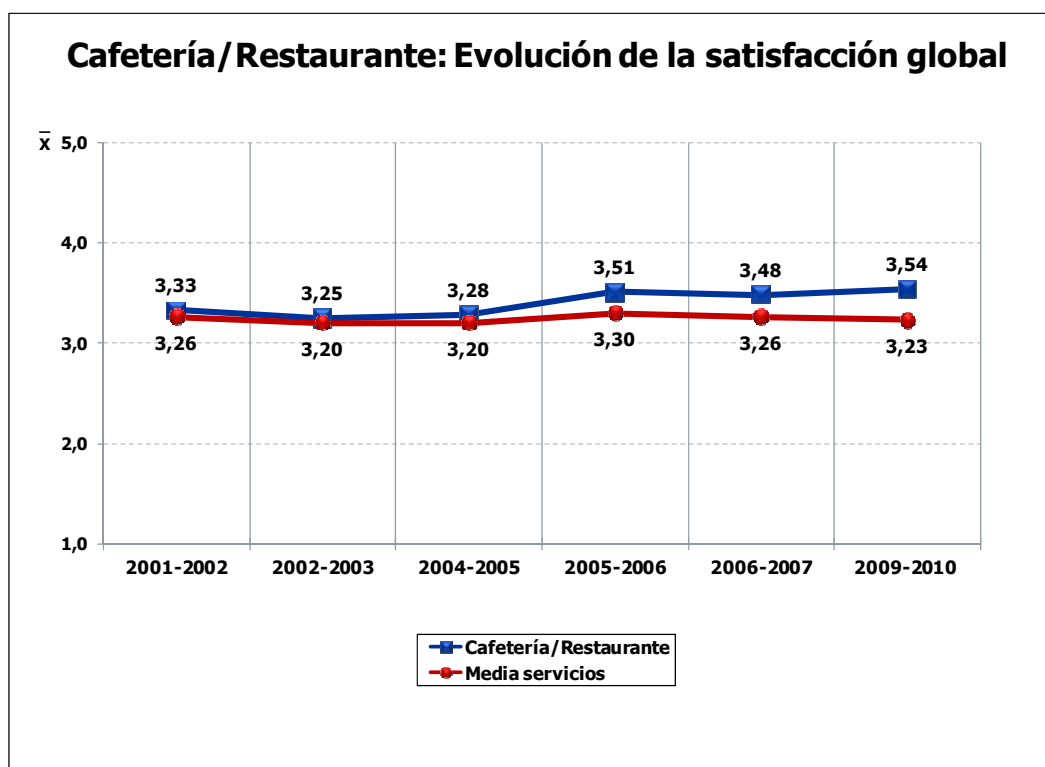
En el polo opuesto, el aspecto para el que es más baja la valoración obtenida es la información recibida sobre la programación del Auditorio (3,06), aspecto éste en el que se registra el mayor retroceso de la puntuación, cifrado en dos décimas, con respecto a hace tres años. Los aspectos con puntuación más baja que se encuentran a continuación son el acceso a las instalaciones deportivas (3,22) y la relación calidad precio de las actividades deportivas ofrecidas (3,23).

### 7.11. Cafetería / Restaurante

El servicio de Cafetería / Restaurante es utilizado por el 97,4% de los estudiantes, siendo ese porcentaje ligeramente superior al que se registraba en el curso 2006-2007.

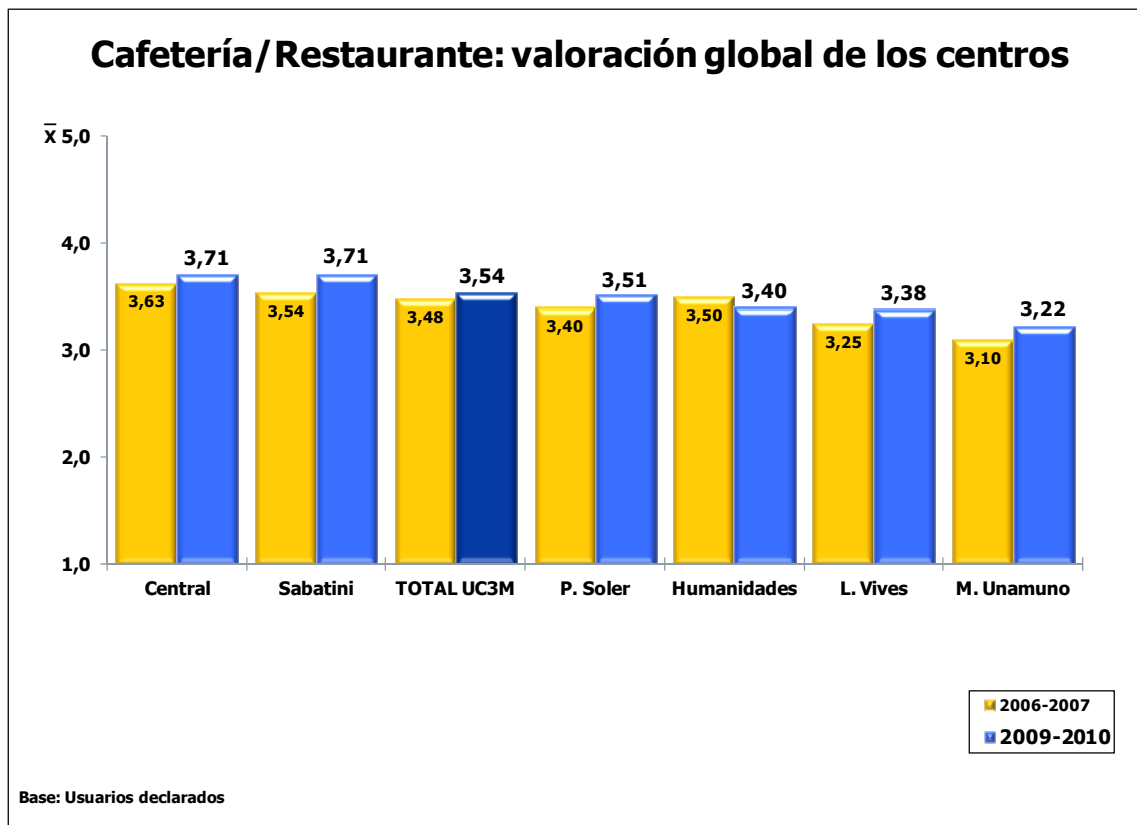
Del colectivo de usuarios representan un 86,9% los que usan los servicios de Cafetería / Restaurante al menos una vez a la semana, porcentaje en torno a un punto inferior al que se registraba tres años antes.

La valoración global del servicio de Cafetería/Restaurante es claramente favorable y alcanza una puntuación de 3,54, tres décimas superior a la que se registra para el conjunto de todos los servicios evaluados.



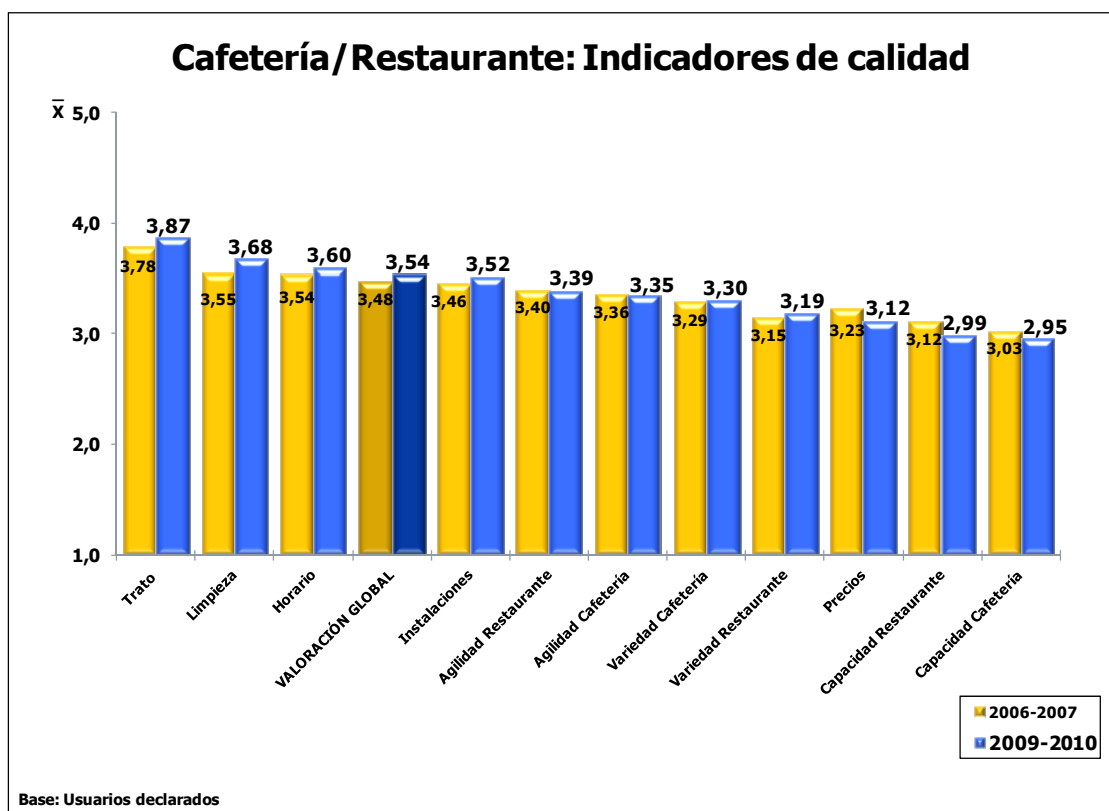
La valoración de este servicio experimenta también una ligera mejoría con respecto a hace tres años y de hecho esta valoración es más alta que cualquiera de las registradas en evaluaciones anteriores.

La satisfacción es superior entre los estudiantes del campus de Getafe (3,60) y el de Leganés (3,55) que entre los de Colmenarejo (3,22)



Se observan claras diferencias de valoración en función del centro. Las valoraciones más favorables se registran para la Cafetería Central de Getafe (3,71) y la de Sabatini en Leganés (3,71) que ya eran las mejor valoradas en el curso 2006-2007, pero que ahora ven incluso mejorada su valoración como lo refleja el incremento de la puntuación que obtienen.

Las puntuaciones más bajas se registran para las cafeterías de los centros de Miguel de Unamuno (3,22), Luis Vives (3,38) y de Humanidades (3,40), pero la evolución de ambas son respecto al curso 2006-2007 es distinta: descienden una décima la valoración de las de Humanidades y Miguel de Unamuno y mejora más de una décima la de Luis Vives.



Los aspectos mejor valorados del servicio de Cafetería / Restaurante son el trato del personal (3,87), la limpieza e higiene (3,68) y el horario de funcionamiento (3,60), siendo en los tres casos estas puntuaciones superiores a las que se registraban hace tres años.

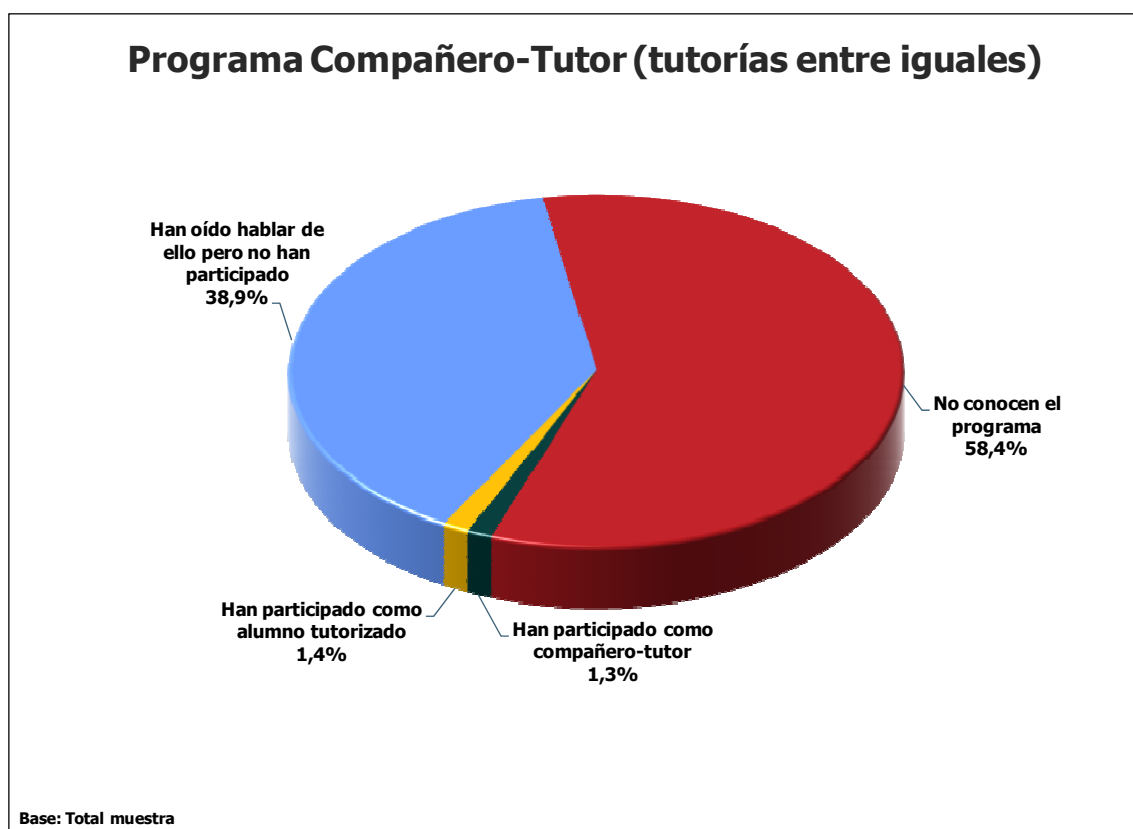
Sin embargo, los aspectos del servicio que obtienen puntuaciones menos favorables son la capacidad de la cafetería (2,95), la capacidad del restaurante (2,99) y los precios (3,12). Además hay que señalar que las puntuaciones señaladas para esos tres aspectos suponen son más bajas que las registradas en el curso 2006-2007.



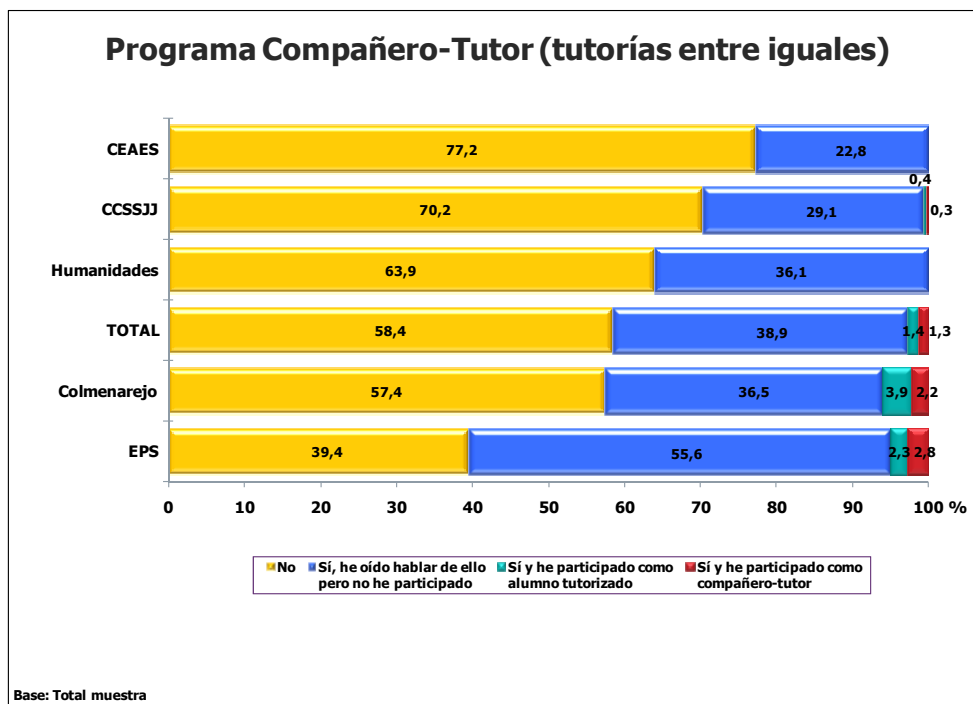
## 8. El Programa Compañero-Tutor

### A) Conocimiento

Más de la mitad de los estudiantes (58,4%) declaran no conocer el “Programa Compañero-Tutor” -(tutorías entre iguales) por el que alumnos veteranos ayudan a los nuevos para facilitar su integración en la UC3M-. Algo menos de cuatro de cada diez (38,9%) indican que han oído hablar de él pero no han participado y el 1,4% ha participado como alumno tutorizado y el 1,3% lo han hecho como alumno-tutor.

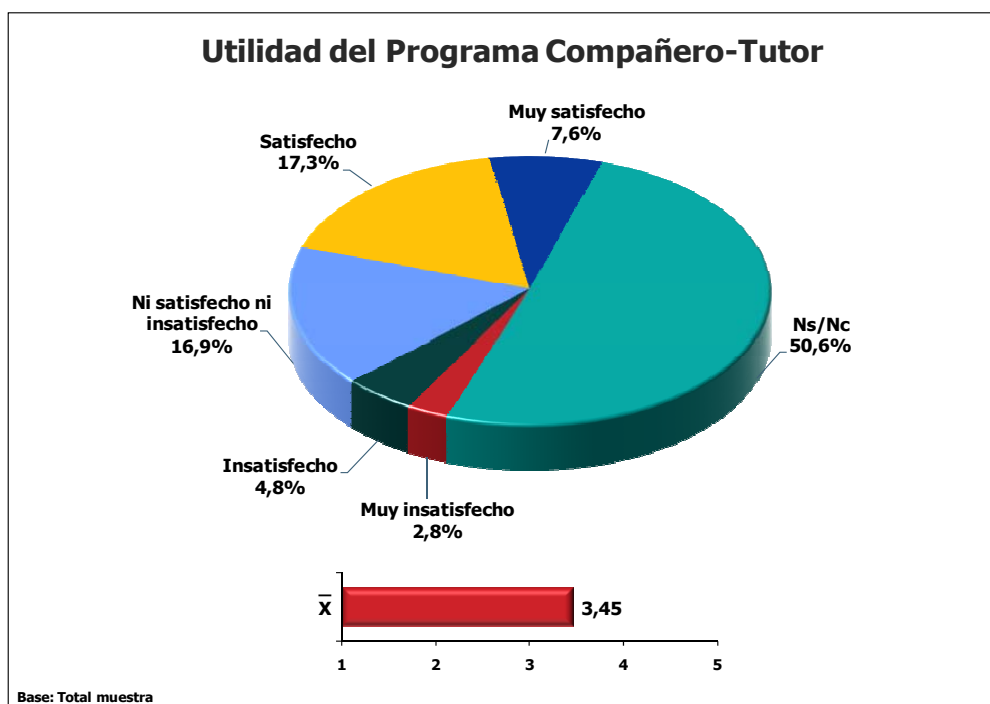


La proporción de quienes desconocen el programa es especialmente elevada entre los estudiantes del campus de Getafe (69,5%) y los de los centros de CCSSJJ (70,2%) y CEAES (77,2%)



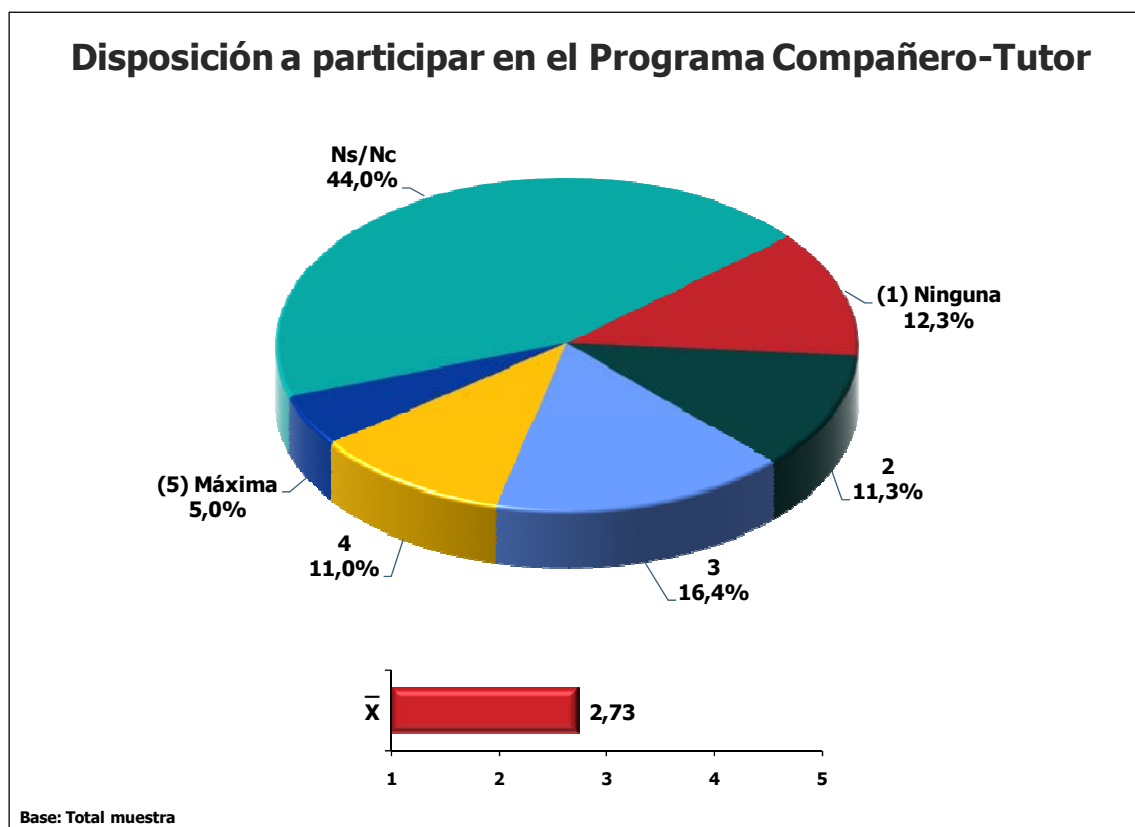
## B) Utilidad

La valoración de la utilidad del programa puede considerarse positiva (3,45), a pesar el considerable nivel de desconocimiento del mismo.



Prácticamente no se registran diferencias significativas a la hora de valorar la utilidad. A lo sumo se puede señalar que esa valoración es algo más positiva entre los estudiantes del Campus de Colmenarejo (3,65) y entre las mujeres (3,61).

### C) Disposición a participar



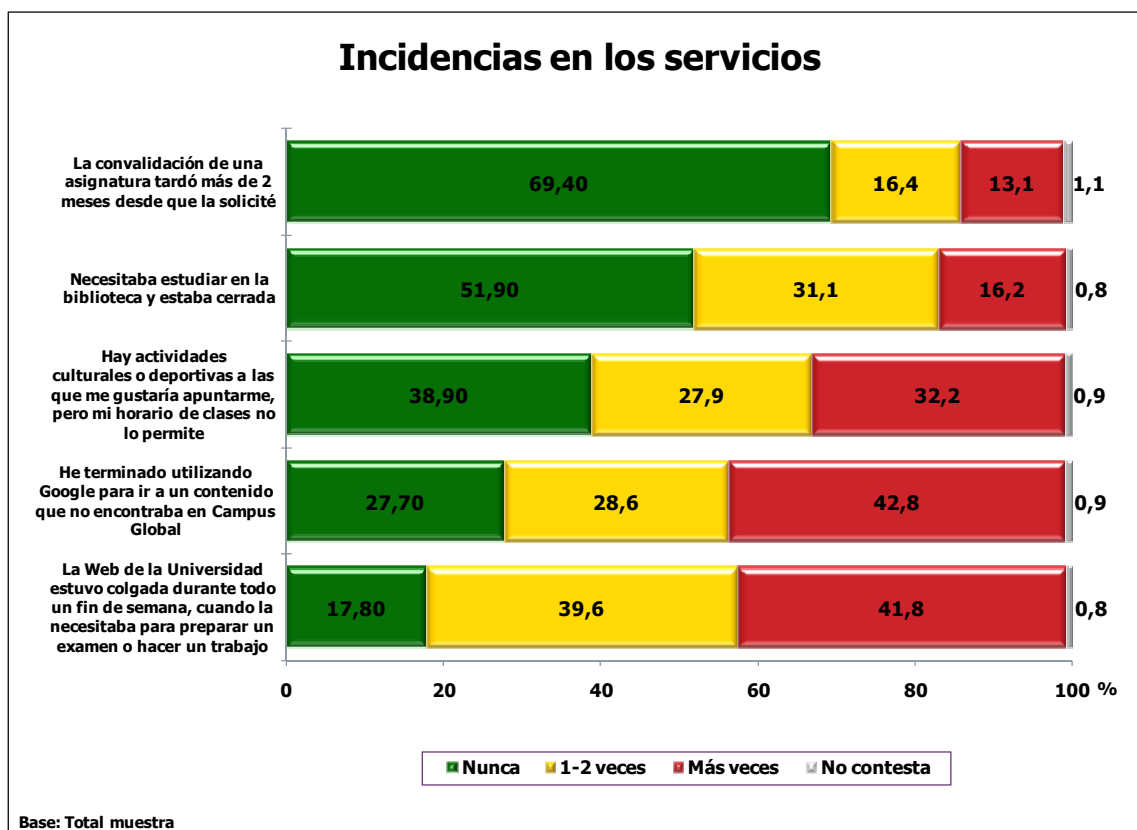
Por lo que se refiere a la disposición a participar en el programa hay que señalar representan algo más de cuatro de cada diez (44%) quienes no se pronuncian en ningún sentido, hecho que podría estar asociado al desconocimiento de las condiciones y contenidos específicos de dicho programa.

Por su parte, los que muestran una disposición a participar que se puede considerar elevada, se posicionan en las puntuaciones 4 ó 5 en la escala de 1 (ninguna disposición) a 5 (máxima disposición) representan un 16%, mientras que los muestran una disposición media, se posicionan en la puntuación 3 en esa escala, representan un 16,4% y los que expresan una

disposición baja o nula a participar, se sitúan en las puntuaciones 1 ó 2 de la escala, representan un 23,6%.

La proporción de quienes manifiestan una disposición más alta a participar es superior entre los estudiantes del campus de Colmenarejo (19,7%) y los de la EPS (20,2%).

## 9. Incidencias en el servicio



De los supuestos de incidencias o Sucesos Críticos incluidos en esta edición del estudio, a tenor de los resultados del último estudio cualitativo; el de menor ocurrencia es el del retraso en la convalidación de asignaturas, y el más extendido es la caída de Campus Global en fin de semana.

### A) Retrasos en las convalidaciones

Representan un 29,5% quienes declaran que la convalidación les ha tardado más de dos meses desde la solicitud, representando un 16,4% quienes declaran que les ha ocurrido una o dos veces y un 13,1% a quienes les ha ocurrido más.

La proporción de aquellos a quienes les ha ocurrido esta incidencia en los últimos uno a dos años es significativamente superior entre los estudiantes de Humanidades (39,8%), los que están en alguno de los cursos de 4º a 6º (38,1%) y quienes han estado en otra universidad (40,3%). Sin embargo, ese

porcentaje es significativamente inferior entre los estudiantes de Colmenarejo (17,9%) y, como es lógico, entre los de primer curso (18,8%).

### B) Biblioteca cerrada

Algo menos de la mitad de los estudiantes (47,3%) se ha encontrado con la biblioteca cerrada en alguna ocasión en que la necesitaba estudiar en los últimos dos años. A la mayoría de ellos (31,1%) les ha ocurrido una o dos veces y al 16,2% con mayor frecuencia.

La proporción de quienes han sufrido esta incidencia en alguna ocasión es significativamente superior entre los estudiantes de CCSSJJ (50,9%) y de la EPS (54,0%), con respecto a la que se registra entre los de Humanidades (34,8%) y CEAES (20,5%).

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

Seis de cada diez estudiantes (60,1%) manifiestan que alguna vez se han encontrado con que no han podido inscribirse en alguna actividad deportiva porque no se lo permite el horario de clases. Al 27,9% les ha ocurrido una o dos veces y al 32,2% en más ocasiones.

No se observan diferencias especialmente significativas del impacto de este tipo de incidencia entre los distintos segmentos de la muestra. Tan sólo que observa que la proporción de quienes las han padecido es significativamente inferior entre los estudiantes de máster del CEAES (40,4%).

### D) Dificultades para la localización de contenidos en Campus Global

Representan más de siete de cada diez estudiantes (71,4%) los que señalan haber terminado utilizando Google para ir a un contenido que no encontraban en Campus Global, siendo considerable el porcentaje de quienes declaran haberlo

hecho más de dos veces en los dos últimos años (42,8%), frente al 28,6% que suponen aquellos a los que les ha sucedido una o dos veces.

Es de destacar el porcentaje significativamente superior de quienes han tenido este tipo de incidencia más de dos veces entre los alumnos de la EPS (49,7%), entre los que realizan estudios de segundo ciclo (49,1%) y los que se encuentran en cursos de entre 4º y 6º (50,5%).

### E) Caída de Campus Global en fin de semana

La incidencia más frecuente de las consideradas es el encontrarse con la web de la Universidad fuera de funcionamiento durante todo un fin de semana, cuando se la necesitaba para preparara un examen o hacer un trabajo. En esta circunstancia se han encontrado en alguna ocasión el 81,4% de los estudiantes, siendo muy similar la proporción de quienes declaran que les ha ocurrido una o dos veces (39,6%) y la de los que señalan que les ha pasado más veces (41,8%).

La proporción de quienes han experimentado en alguna ocasión este tipo de incidencia es superior entre los estudiantes de la EPS (87,6%), en tanto que es inferior entre los de Colmenarejo (73,7%) y de forma especialmente significativa entre los estudiantes de máster del CEAES (52,9%).

## 10. Cuestionario





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

CUESTIONARIO  
Nº

--	--	--	--

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS (2009-2010)  
(ESTUDIANTES)**

**PRESENTACIÓN:**

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

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

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

**BLOQUE A.- ASPECTOS GENERALES**

<b>A.0.</b>	Campus:	
	. Getafe .....	1
	. Leganés.....	2
	. Colmenarejo.....	3
<b>A.1.</b>	Sexo:	
	. Hombre.....	1
	. Mujer.....	2
<b>A.2.</b>	Estudios que realizas actualmente.	

CAMPUS DE COLMENAREJO		
Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas	Diplomatura en Turismo .....	1
	Doble Grado en Derecho y Administración de Empresas.....	2
	Estudios Conjuntos Derecho-LADE.....	3
	Grado en Administración de Empresas.....	4
	Grado en Derecho .....	5
	Grado en Turismo .....	6
	Licenciatura C. Actuariales y F.(2ºciclo).....	7
	Licenciatura en Admón. y D. Empresas-Comun. Audiovisual.....	8
	Licenciatura en Admón. y D. Empresas.....	9
	Licenciatura en Derecho .....	10
	Licenciatura en Derecho-CC. Actuariales .....	11
Escuela Politécnica Superior	Grado en Ingeniería Informática .....	12
	Ing. Informática-Lic. Documentación .....	13
	Ing. Técnica Informática de Gestión .....	14
	Ingeniería en Informática (con 2º ciclo).....	15
Facultad de Humanidades, Documentación y Comunicación	Dipl. en Biblioteconomía y Documentación.....	16
	Grado en Información y Documentación.....	17
	Licenciatura en Documentación(2ºciclo).....	18

CAMPUS DE LEGANÉS			
Escuela Politécnica Superior	Grado en Ingeniería de Sistemas Audiovisuales.....	19	
	Grado en Ingeniería de Sistemas de Comunicaciones.....	20	
	Grado en Ingeniería Eléctrica.....	21	
	Grado en Ingeniería Electrónica Industrial y Automática.....	22	
	Grado en Ingeniería Informática.....	23	
	Grado en Ingeniería Mecánica.....	24	
	Grado en Ingeniería Telemática .....	25	
	Licenciatura en Ingeniería Industrial (con 2º ciclo).....	26	
	Licenciatura en Ingeniería en Telecomunicación (con 2º ciclo).....	27	
	Licenciatura en Ingeniería en Informática (con 2º ciclo).....	28	
	Ingeniería Técnica Informática de Gestión .....	29	
	Ingeniería Técnica Industrial : Electrónica .....	30	
	Ingeniería Técnica Industrial : Mecánica.....	31	
	Ingeniería Técnica Industrial : Electricidad.....	32	
	Ingeniería Técnica Telecomunicación (Sist. Telec.) .....	33	
	Ingeniería Técnica Telecomunicación (Telemática) .....	34	
	Ingeniería Técnica Telecomunicación (Sonido e Imagen) .....	35	
	CEAES	Máster en Ciencia e Ingeniería de Materiales.....	36
		Máster en Ciencia y Tecnología Informática.....	37
		Máster en Física de Plasmas y Fusión Nuclear.....	38
Máster en Ingeniería de Máquinas y Transportes ..		39	
Máster en Ingeniería de Organización y Logística ..		40	
Máster en Ingeniería Eléctrica, Electrónica y Automática.....		41	
Máster en Ingeniería Matemática.....		42	
Máster en Ingeniería Telemática .....		43	
Máster en Ingeniería Térmica y de Fluidos.....		44	
Máster en Mecánica Estructural Avanzada.....		45	
Máster en Multimedia y Comunicaciones .....		46	
Máster en Robótica y Automatización .....		47	
Máster en Sistemas Electrónicos Avanzados .....		48	

CAMPUS DE GETAFE	
Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas	Grado en Administración de Empresas ..... 49
	Grado en Ciencias Políticas ..... 50
	Grado en Derecho ..... 51
	Grado en Economía ..... 52
	Grado en Estadística y Empresa ..... 53
	Grado en Finanzas y Contabilidad ..... 54
	Grado en Relaciones Laborales y Empleo ..... 55
	Grado en Sociología ..... 56
	Doble Grado en Ciencias Políticas y Sociología .. 57
	Doble Grado en Derecho y Administración de Empresas ..... 58
	Doble Grado en Derecho y Ciencias Políticas ..... 59
	Doble Grado en Derecho y Economía ..... 60
	Licenciatura en Derecho ..... 61
	Licenciatura en Derecho-Periodismo ..... 62
	Licenciatura en Derecho-C.Trabajo ..... 63
	Licenciatura en Derecho-C.Políticas y Adm. .... 64
	Licenciatura en Derecho-Humanidades ..... 65
	Licenciatura en Economía-Periodismo ..... 66
	Licenciatura en Simultáneos Estadística-Actuariales (2º Ciclo) ..... 67
	Licenciatura en Economía (con 2º ciclo) ..... 68
	Licenciatura en Admón. y Dir. Empresas (con 2º ciclo) ..... 69
	Licenciatura en C.C.T.T. Estadísticas (2º Ciclo).. 70
	Licenciatura en C.C. Del Trabajo (2º Ciclo) ..... 71
	Licenciatura en C.C. Políticas y de la Ad. (2º Ciclo) ..... 72
	Licenciatura en Sociología ..... 73
	Diplomatura en Ciencias Empresariales ..... 74
	Diplomatura en Relaciones Laborales ..... 75
	Diplomatura en Gestión y Administración Pública ..... 76
	Diplomatura en Estadística ..... 77
Estudios Conjuntos de Economía-Derecho ..... 78	
Estudios Conjuntos de LADE-Derecho ..... 79	
Facultad de Humanidades, Documentación y Comunicación	Grado en Comunicación Audiovisual ..... 80
	Grado en Humanidades ..... 81
	Grado en Información y Documentación ..... 82
	Grado en Periodismo ..... 83
	Doble Grado en Periodismo y Comunicación Audiovisual ..... 84
	Licenciatura en Humanidades (con 2º ciclo) ..... 85
	Licenciatura en Documentación(2ºciclo) ..... 86
	Licenciatura en Comunicación Audiovisual (con 2º ciclo) ..... 87
	Licenciatura en Periodismo (con 2º ciclo) ..... 88
	Diplomatura en Biblioteconomía y Documentación ..... 89
Estudios Conjuntos de Periodismo-Comunicación Audiovisual ..... 90	
CEAES	Máster en Humanidades ..... 91
	Máster en Investigación en Documentación ..... 92
	Máster en Bibliotecas y Servicios de Información ..... 93
	Máster en Análisis Económico ..... 94
	Máster en Derecho Privado ..... 95
	Máster en Derecho Público ..... 96
	Máster en Economía de la Empresa y Métodos Cuantitativos ..... 97
	Máster en Estudios Avanzados en Derechos Humanos ..... 98
	Máster Europeo en Administración y Dirección de Empresas ..... 99
	Máster en Investigación Aplicada en Medios de Comunicación ..... 100
	Máster en Ciencias Actuariales y Financieras ..... 101

A.3.	Centro/Facultad.	
	. Ciencias Sociales y Jurídicas ..... 1	
	. Humanidades, Documentación y Comunicación ..... 2	
	. Escuela Politécnica Superior ..... 3	
	. Máster (CEAES) ..... 4	
A.4.	Ciclo.	
	. 1er ciclo (Diplomaturas / Ing.técnicas) ..... 1	
	. 2º ciclo (Licenciaturas) ..... 2	
	. Grado ..... 3	
	. Máster (CEAES) ..... 4	
A.5.	Curso.	
	. Primero ..... 1	
	. Segundo ..... 2	
	. Tercero ..... 3	
	. Cuarto ..... 4	
	. Quinto ..... 5	
	. Sexto ..... 6	
	. Máster (CEAES) ..... 7	
A.6.	¿Has estudiado antes en alguna otra universidad?	
	. Sí, otra en España ..... 1	
	. Sí, otra en otro país de la UE ..... 2	
	. Sí, en algún otro país fuera de la UE ..... 3	
	. No, la UC3M es mi primera universidad ..... 4	

BLOQUE B.- UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS																																																																																																																	
B.	¿Con qué frecuencia utilizas normalmente cada uno de estos servicios?																																																																																																																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>A DIARIO O CASI A DIARIO</th> <th>1 O 2 VECES POR SEMANA</th> <th>2 O 3 VECES AL MES</th> <th>CON MENOR FRECUENCIA</th> <th>NUNCA</th> <th>NS/NC</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>B1. Campus Global .....</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>B2. Aula Global .....</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>B3. Punto de información del Campus (PIC) .....</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>B4. Administración de alumnos ..</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>B5. Servicio Relaciones Internacionales (SERINT) ...</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>B6. Biblioteca.....</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>B7. Aulas Informáticas.....</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>B8. Servicios de Apoyo y Mantenimiento.....</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>B9. Reprografía.....</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>B10. Tienda / Librería.....</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>B11. Actividades Deportivas .....</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>B12. Instalaciones Polideportivo ..</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>B13. Actividades Culturales / Recreativas.....</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>B14. Actividades del Auditorio ....</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>B15. Cafetería / Restaurante .....</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>		A DIARIO O CASI A DIARIO	1 O 2 VECES POR SEMANA	2 O 3 VECES AL MES	CON MENOR FRECUENCIA	NUNCA	NS/NC	B1. Campus Global .....	1	2	3	4	5	6	B2. Aula Global .....	1	2	3	4	5	6	B3. Punto de información del Campus (PIC) .....	1	2	3	4	5	6	B4. Administración de alumnos ..	1	2	3	4	5	6	B5. Servicio Relaciones Internacionales (SERINT) ...	1	2	3	4	5	6	B6. Biblioteca.....	1	2	3	4	5	6	B7. Aulas Informáticas.....	1	2	3	4	5	6	B8. Servicios de Apoyo y Mantenimiento.....	1	2	3	4	5	6	B9. Reprografía.....	1	2	3	4	5	6	B10. Tienda / Librería.....	1	2	3	4	5	6	B11. Actividades Deportivas .....	1	2	3	4	5	6	B12. Instalaciones Polideportivo ..	1	2	3	4	5	6	B13. Actividades Culturales / Recreativas.....	1	2	3	4	5	6	B14. Actividades del Auditorio ....	1	2	3	4	5	6	B15. Cafetería / Restaurante .....	1	2	3	4	5	6
	A DIARIO O CASI A DIARIO	1 O 2 VECES POR SEMANA	2 O 3 VECES AL MES	CON MENOR FRECUENCIA	NUNCA	NS/NC																																																																																																											
B1. Campus Global .....	1	2	3	4	5	6																																																																																																											
B2. Aula Global .....	1	2	3	4	5	6																																																																																																											
B3. Punto de información del Campus (PIC) .....	1	2	3	4	5	6																																																																																																											
B4. Administración de alumnos ..	1	2	3	4	5	6																																																																																																											
B5. Servicio Relaciones Internacionales (SERINT) ...	1	2	3	4	5	6																																																																																																											
B6. Biblioteca.....	1	2	3	4	5	6																																																																																																											
B7. Aulas Informáticas.....	1	2	3	4	5	6																																																																																																											
B8. Servicios de Apoyo y Mantenimiento.....	1	2	3	4	5	6																																																																																																											
B9. Reprografía.....	1	2	3	4	5	6																																																																																																											
B10. Tienda / Librería.....	1	2	3	4	5	6																																																																																																											
B11. Actividades Deportivas .....	1	2	3	4	5	6																																																																																																											
B12. Instalaciones Polideportivo ..	1	2	3	4	5	6																																																																																																											
B13. Actividades Culturales / Recreativas.....	1	2	3	4	5	6																																																																																																											
B14. Actividades del Auditorio ....	1	2	3	4	5	6																																																																																																											
B15. Cafetería / Restaurante .....	1	2	3	4	5	6																																																																																																											

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

- B.15. BIBLIOTECA.**
- . María Moliner (Getafe)..... 1
  - . Concepción Arenal ..... 2
  - . Rey Pastor (Leganés)..... 3
  - . Miguel de Unamuno (Colmenarejo)..... 4
- B.16. REPROGRAFÍA.**
- Getafe
- . Adolfo Posada..... 1
  - . María Moliner..... 2
  - . Humanidades ..... 3
  - . Ortega y Gasset ..... 4
- Leganés
- . Sabatini ..... 5
  - . Agustín de Betancourt ..... 6
- Colmenarejo
- . Miguel de Unamuno..... 7
- B.17. CAFETERÍA / RESTAURANTE**
- Getafe
- . Central..... 1
  - . Humanidades ..... 2
  - . Luis Vives ..... 3
- Leganés
- . Sabatini ..... 4
  - . Padre Soler..... 5
- Colmenarejo
- . Miguel de Unamuno..... 6

**BLOQUE C. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS**

**NOTAS IMPORTANTES**  
(Por favor, emplea un minuto en leerlas detenidamente)

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

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

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

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

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

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

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

**C1.- CAMPUS GLOBAL**

	☹ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
1.1. Diseño y funcionamiento	1	2	3	4	5	6
1.2. Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias	1	2	3	4	5	6
1.3. Utilidad	1	2	3	4	5	6
1.4. VALORACIÓN GENERAL DE CAMPUS GLOBAL	1	2	3	4	5	6

**C2.- AULA GLOBAL**

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

**C3.- ADMINISTRACIÓN DE ALUMNOS**

	☹ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
<b>A. SERVICIOS DE INFORMACIÓN</b>						
3.1. Información en el Punto de Información del Campus (PIC)	1	2	3	4	5	6
3.2. Cualificación del personal del PIC	1	2	3	4	5	6
3.3. Agilidad y diligencia con que se presta el servicio del PIC	1	2	3	4	5	6
3.4. Cordialidad y amabilidad del personal del PIC	1	2	3	4	5	6
3.5. Facilidad y orientación recibida cuando se necesita acceder a información más especializada	1	2	3	4	5	6
3.6. Por otras vías: impresos, sobres, folletos, guías de titulación, tabloneros de anuncios, etc.	1	2	3	4	5	6
3.7. Satisfacción con la puntualidad con la que se publican las calificaciones de exámenes	1	2	3	4	5	6
3.8. Satisfacción con la facilidad con la que se localizan las calificaciones en los Tabloneros/en la Web	1	2	3	4	5	6
3.9. Utilidad real de la mensajería electrónica (mensajes que se mandan a tu dirección e-mail de la Universidad)	1	2	3	4	5	6
3.10. VALORACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN	1	2	3	4	5	6
<b>B.- SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>						
3.11. El horario de atención	1	2	3	4	5	6
3.12. La atención recibida por parte del personal funcionario	1	2	3	4	5	6
3.13. La atención recibida por parte de los becarios	1	2	3	4	5	6
3.14. Facilidad y utilidad de los procesos y trámites de alumnos en 'Campus Global'	1	2	3	4	5	6
3.15. Traslados de expedientes: Agilidad en su tramitación y resolución	1	2	3	4	5	6
3.16. Convalidaciones: Agilidad en su tramitación y resolución	1	2	3	4	5	6
3.17. VALORACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	2	3	4	5	6

	☹ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
<b>C.- MATRICULACIÓN</b>						
3.18.a) Procesos de matriculación a través de Internet	1	2	3	4	5	6
3.18.b) Matriculación de forma personal en la Administración de Alumnos	1	2	3	4	5	6
3.19. Utilidad e idoneidad del asesoramiento recibido en el proceso de Matriculación	1	2	3	4	5	6
3.20. VALORACIÓN GENERAL DE LOS PROCESOS DE MATRÍCULA	1	2	3	4	5	6
<b>D.- CARNÉ UNIVERSITARIO</b>						
3.21. Utilidad y ventajas del actual Carné Universitario	1	2	3	4	5	6
3.22. Agilidad en su expedición y entrega	1	2	3	4	5	6
<b>E.- BECAS</b>						
3.23. ¿En alguna ocasión a lo largo del curso has solicitado información o has tenido que realizar alguna gestión relacionada con las Becas? SÍ..... 1 → NO..... 2 → Pasa a 3.28						
3.24. (Valora) La información existente sobre el sistema de Becas	1	2	3	4	5	6
3.25. La atención recibida por parte del personal funcionario	1	2	3	4	5	6
3.26. La atención recibida por parte de los becarios	1	2	3	4	5	6
3.27. VALORACIÓN GENERAL DEL SERVICIO/SISTEMA DE BECAS	1	2	3	4	5	6
<b>F. SERVICIO RELACIONES INTERNACIONALES (SERINT)</b>						
3.28. Horarios de funcionamiento	1	2	3	4	5	6
3.29. Atención recibida y utilidad del asesoramiento recibido	1	2	3	4	5	6
3.30. VALORACIÓN GENERAL DEL SERVICIO RELACIONES INTERNACIONALES (SERINT)	1	2	3	4	5	6
3.31. VALORACIÓN GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE ALUMNOS	1	2	3	4	5	6

<b>C4.- BIBLIOTECA</b>						
	☹ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
4.1. La capacidad de gestión y resolución de preguntas de las personas que atienden el mostrador	1	2	3	4	5	6
4.2. La cordialidad y amabilidad en el trato del personal de la biblioteca	1	2	3	4	5	6
4.3. La preocupación demostrada por el personal a cargo del servicio por hacer que todos los usuarios respeten las normas de uso de las instalaciones	1	2	3	4	5	6
4.4. La adecuación de los fondos bibliográficos a tus necesidades y su disponibilidad	1	2	3	4	5	6
4.5. El horario de funcionamiento establecido con carácter general	1	2	3	4	5	6
4.6. El horario de funcionamiento establecido para épocas de exámenes	1	2	3	4	5	6
4.7. El ambiente de trabajo y estudio dentro de la biblioteca	1	2	3	4	5	6
4.8. El funcionamiento del sistema de gestión de los préstamos de libros y documentos (préstamos, renovaciones, reclamaciones, reservas, etc.)	1	2	3	4	5	6
4.9. Los servicios de biblioteca accesibles a través de Campus Global	1	2	3	4	5	6
4.10. VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA	1	2	3	4	5	6

<b>C5.- AULAS Y SERVICIOS INFORMÁTICOS</b>						
	☹ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
5.1. El horario de funcionamiento	1	2	3	4	5	6
5.2. La facilidad para encontrar un puesto libre en las aulas	1	2	3	4	5	6
5.3. La disponibilidad de las aplicaciones informáticas necesarias para realizar las prácticas	1	2	3	4	5	6
5.4. La existencia de errores en las aplicaciones al ejecutarlas	1	2	3	4	5	6
5.5. Facilidad de acceso, localización y uso de la información en 'Campus Global'	1	2	3	4	5	6

<b>C6.- SERVICIOS DE APOYO Y MANTENIMIENTO</b>						
	☹ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
5.6. La utilidad y calidad de la información de 'Campus Global'	1	2	3	4	5	6
5.7. VALORACIÓN GLOBAL DE LAS AULAS Y SERVICIOS INFORMÁTICOS	1	2	3	4	5	6

<b>C7.- AULAS Y ESPACIOS DOCENTES</b>						
	☹ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
6.1. El funcionamiento de los sistemas de climatización	1	2	3	4	5	6
6.2. Los servicios de reparación y mantenimiento de las instalaciones	1	2	3	4	5	6
6.3. La limpieza general de las instalaciones de la Universidad	1	2	3	4	5	6
6.4. La conserjería en general (accesibilidad, trato y agilidad en la tramitación de incidencias)	1	2	3	4	5	6
6.5. El servicio de Seguridad dentro de la Universidad	1	2	3	4	5	6
6.6. VALORACIÓN GLOBAL DE LOS SERVICIOS DE APOYO Y MANTENIMIENTO	1	2	3	4	5	6

<b>C7.- AULAS Y ESPACIOS DOCENTES</b>						
	☹ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
7.1. El mobiliario y equipamiento general de las Aulas	1	2	3	4	5	6
7.2. El equipamiento audiovisual en las Aulas	1	2	3	4	5	6
7.3. Incidencias en el uso de Aulas Docentes: evolución de su frecuencia (disminución) y agilidad en la resolución	1	2	3	4	5	6
7.4. La disponibilidad de espacios para trabajar en grupo	1	2	3	4	5	6
7.5. VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN DE AULAS Y ESPACIOS DOCENTES	1	2	3	4	5	6

**C8.- REPROGRAFÍA**

	☹ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
8.1. La agilidad/diligencia con la que se presta el servicio	1	2	3	4	5	6
8.2. La eficacia y competencia (calidad de las copias, pérdidas, errores)	1	2	3	4	5	6
8.3. El horario de funcionamiento establecido	1	2	3	4	5	6
8.4. El precio/coste del servicio	1	2	3	4	5	6
8.5. Los medios existentes y el funcionamiento del autoservicio de fotocopias y autoimpresión	1	2	3	4	5	6
8.6. VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE REPROGRAFÍA	1	2	3	4	5	6

**C9.- TIENDA / LIBRERÍA**

	☹ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
9.1. La amplitud/variedad de su oferta de productos	1	2	3	4	5	6
9.2. El horario de funcionamiento establecido	1	2	3	4	5	6
9.3. VALORACIÓN GLOBAL DE LA TIENDA/LIBRERÍA	1	2	3	4	5	6

**C10.- ESPACIO ESTUDIANTES**

	☹ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
10.1. Las características (calidad, dotación...) de las instalaciones deportivas	1	2	3	4	5	6
10.2. La variedad, amplitud y calidad de las actividades deportivas	1	2	3	4	5	6
10.3. La accesibilidad a las instalaciones deportivas cuando se necesita/desea	1	2	3	4	5	6
10.4. La relación calidad-precio de las actividades deportivas ofrecidas	1	2	3	4	5	6
10.5. La variedad, amplitud y calidad de las actividades culturales	1	2	3	4	5	6
10.6. La relación calidad - precio de las actividades culturales	1	2	3	4	5	6
10.7. Programas culturales del Auditorio: interés y calidad de las actividades programadas	1	2	3	4	5	6
10.8. Programas culturales del Auditorio: información recibida sobre la programación	1	2	3	4	5	6
10.9. El trato personal, información y agilidad en la gestión en los centros de Espacio Estudiantes	1	2	3	4	5	6
10.10. VALORACIÓN GLOBAL DEL ESPACIO ESTUDIANTES	1	2	3	4	5	6

Continúa en la siguiente página

**C11.- CAFETERÍA / RESTAURANTE**

	☹ Satisfacción ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
11.1. La confortabilidad y calidad de las instalaciones	1	2	3	4	5	6
11.2. La capacidad de las instalaciones para absorber la demanda en la CAFETERÍA	1	2	3	4	5	6
11.3. La capacidad de las instalaciones para absorber la demanda en el RESTAURANTE	1	2	3	4	5	6
11.4. La limpieza e higiene	1	2	3	4	5	6
11.5. El trato general del personal	1	2	3	4	5	6
11.6. La agilidad/rapidez con la que se presta el servicio en la CAFETERÍA	1	2	3	4	5	6
11.7. La agilidad/rapidez con la que se presta el servicio en el RESTAURANTE	1	2	3	4	5	6
11.8. El horario de funcionamiento	1	2	3	4	5	6
11.9. Los precios	1	2	3	4	5	6
11.10. La variedad y calidad de la oferta en el servicio de CAFETERÍA	1	2	3	4	5	6
11.11. La variedad y calidad de la oferta en el servicio de RESTAURANTE	1	2	3	4	5	6
11.12. VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE CAFETERÍA/ RESTAURANTE	1	2	3	4	5	6

**BLOQUE D. EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS**

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

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

	BASTANTE A PEOR	ALGO A PEOR	MÁS O MENOS IGUAL	ALGO A MEJOR	BASTANTE A MEJOR	NS/MC
D1. Campus Global .....	1	2	3	4	5	6
D2. Aula Global .....	1	2	3	4	5	6
D3. Punto de información del Campus (PIC) .....	1	2	3	4	5	6
D4. Administración de alumnos ..	1	2	3	4	5	6
D5. Servicio Relaciones Internacionales (SERINT) ...	1	2	3	4	5	6
D6. Biblioteca .....	1	2	3	4	5	6
D7. Aulas Informáticas .....	1	2	3	4	5	6
D8. Servicios de Apoyo y Mantenimiento .....	1	2	3	4	5	6
D9. Reprografía .....	1	2	3	4	5	6
D10. Tienda / Librería .....	1	2	3	4	5	6
D11. Actividades Deportivas .....	1	2	3	4	5	6
D12. Instalaciones Polideportivo ..	1	2	3	4	5	6
D13. Actividades Culturales / Recreativas .....	1	2	3	4	5	6
D14. Actividades del Auditorio ....	1	2	3	4	5	6
D15. Cafetería / Restaurante .....	1	2	3	4	5	6

**Para TODOS: CONTINÚA RESPONDIENDO AQUÍ**

**PROGRAMA COMPAÑERO-TUTOR (TUTORÍAS ENTRE IGUALES)**

10.10. ¿Has oído hablar del "Programa Compañeros (tutorías entre iguales)" por el que alumnos veteranos ayudan a los nuevos para facilitar su integración en la Universidad?

. Si y he participado como compañero-tutor ..... 1  
 . Si y he participado como alumno tutorizado ..... 2  
 . Si, he oído hablar de ello pero no he participado ..... 3  
 . No ..... 4

	☹ Valoración ☺					No sabe
	1	2	3	4	5	
10.11 En cualquier caso, valora la utilidad del programa	1	2	3	4	5	6
10.12 Tu disposición a participar (de 1 "ninguna" a 5 "máxima")	1	2	3	4	5	6

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

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

**E.- INCIDENCIAS EN EL SERVICIO**

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

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

**Muchas gracias por tu colaboración**



**Documento redactado, revisado y verificado por:**

**Graciano Viejo Fernández**

Director Técnico

**Responsable de la redacción:**

**Raquel García Yagüe**

Técnico de Estudios

**Documento revisado y verificado:**

**Graciano Viejo Fernández**

Director Técnico

**CERTIFICACIÓN DE CALIDAD  
ISO 9001:2008**

