

**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 (Personal Docente e Investigador curso 2017-2018).**

**EXPEDIENTE Nº: 2017/003486**  
**Ref. Int. 17SE17PA**

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

**Ref.:** **17141-17173**

**Madrid, Diciembre 2017**

# Índice

<b>1. Introducción .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Ficha técnica .....</b>	<b>4</b>
2.1. Muestra teórica – realizada .....	5
<b>3. Síntesis de resultados.....</b>	<b>7</b>
3.1. Utilización de los servicios.....	7
3.2. Satisfacción con los servicios.....	8
3.3. Sucesos críticos.....	9
3.4. Resumen por servicio .....	10
A) Aula Global .....	10
B) Secretaría de departamento .....	11
C) Biblioteca .....	12
D) Informática y Comunicaciones.....	13
E) Campus: Instalaciones, equipamientos y espacios.....	14
E) 1. Centro de atención y soporte (CASO) .....	14
E) 2. Incidencias informáticas: Soporte CAU.....	15
E) 3. Mantenimiento, equipamientos y servicios.....	16
E) 4. Aulas y espacios compartidos.....	17
F) Administración y Gestión Electrónica .....	18
G) Oficina Técnica y TL .....	19
H) Comunicación Institucional.....	20
I) Servicios de Gestión de Apoyo a la Docencia .....	21
I) 1. Apoyo a la docencia y gestión de Grado.....	22
I) 2. Apoyo a la docencia y gestión de Postgrado .....	23
J) Recursos Humanos y Organización .....	24
K) Conserjería .....	25
L) Cafetería / Restaurante.....	26
M) Reprografía.....	27
N) Servicio de Investigación .....	28
O) Dirección Económico-Financiera.....	29
P) Relaciones Internacionales y Cooperación .....	30
Q) Parque Científico .....	31
R) Aula de las Artes – Auditorio .....	32
S) Deporte, Actividades y Participación.....	33
T) Centro de Orientación a Estudiantes .....	34
U) Prevención de Riesgos Laborales .....	35
V) Otros (Seguridad, Mensajería, Suministro oficina y Agencia viajes).....	36

## 1. Introducción

El Consejo Social de la Universidad Carlos III de Madrid, dentro del Plan de Actuación Mejora de la Calidad de la Universidad en la docencia, la investigación y la gestión, ha encargado a Simple Lógica Investigación S.A. la realización de la octava investigación cuantitativa entre el Personal Docente e Investigador (en adelante PDI), para conocer su opinión sobre el funcionamiento de los servicios universitarios.

Esta octava oleada del estudio se ha realizado en el primer trimestre del curso 2017-2018.

### Observaciones importantes

Al igual que en la edición anterior, se recoge de forma *declarada* cuáles son los Campus y Centros donde cada miembro del PDI afirma desempeñar su actividad docente e investigadora de forma habitual. Esto se adapta a la realidad laboral de este colectivo, muchos de cuyos integrantes trabajan *de hecho* en más de un Campus y Centro, no siempre coincidente con aquel al que figuran adscritos a efectos de la gestión administrativa.

Así pues, en este informe se comentarán las posibles diferencias de valoración de los servicios entre el PDI por Campus y Centro<sup>1</sup>, según aquellos donde declaran trabajar habitualmente.

### Novedades en la composición de los servicios

Se introduce por primera vez el servicio de Administración y Gestión Electrónica.

El antiguo "Espacio Estudiantes" se desglosa ahora en: "Deportes, Actividades y Participación" y en "Centro de Orientación a Estudiantes".

Debe tenerse esto en cuenta al comparar sus resultados con los de ediciones anteriores.

---

<sup>1</sup> Salvo los de: Biblioteca, Reprografía y Cafetería-Restaurante que tienen sus propios centros según ubicación.

## 2. Ficha técnica

- **Universo:** El Personal Docente e Investigador del curso 2017-2018 en la Universidad (compuesto por 2.131 personas).
- **Ámbito:** Los cuatro campus de la Universidad Carlos III de Madrid.
- **Fechas de campo:** Del 6 al 20 de Noviembre de 2017
- **Muestra:** 537 individuos.
- **Muestreo:** Exhaustivo. Contactando con la totalidad del PDI.
- **Entrevistas:** Auto-administradas on-line, con una duración media de 14:24 minutos. Para ello, se procedió al envío por correo electrónico de la invitación a responder a la encuesta facilitando el acceso al cuestionario on-line. Se enviaron 3 recordatorios solicitando la participación con un intervalo de cinco a siete días. (Se recogieron 517 cuestionarios, de los cuales fue necesario invalidar 2 por motivos de duración).  
Posteriormente se contactó telefónicamente con quienes habían dejado incompleto su cuestionario on-line para terminarlo. Se consiguieron otras 22n.
- **Tasa de respuesta on-line:** 24,2% (515 cuestionarios completos on-line obtenidos a partir de 2.131 docentes e investigadores)
- **Supervisión/control de calidad:** 11% del total de las entrevistas realizadas mediante re-llamada telefónica por parte de Simple Lógica y análisis posterior de las duraciones de cumplimentación del 100% de las cumplimentadas on-line.
- **Márgenes de error:** Para datos globales, una situación de máxima heterogeneidad ( $p=q=0,5$ ) y un nivel de confianza del 95,5%, el margen de error para el conjunto de la Universidad Carlos III es  $\pm 3,73\%$ .
- **Ponderación:** los datos obtenidos han sido ponderados para ajustarlos a la distribución real del PDI según Campus de destino de su plaza, Centro de destino de su plaza y Categoría profesional.
- **Instituto responsable:** SIMPLE LÓGICA INVESTIGACIÓN S.A. miembro de AEDEMO y acogido al código deontológico internacional ICC/ESOMAR de Marketing e Investigación social.

**2.1. Muestra teórica – realizada****Distribución del PDI por Campus de destino, Categoría y Centro de destino  
PDI 2017-2018**

	Total	CENTRO DESTINO PLAZA		
		FCSSJJ	FHCD	EPS
GETAFE	1063	777	286	
LEGANÉS	1016	14		1002
COLMENAREJO	52	31	4	17
P. No permanente	1522	585	205	732
P. PERMANENTE (Catedrático, Titular, Contratado Dtor.)	609	237	85	287
<b>Total</b>	<b>2131</b>	<b>822</b>	<b>290</b>	<b>1019</b>

**Distribución en % del PDI**

PDI 2017-2018	Total	CENTRO DESTINO PLAZA		
		FCSSJJ	FHCD	EPS
GETAFE	49,9%	36,5%	13,4%	
LEGANÉS	47,7%	0,7%		47,0%
COLMENAREJO	2,4%	1,5%	0,2%	0,8%
P. No permanente	71,4%	27,5%	9,6%	34,4%
P. PERMANENTE (Catedrático, Titular, Contratado Dtor.)	28,6%	11,1%	4,0%	13,5%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>38,6%</b>	<b>13,6%</b>	<b>47,8%</b>

**Muestra mínima (PDI 2017-2018) 400 (Directamente proporcional)**

	Total	CENTRO DESTINO PLAZA		
		FCSSJJ	FHCD	EPS
GETAFE	199	146	53	
LEGANÉS	191	3		188
COLMENAREJO	10	6	1	3
P. No permanente	286	111	38	137
P. PERMANENTE (Catedrático, Titular, Contratado Dtor.)	114	44	16	54
<b>Total</b>	<b>400</b>	<b>155</b>	<b>54</b>	<b>191</b>

## Entrevistas finales respondidas por el PDI en 2017-2018.

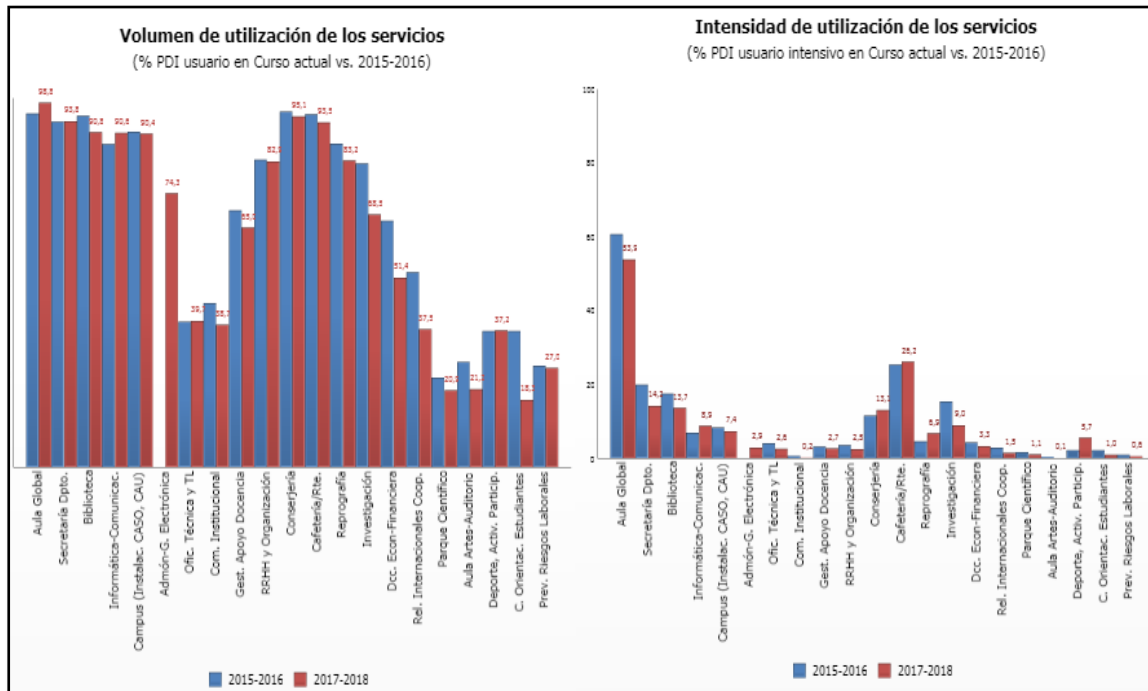
	CENTRO DESTINO PLAZA			
	Total	FCSSJJ	FHCD	EPS
GETAFE	258	173	85	
LEGANÉS	265			265
COLMENAREJO	14	10		4
C.D. y no permanente	300	101	57	142
P. PERMANENTE (Catedrático, Titular, Contratado Dtor.)	237	82	28	127
<b>Total</b>	<b>537</b>	<b>183</b>	<b>85</b>	<b>269</b>

Error muestral ( $\pm e$  %)

	CENTRO DESTINO PLAZA			
	Total	FCSSJJ	FHCD	EPS
GETAFE	5,42	6,71	9,11	
LEGANÉS	5,28			5,27
COLMENAREJO	23,07	26,46		45,07
P. No permanente	5,18	9,06	11,28	7,54
P. PERMANENTE (Catedrático, Titular, Contratado Dtor.)	5,08	8,95	15,57	6,64
<b>Total</b>	<b>3,73</b>	<b>6,52</b>	<b>9,14</b>	<b>5,23</b>

## 3. Síntesis de resultados

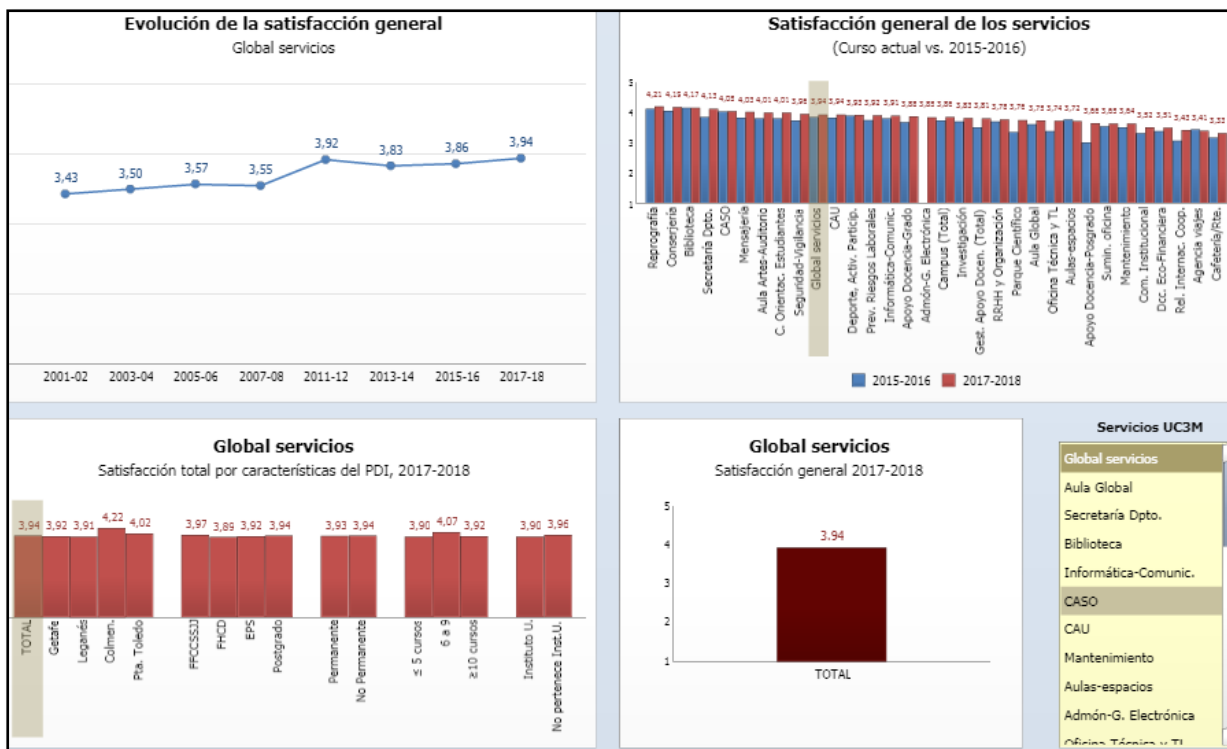
### 3.1. Utilización de los servicios



- El Personal Docente e Investigador (PDI) utiliza un promedio de 13 servicios distintos este curso. Los servicios que cuentan con un mayor volumen de usuarios son: Aula global, Conserjería, Cafetería y Secretaria de Departamento (todos ellos utilizados por más del 93,5%). Y los más minoritarios son: Centro de Orientación a Estudiantes<sup>2</sup>, Parque Científico y Aula de las Artes-Auditorio.
- La gran mayoría de los servicios analizados mantiene en líneas generales su volumen de usuarios con respecto al curso 2015-2016. Sin embargo, se aprecian descensos notables en la utilización del: Servicio del Centro de Orientación a Estudiantes<sup>2</sup> (de 18,6 puntos, siendo ahora utilizado por el 18,3 % del PDI), el de Relaciones Internacionales y Cooperación (de 15,4 puntos y un 37,5% de usuarios), el Servicio de Investigación (13,9 puntos y un 68,5% de usuarios), y Aula de las Artes-Auditorio (7,4 puntos menos y el 21,2% de usuarios).
- Aula Global es el servicio usado con más intensidad por investigadores y profesores, aunque su porcentaje de grandes usuarios se ha reducido significativamente en 6,9 puntos porcentuales con respecto al curso 2015-2016.

<sup>2</sup> Recuérdese que en la anterior edición del estudio este servicio incluía todo lo relativo a la práctica deportiva.

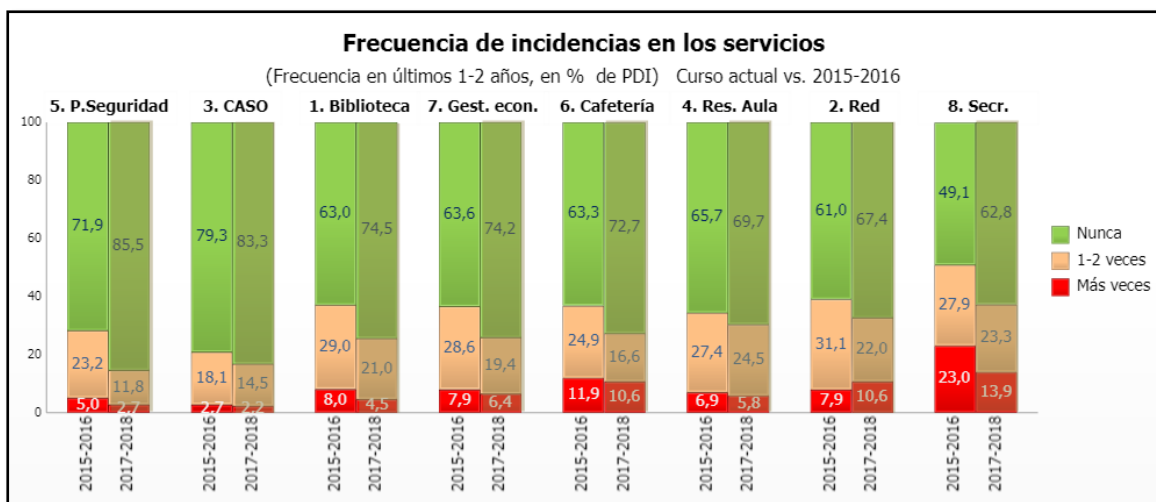
### 3.2. Satisfacción con los servicios



- Sigue siendo bastante elevada la satisfacción general con los servicios (3,94). Incluso mejora ligeramente (0,8 décimas) con respecto a la registrada en 2015-2016 y alcanza su nivel más alto hasta la fecha.
- Los servicios mejor valorados son los de: Reprografía, Conserjería, Biblioteca y Secretaría de Departamento; con puntuaciones por encima de 4,1 sobre 5. En cambio, el peor valorado (3,33) este año es el de Cafetería/Restaurante.
- El nivel de satisfacción de la gran mayoría de los servicios se mantiene estable con ligeras variaciones respecto a 2015-2016. Mejora significativamente la satisfacción con Apoyo a la Docencia y Gestión de Postgrado, Parque Científico, Relaciones Internacionales y Cooperación y Oficina Técnica y TL.



### 3.3. Sucesos críticos

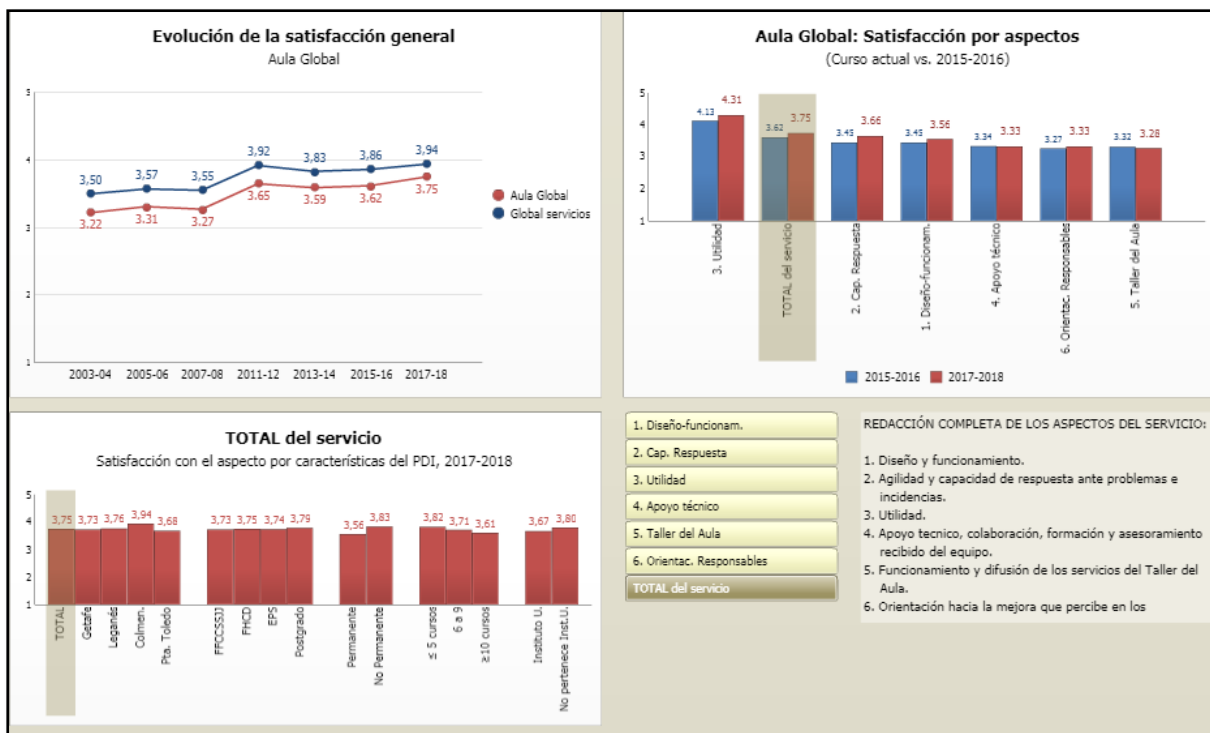


- Desciende en todos los sucesos críticos el volumen del PDI que se ha visto afectado, exponentes de un mal funcionamiento de los servicios.
- El Servicio de Seguridad del Campus es este curso el que menos incidencias ha tenido: el 14,5% del PDI se ha visto afectado.

Por el contrario, la Secretaría de Departamento, pese a haber mejorado 13,6 puntos, sigue siendo el servicio con el que más PDI ha tenido alguna incidencia: el 37,2%. Y en segundo lugar, la caída imprevista de la Red informática (que ahora afecta al 32,6%, 6,4 puntos menos con respecto al curso 2015-2016).

### 3.4. Resumen por servicio

#### A) Aula Global



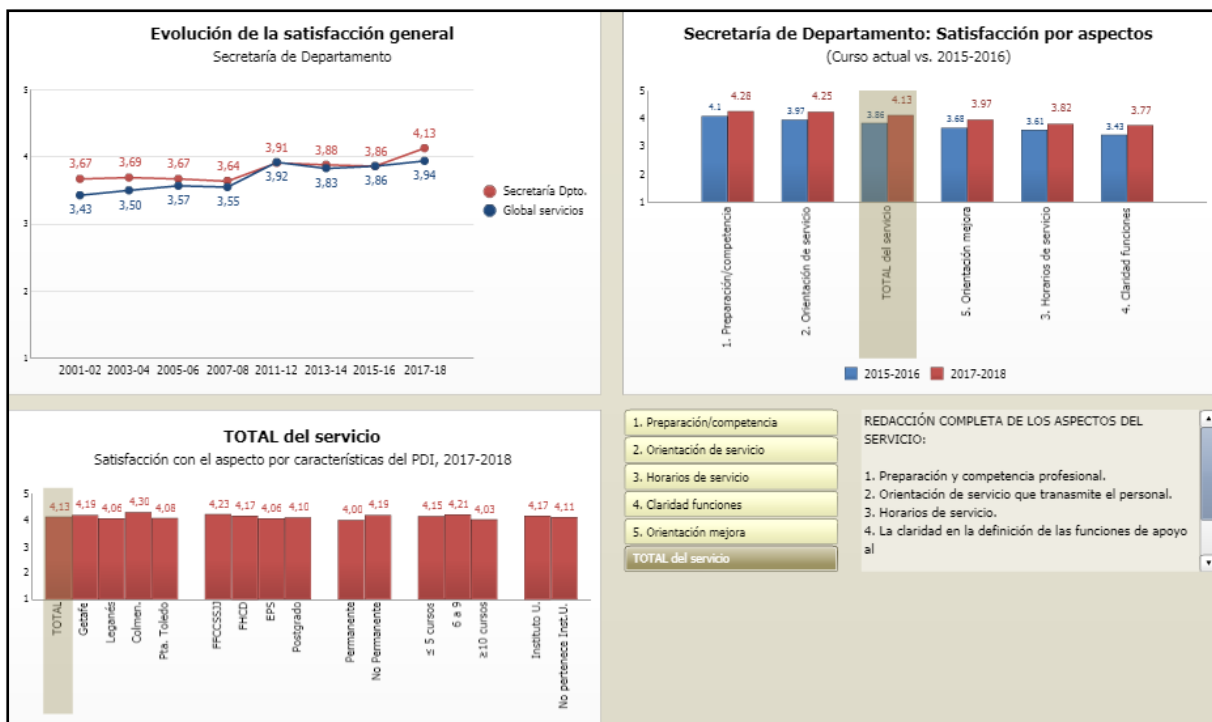
El 98,8% del PDI usa el servicio de Aula global, destacando la FHCD, y el profesorado permanente como grandes usuarios.

La valoración de Aula Global (3,75) se mantiene por encima respecto al curso 2015-2016, experimentando un ascenso de 1,3 décimas. Es la puntuación más alta desde el curso 2003-2004, desde el cual no ha dejado de aumentar.

<i>Significativamente más satisfechos</i>	<i>Significativamente menos satisfechos</i>
- El PDI no permanente (3,83)	- PDI permanente (3,56)

La Utilidad de Aula Global es sin duda su punto fuerte (4,31 puntos); mientras que el funcionamiento y difusión de los servicios de Taller del Aula (3,28) y la Orientación hacia la mejora que se percibe en los responsables (3,33) son los aspectos menos satisfactorios.

B) Secretaría de departamento



El 93,8% son usuarios de este servicio, el 42,4% se declaran usuarios esporádicos, el 37,1% son usuarios frecuentes y el 14,2% son grandes usuarios.

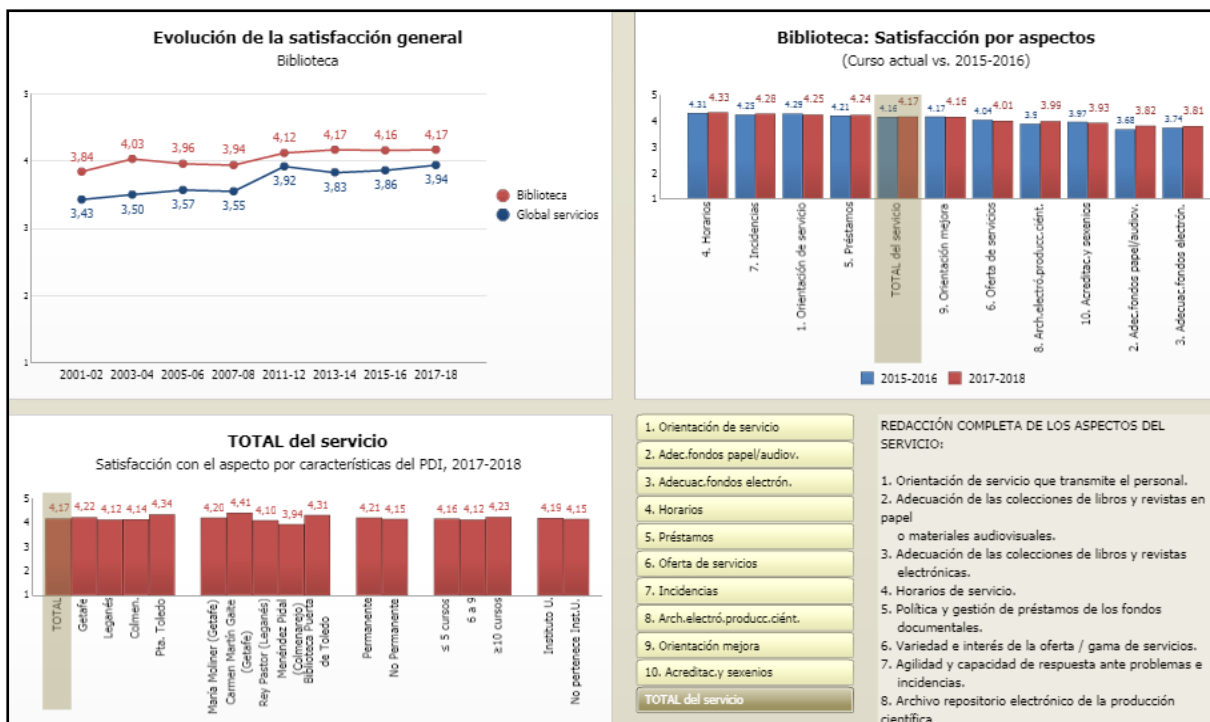
El servicio de Secretaría de Departamento (4,13) ha experimentado un leve aumento de 2,7 décimas respecto al curso 2015-2016 y alcanza el nivel más alto de satisfacción hasta la fecha. Además, se encuentra por encima de la media general de satisfacción con los servicios (3,94).

No se produce ninguna diferencia significativa en las características del PDI respecto a este servicio.

<i>Significativamente más satisfechos</i>	<i>Significativamente menos satisfechos</i>
<i>(Sin diferencias significativas)</i>	<i>(Sin diferencias significativas)</i>

La preparación y competencia profesional y la orientación de servicio que transmite el personal de las Secretarías de los distintos departamentos siguen siendo los atributos mejor valorados, que con 4,28 y 4,25 puntos respectivamente están ampliamente por encima de la media general del servicio. En cambio, los aspectos menos satisfactorios son nuevamente: la claridad en la definición de las funciones de apoyo al PDI y los horarios de servicio y (3,77 y 3,82 puntos respectivamente).

C) Biblioteca



El 90,8% se declaran usuarios de la biblioteca, un 46,8% son usuarios esporádicos, el 30,4% son los usuarios frecuentes y el 13,7% son declarados grandes usuarios. Podemos destacar al PDI del Campus de Getafe, la FCCSSJJ y la FHCD como los grandes usuarios de este servicio.

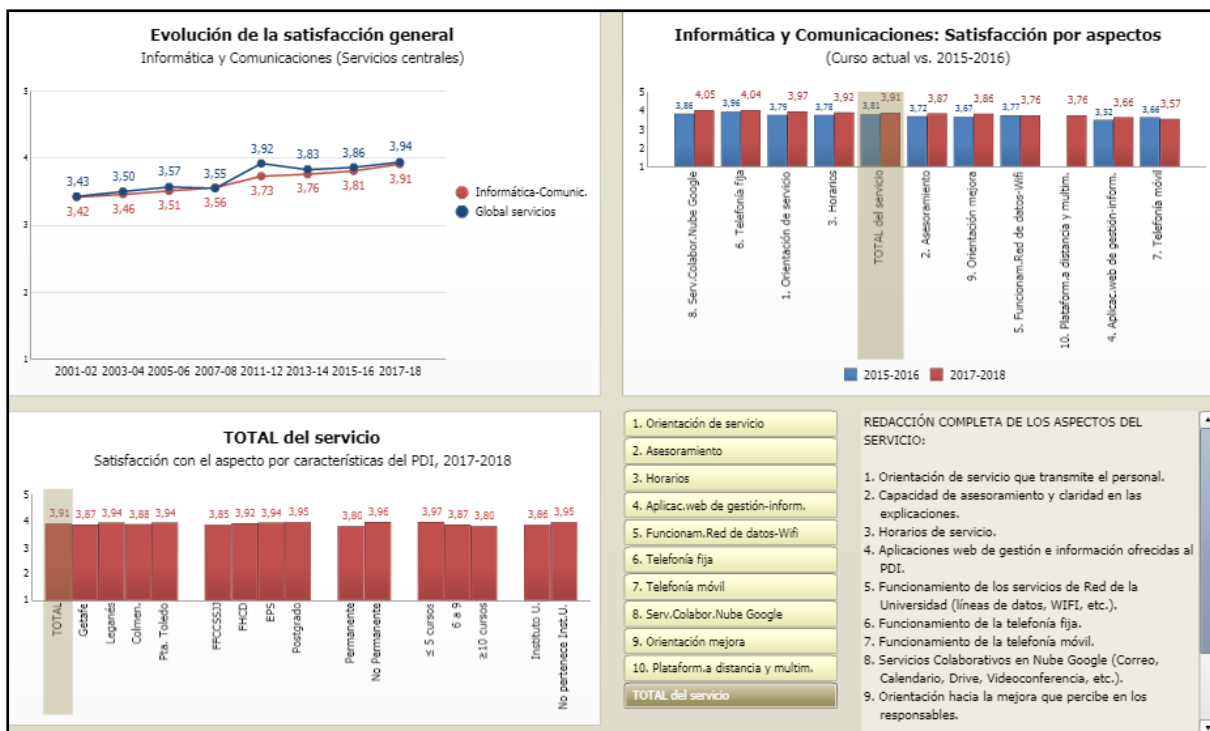
Los centros de biblioteca María Moliner (20,9%) y Carmen Martín Gaité (36,8%), ambos en Getafe, son los que cuentan con mayor volumen de grandes usuarios.

La satisfacción con el servicio de Biblioteca sigue siendo una de las más altas, y se mantiene sin apenas variaciones con respecto a las dos anteriores oleadas del estudio.

Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
- Carmen Martín Gaité, de Getafe (4,41)	Rey Pastor, de Leganés (4,10)

Los horarios (valorados con 4,33 puntos), la respuesta a las incidencias (4,28), la orientación del servicio (4,25) y la política de préstamos (4,24) son los aspectos mejor valorados de este servicio, situándose por encima de la satisfacción global. Por otro lado, la adecuación de las colecciones de libros y revistas, tanto en papel (3,82) como en formato electrónico (3,81) son los aspectos que reciben una puntuación más baja.

D) Informática y Comunicaciones



El servicio de Informática y Comunicaciones sigue siendo uno de los servicios de utilización prácticamente universal (90,6%), aunque sólo el 8,9% del PDI se define como gran usuario.

La satisfacción del servicio sigue incrementándose de manera sostenida desde que en el curso 2001-2002 comenzó a medirse. De hecho, en este tiempo ha pasado de los 3,42 puntos sobre 5 a los actuales 3,91 alcanzando su máximo nivel hasta la fecha.

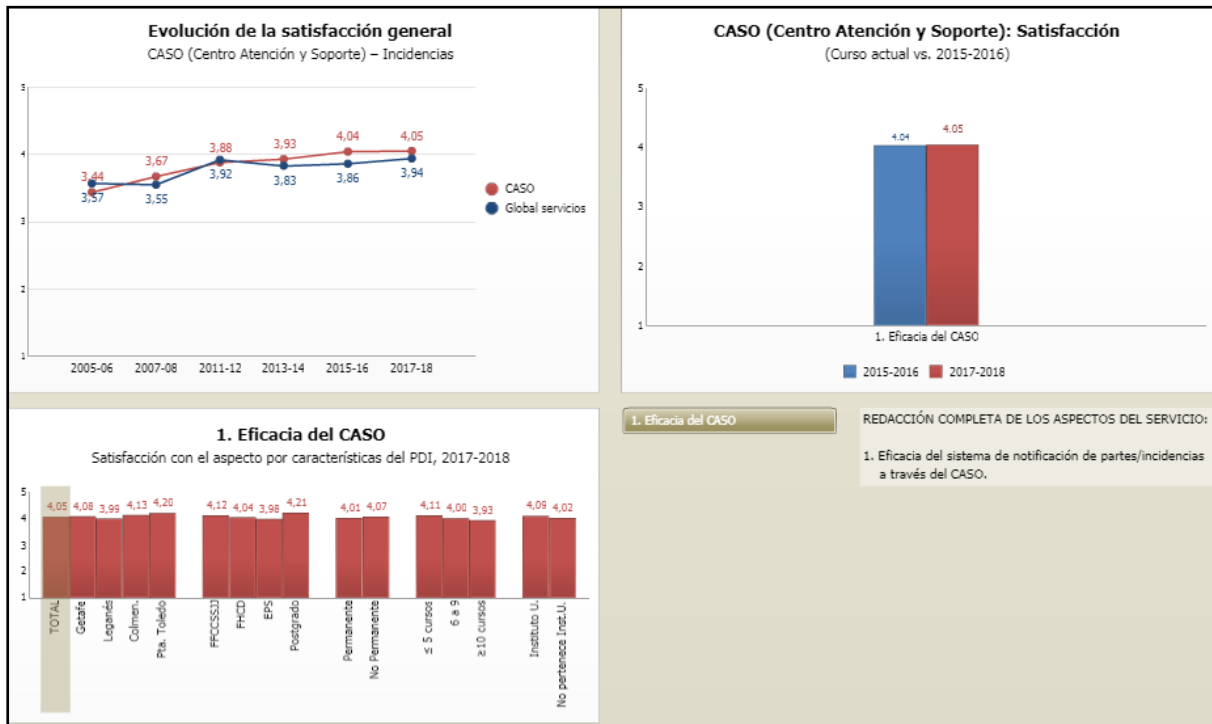
Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
-FHCD (3,92)	- FCCSSJJ (3,85)

Los aspectos más satisfactorios del Servicio de Informática y Comunicaciones son: el funcionamiento de la telefonía fija y las aplicaciones colaborativas en Nube de Google (correo, calendario, drive, etc.) con 4,04 y 4,05 puntos de media, seguidos de la orientación de servicio que transmite el personal (3,97) y el horario de atención (3,92 puntos). Por el contrario, las aplicaciones web de gestión y el funcionamiento de la telefonía móvil reciben la valoración más baja (3,66 y 3,57 puntos respectivamente).

### E) Campus: Instalaciones, equipamientos y espacios

Dentro de Campus se incluyen tres servicios de utilización universal (90,4%): el centro de atención y soporte (CASO) para la notificación de partes e incidencias, el mantenimiento de las instalaciones, edificios y equipos; y finalmente las aulas y espacios compartidos. Pese a todo, tan solo el 7,4% del PDI se define a sí mismo como gran usuario.

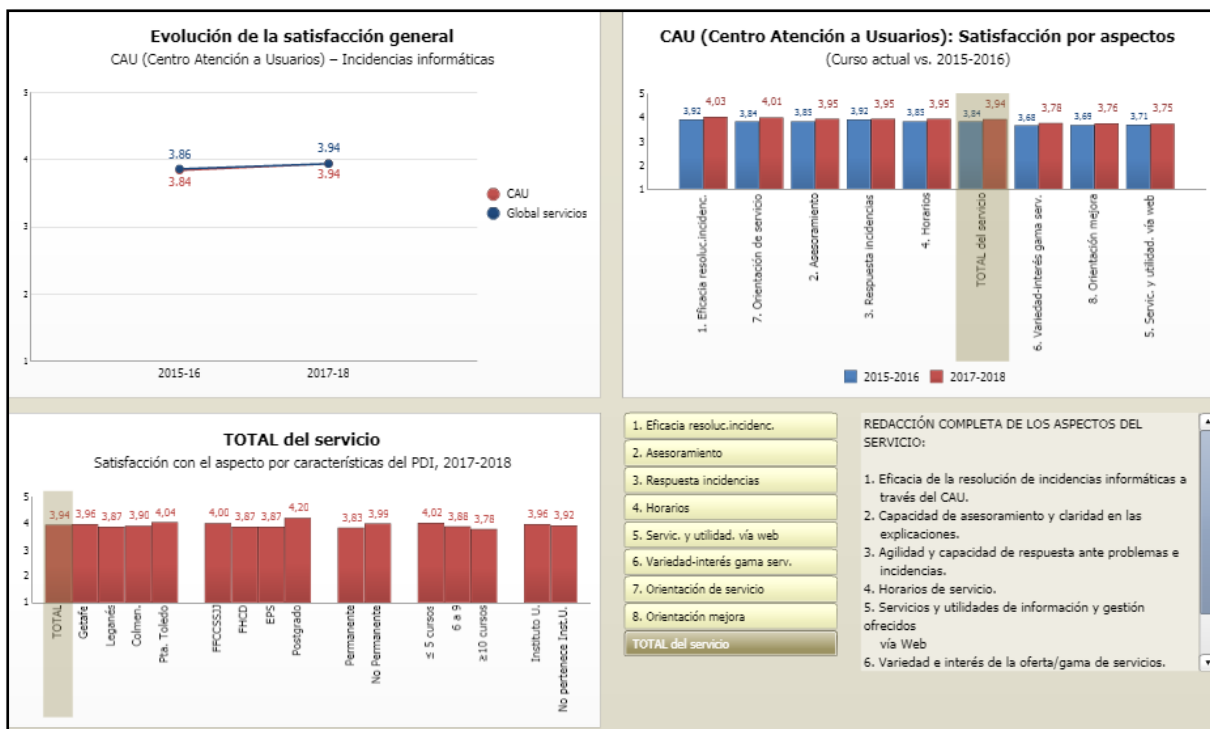
#### E)1. Centro de atención y soporte (CASO)



La satisfacción con la eficacia del sistema de notificación de partes e incidencias a través del CASO sigue evolucionando al alza desde que se comenzó su medición en el curso 2005-2006, alcanzando nuevamente su nivel más alto con 4,05 puntos, situándose por encima de la satisfacción global de los servicios.

Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
- PDI no permanente (4,07)	- PDI permanente (4,01)

E)2. Incidencias informáticas: Soporte CAU

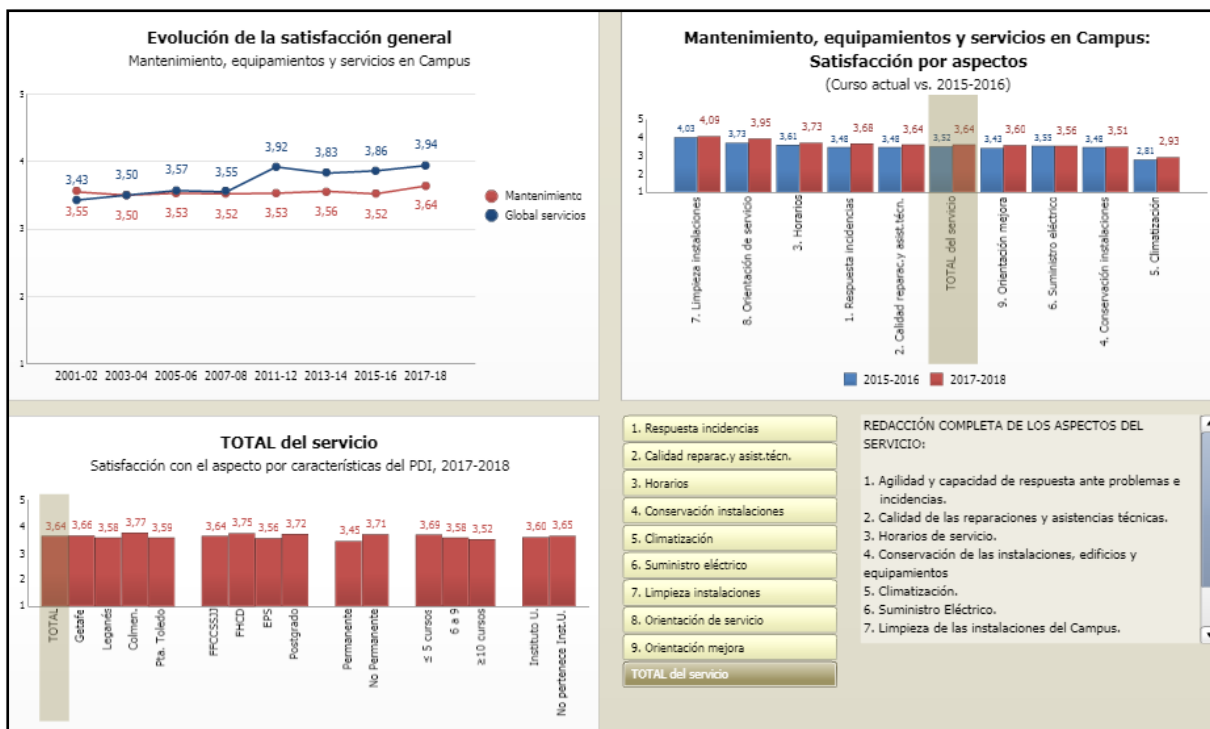


Se trata de la segunda vez que se analiza este servicio de forma independiente de Informática y Comunicaciones. La satisfacción con el servicio de soporte CAU es de 3,94, aumentando 1 décima con respecto al curso pasado (3,84).

Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Centro de Postgrado (4,20)</li> <li>- 5 cursos o menos en la UC3M (4,02)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- EPS y FHCD (con sendos 3,87 puntos)</li> <li>- 10 cursos o más (3,78)</li> </ul>

Los aspectos más satisfactorios del Centro de Atención a Usuarios han variado de orden respecto al pasado curso 2015-2016. Los aspectos mejor valorados son ahora los siguientes: la eficacia de la resolución de incidencias (4,03) y la orientación de servicio que trasmite el personal (4,01). Por otro lado, tenemos los aspectos que reciben una valoración más baja: la orientación hacia la mejora (3,76) y los servicios y utilidades de información y gestión ofrecidos vía web (3,75)

### E)3. Mantenimiento, equipamientos y servicios



La satisfacción con el servicio de mantenimiento y equipamientos se mantiene estable a lo largo del tiempo. Este curso registra una media de 3,64 puntos aumentando 1,2 décimas respecto al curso anterior, alcanzando su nivel más alto tras haber permaneciendo prácticamente constante desde el curso 2005-2006.

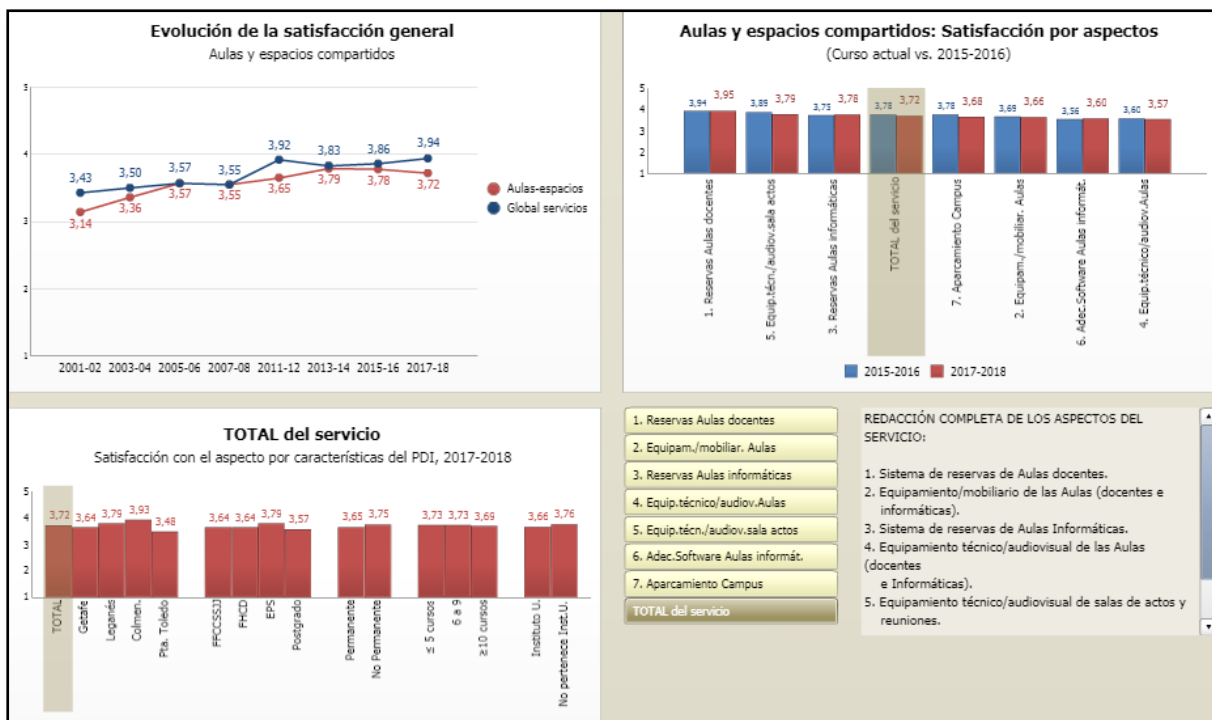
Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
- <i>Profesorado no permanente (3,71)</i>	- <i>PDI permanente (3,45)</i>

La mayoría de los indicadores de calidad aumentan, siquiera levemente, con respecto al curso 2015-2016.

La limpieza de las instalaciones sigue siendo un año más el aspecto mejor valorado (4,09). Le siguen la orientación de servicio que transmite su personal (3,95) y los horarios (3,73). Por el contrario, la climatización es nuevamente el aspecto menos satisfactorio (2,93) aunque mejora ligeramente.



E)4. Aulas y espacios compartidos



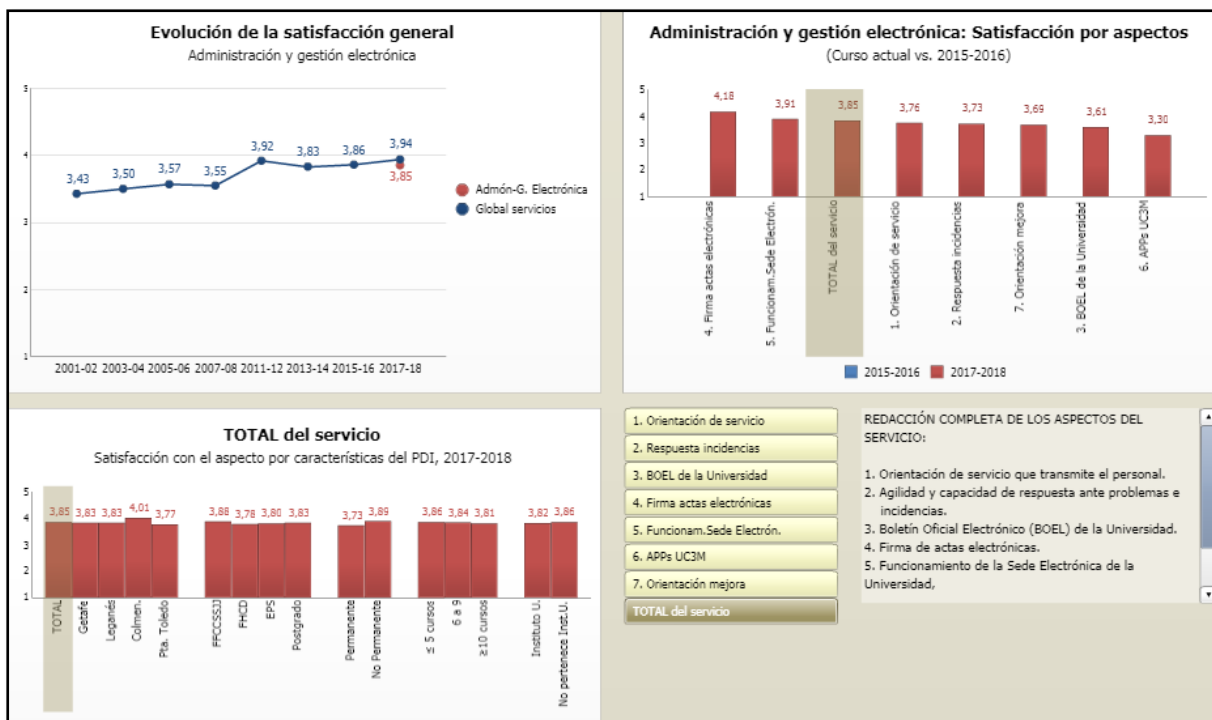
Las aulas y otros espacios compartidos (3,72) registran una pequeña bajada respecto al curso 2015-2016 (3,78). Pese a todo, desde que se empezara a medir en el curso 2001-2002, su nivel de satisfacción ha seguido una trayectoria ascendente.

Respecto a las características del PDI no se encuentran ninguna diferencia significativa.

Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
- Colmenarejo (3,93)	- Puerta de Toledo (3,48)

El sistema de reservas de aulas docentes y el equipamiento técnico y audiovisual del salón de actos y salas de audiovisuales son este curso los indicadores mejor valorados ( $\geq 3,79$ ). Por otro lado, tenemos la adecuación del software a las necesidades en aulas informáticas y el equipamiento técnico/audiovisual de las aulas docentes e informáticas que son otra vez los aspectos con la valoración mas baja.

F) Administración y Gestión Electrónica



El 74,3% del PDI se declaran como usuarios del servicio de Administración y Gestión electrónica (el 55,7% serían usuarios esporádicos, el 15,7% frecuentes y en menor medida, el 2,9%, grandes usuarios).

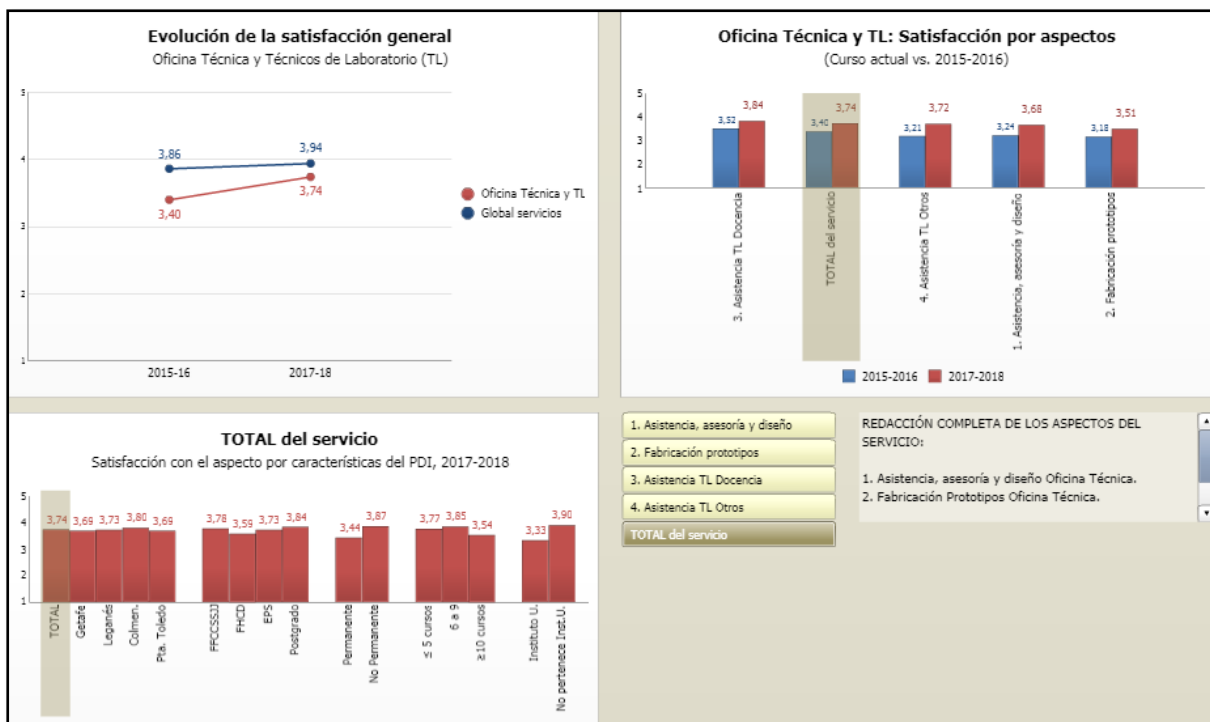
No se cuenta con precedentes para este nuevo servicio. Tan sólo cabe señalar su elevado nivel de satisfacción (3,85) sólo ligeramente por debajo de la satisfacción global del conjunto de servicios de la UC3M analizados.

Este nuevo servicio no cuenta con ninguna diferencia significativa en cuanto a las características del PDI.

Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
(Sin diferencias significativas)	(Sin diferencias significativas)

Los aspectos mejor valorados de la Administración y Gestión Electrónica son: la firma de actas electrónicas (4,18) y el funcionamiento de la sede electrónica (3,91), ambos situados por encima de la media global del servicio. Por otro lado, tenemos los aspectos que tienen una valoración más baja, el BOEL (3,61) y la aplicación para dispositivos móviles (3,30).

G) Oficina Técnica y TL

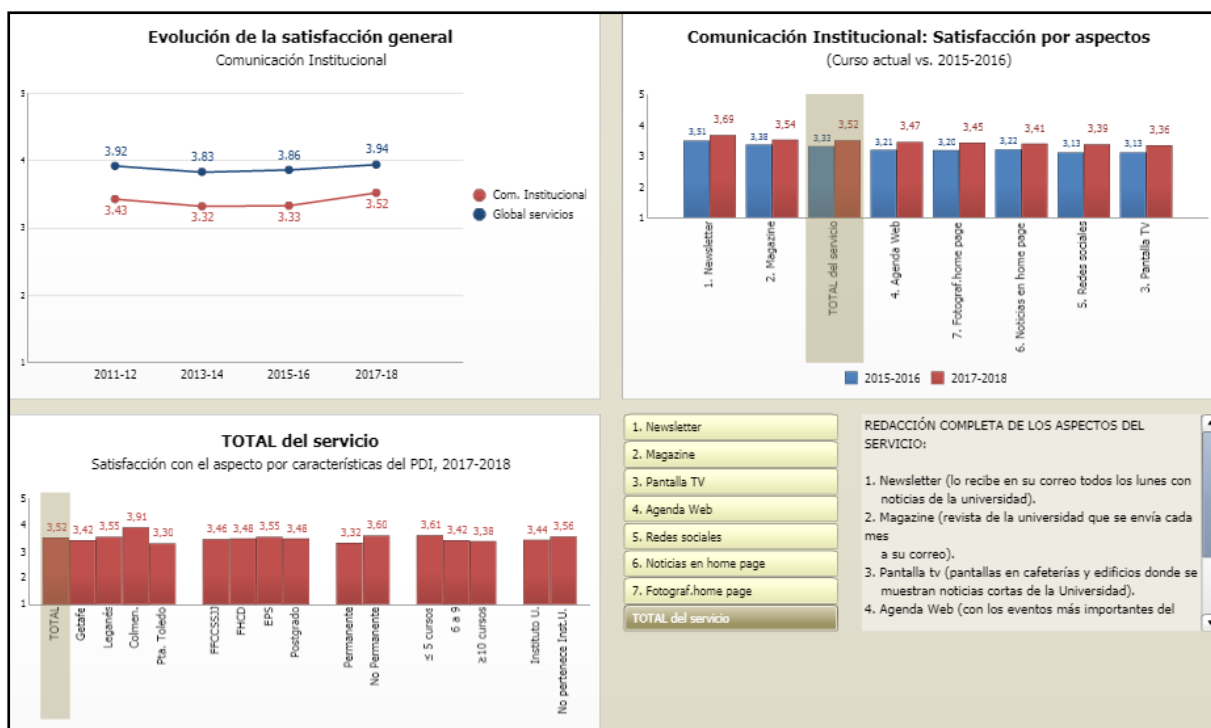


El 39,7% del PDI utiliza los servicios de la Oficina Técnica y los Técnicos de Laboratorio: El 27,9% del conjunto del PDI se define como usuario esporádico, el 9,2% como frecuente y sólo el 2,7% como gran usuario. Sin embargo, entre el PDI que declara trabajar en la EPS (55,7%), en la FHCD (41,3%) y en el Centro de Postgrado (34,1%), el porcentaje de usuarios es significativamente elevado. También podemos destacar que estos usuarios son más frecuentes en el campus de Leganés (>14,2%), en la FHCD (13,2%) y en la EPS (>14,2%), mientras que la FCCSSJJ destaca por no ser usuaria de este servicio (>83,9%).

Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
<ul style="list-style-type: none"> <li>No pertenecen a ningún instituto universitario (3,90)</li> <li>PDI no permanente (3,87)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pertenecientes a algún instituto universitario (3,33)</li> <li>Permanente (3,44)</li> </ul>

La asistencia de los técnicos de laboratorio a la docencia (3,84) es el aspecto mejor valorado por los usuarios, en cambio la asistencia, asesoría y diseño oficina técnica (3,68) y la fabricación de prototipos de la Oficina Técnica (3,51) son los dos aspectos que reciben la puntuación más baja de este servicio.

## H) Comunicación Institucional



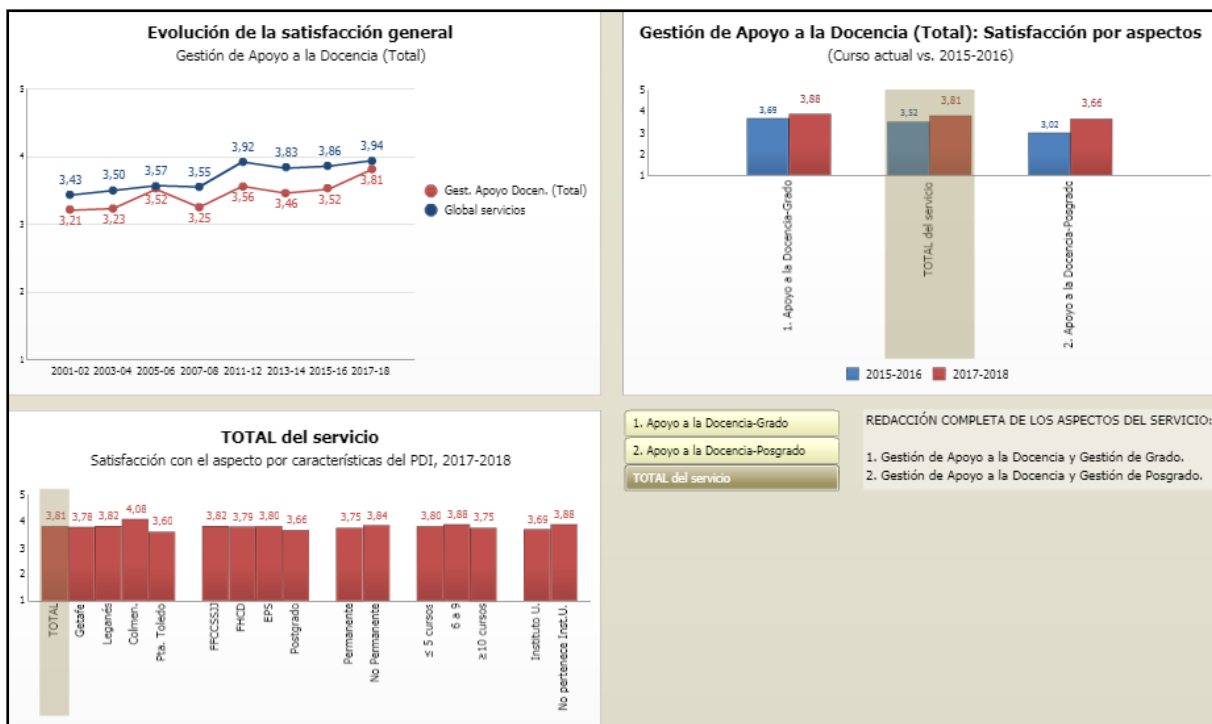
El 38,7% del PDI se declara usuario de este servicio, el 33% son usuarios esporádicos, tan solo el 5,6% son usuarios frecuentes y el 0,2% son grandes usuarios. Destacamos que el porcentaje del PDI perteneciente a algún instituto universitario (>52,0%) es significativamente más elevado que el resto, aunque la mayoría de sus usuarios hacen de éste un uso esporádico (>42,7%).

La evolución de la satisfacción global de este servicio se ha mantenido más o menos estable en el tiempo aunque ligeramente al alza desde el primer curso en el que se presentaba 2011-2012 (3,43); alcanzando este último curso su nivel más alto (3,52).

Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Campus de Colmenarejo (3,91)</i></li> <li>- <i>Profesorado no permanente (3,60)</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Campus de Getafe (3,42) y Puerta de Toledo (3,30)</i></li> <li>- <i>PDI permanente (3,32)</i></li> </ul>

En cuanto a los aspectos mejor valorados por los usuarios del servicio destacamos los boletines o Newsletter (3,69) y el Magazine (3,54). Por otro lado, los aspectos valorados con una puntuación más baja son la pantalla TV (3,36) y las su participación en los canales oficiales de la UC3M en Redes Sociales (3,39).

### I) Servicios de Gestión de Apoyo a la Docencia

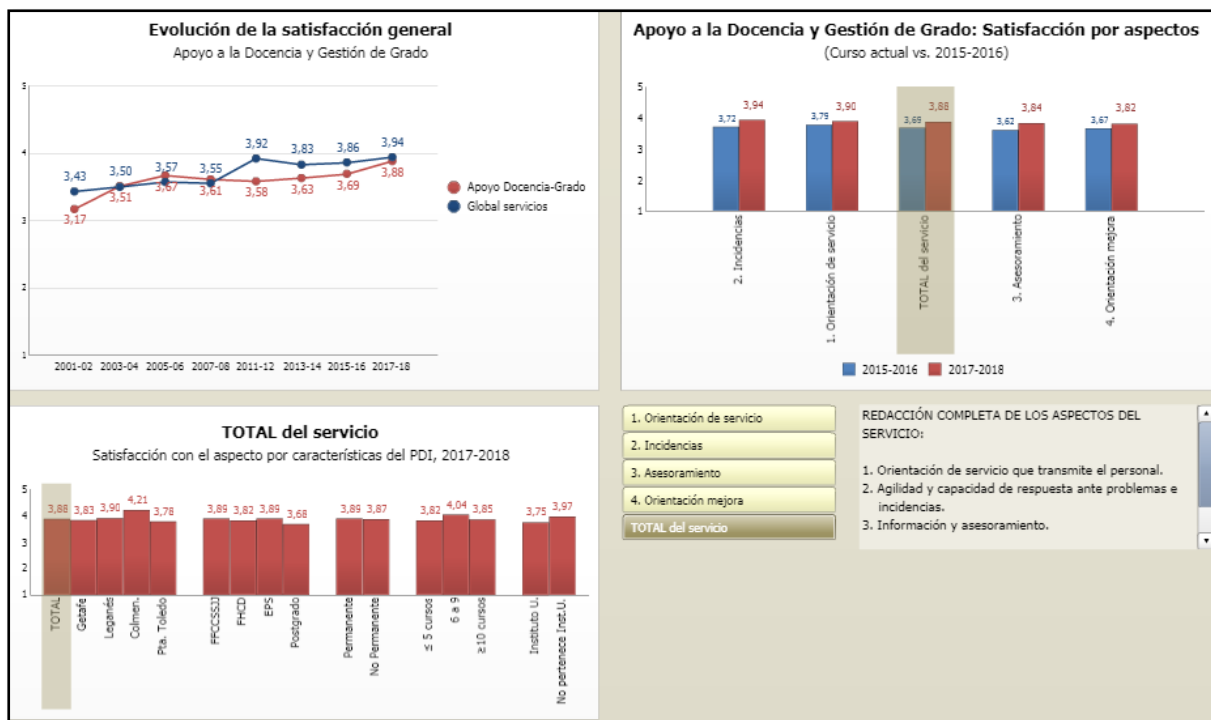


El 65% del PDI utiliza alguno de los Servicios de Gestión de Apoyo a la Docencia: el 47,3% lo hace de forma esporádica, el 15,1% frecuente y el 2,7% con asiduidad. El PDI que declara trabajar en los campus de Getafe y Leganés así como el profesorado no permanente es el que cuenta con un menor volumen de usuarios (67%, 72,6% y 55,6% respectivamente). Sin embargo, el PDI permanente, el que declara tener una antigüedad de 2 a 9 curso y el de una antigüedad superior a 10 cursos son los principales usuarios del mismo, del que hacen uso el 80,1%, el 76,0% y el 78,2 % respectivamente. Este servicio registra una media de 3,81 puntos, ascendiendo 2,9 décimas con respecto a 2015-2016. Podemos observar que desde su inicio este servicio sigue una trayectoria ascendente tras haber salvado las bajadas que se producen en el curso 2007-2008 y en el 2013-2014.

Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Campus de Colmenarejo (4,08)</li> <li>- Profesorado no permanente (3,84)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-PDI permanente (3,75)</li> </ul>

De los sub-servicios que componen este gran servicio, el más satisfactorio es nuevamente el de apoyo a la docencia y gestión de grado (con 3,88 puntos), que incluso ha mejorado con respecto al curso 2015-2016. Ya por debajo de la media del servicio en su conjunto se sitúa el servicio de apoyo a la docencia y gestión de postgrado (3,66), que asciende 6,4 décimas.

I)1. Apoyo a la docencia y gestión de Grado



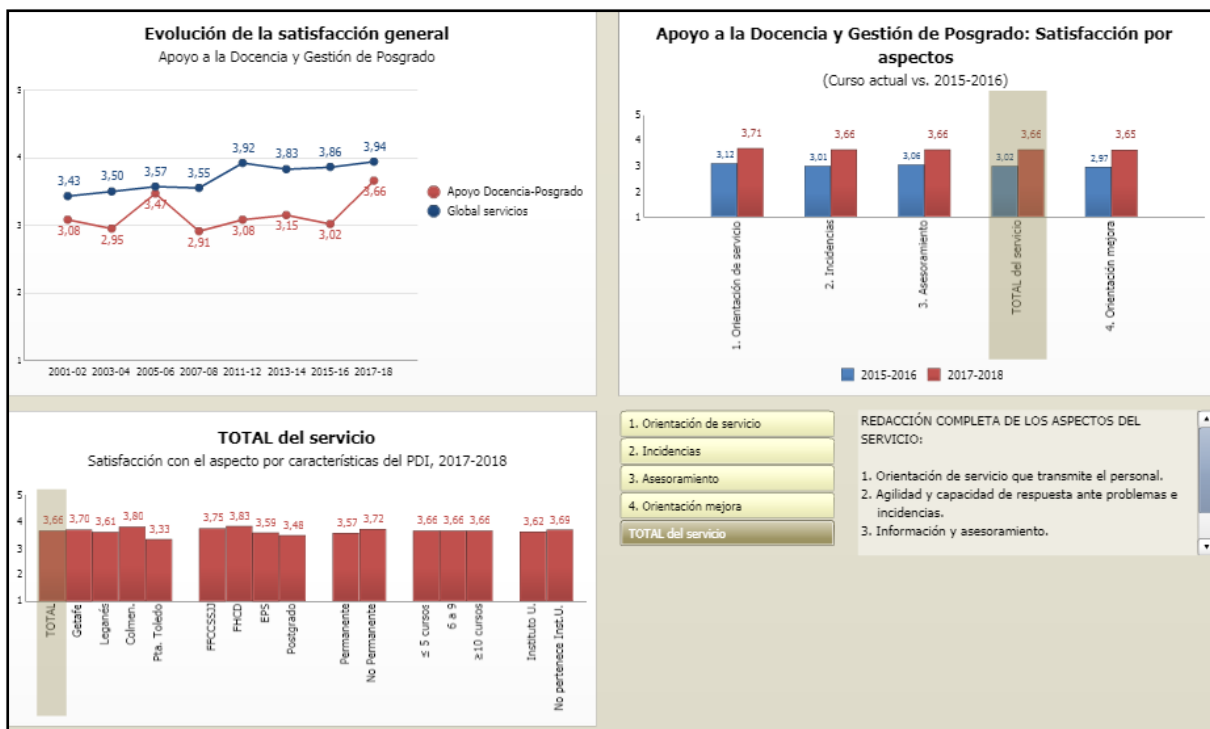
El Servicio de Apoyo a la Docencia y Gestión de Grado, -la antigua Gestión Académica-, mejora levemente con respecto al curso 2015-2016. Registra una valoración de 3,88 puntos, que si bien es apenas 1,9 décimas superior a lo registrado entonces, es la más alta hasta la fecha. Solo se produce una leve bajada en los cursos 2007-2008 y 2011-2012 de la cual se recupera rápidamente en los siguientes cursos.

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

Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
(Sin diferencias significativas)	(Sin diferencias significativas)

Destacamos la agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias (3,94) y la orientación de servicio que transmite el personal (3,90) como los dos aspectos mejor valorados. Por otro lado, están los aspectos con una satisfacción más baja: la información y asesoramiento (3,84) y la orientación hacia la mejora que percibe en los responsables (3,82).

## I)2. Apoyo a la docencia y gestión de Postgrado



El Servicio de Apoyo a la Docencia y Gestión de Postgrado -el antiguo CEAES- registra una satisfacción media de 3,66 puntos sobre 5. Aumentando en 6,4 décimas respecto al curso anterior. Aunque se han producido altibajos desde el año 2001-2002, es en el curso actual en el que se encuentra la mejor valoración, seguida por la del curso 2005-2006 (3,47).

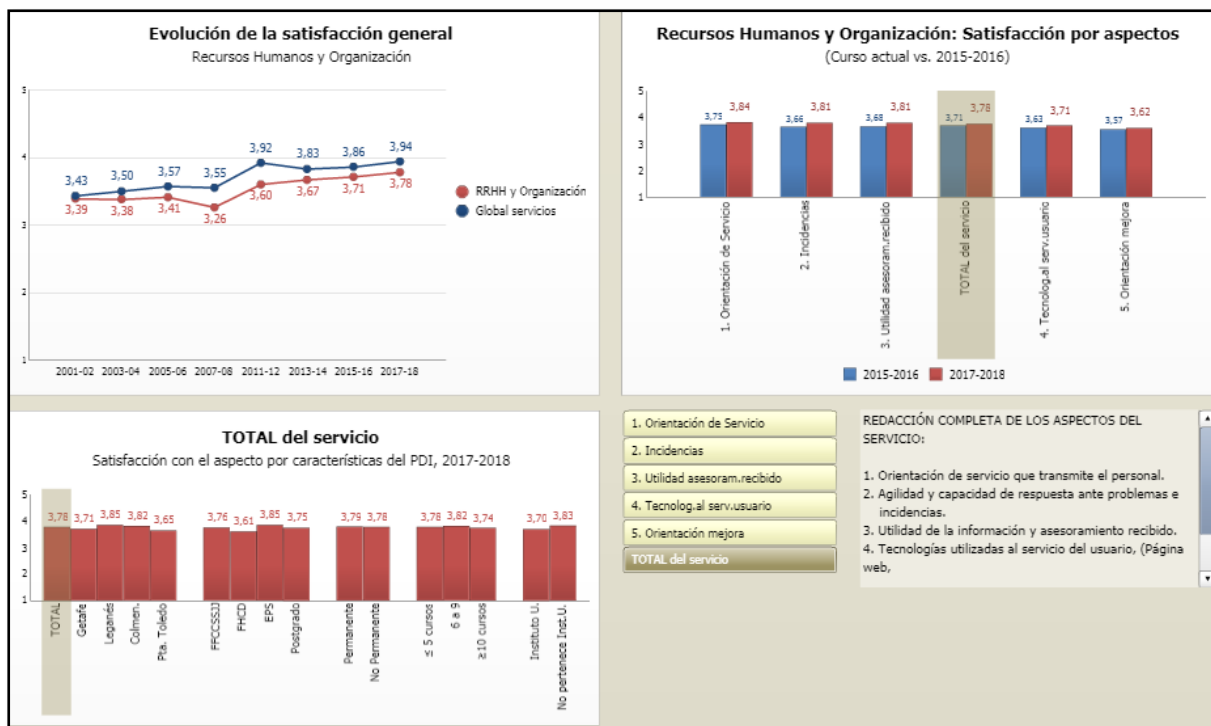
No se puede establecer ninguna diferencia significativa en lo que respecta a las características del PDI.

Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
(Sin diferencias significativas)	(Sin diferencias significativas)

La orientación de servicio que transmite su personal sigue siendo el aspecto mejor valorado (3,71) aumentando 5,9 décimas con respecto al curso 2015-2016.

Pese a que también mejora respecto al curso anterior, la orientación hacia la mejora que el PDI percibe en los responsables de este servicio (3,65) sigue siendo el aspecto más insatisfactorio.

### J) Recursos Humanos y Organización



Pese a que necesariamente la totalidad del PDI utiliza el servicio de Recursos Humanos y Organización, simplemente por su relación laboral, el 82,9% del PDI se declara usuario del mismo. El 65,7% sería usuario esporádico, el 14,8% frecuente y el 2,5% asiduo.

En el curso actual este servicio registra una satisfacción media de 3,78 puntos; siendo la más alta hasta el momento, manteniéndose a solo 1,6 décimas por debajo de la media global de los servicios. Los Recursos Humanos y Organización presentan una forma ascendente en cuanto a la valoración de la satisfacción general desde su inicio, salvando la bajada que se produce en el curso 2007-2008 (3,26).

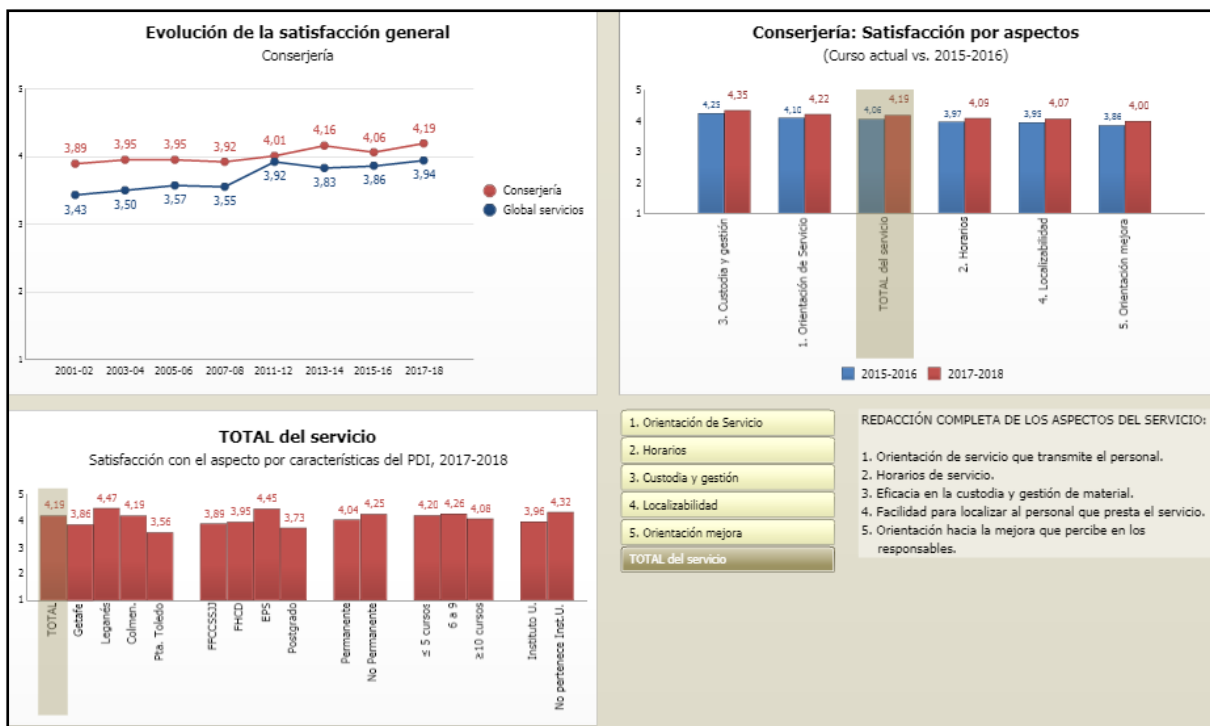
En cuanto a las características del PDI no se encuentra ninguna diferencia significativa en este servicio.

Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
(Sin diferencias significativas)	(Sin diferencias significativas)

La orientación de servicio que transmite el personal es ahora el atributo mejor valorado (3,84) junto a la agilidad y capacidad de respuesta a incidencias (3,81). Por el contrario, las tecnologías utilizadas al servicio del usuario (3,71) y la orientación hacia la mejora que percibe en los responsables (3,62) son los aspectos peor valorados en este curso.



### K) Conserjería



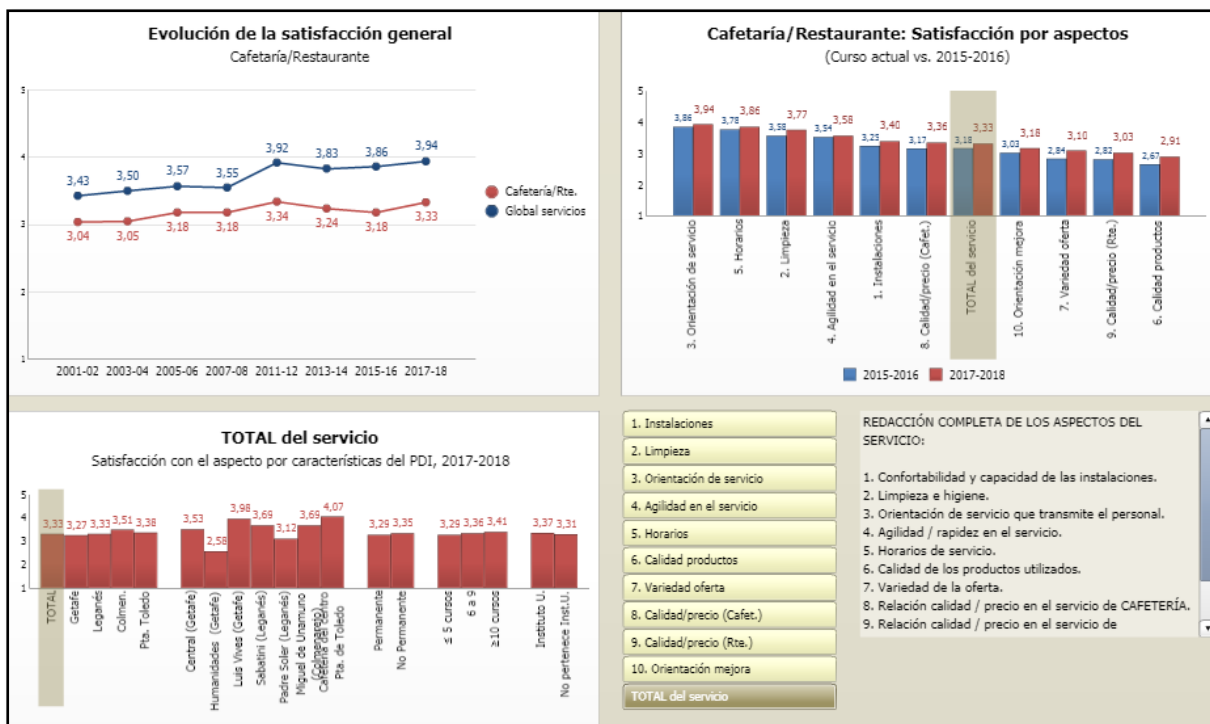
El servicio de Conserjería es uno de los más universales, al ser utilizado por el 95,1% del PDI: el 35,3% se considera usuario esporádico, el 46,8% frecuente y el 13,1% gran usuario. El mayor volumen de usuarios se concentra en el profesorado perteneciente a algún instituto universitario (99,3%).

El nivel de satisfacción con el servicio de Conserjería sigue siendo muy elevado (4,19) colocándose en el segundo servicio mejor valorado y aumentando respecto al curso 2015-2016 para mantenerse un año más por encima de la media global de servicios. Su evolución histórica es ascendente desde que comenzara a analizarse.

Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Campus de Leganés (4,47) y Colmenarejo (4,19)</li> <li>- EPS (4,45)</li> <li>- PDI no permanente (4,25)</li> <li>- No pertenecen a instituto (4,32)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Campus de Puerta de Toledo (3,56)</li> <li>- Postgrado (3,73)</li> <li>- PDI permanente (4,04)</li> <li>- Perteneciente a algún instituto (3,96)</li> </ul>

Los aspectos mejor valorados de la conserjería son los siguientes: la eficacia en la custodia y gestión de material, llaves y correspondencia (4,35) y la orientación de servicio que transmite el personal (4,22) siguen siendo los puntos fuertes de Conserjería, por encima de la valoración general del servicio en su conjunto. Por el contrario, la orientación hacia la mejora que percibe el PDI en los responsables (4,00) sigue siendo el aspecto más débil pese a haber mejorado levemente.

L) Cafetería / Restaurante



El servicio de Cafetería es uno de los más utilizados, al serlo por un 93,5% del PDI: el 26,2% se considera usuario esporádico, el 41,1% frecuente y el 26,2% gran usuario. La cafetería Central en Getafe (45,9%) y la cafetería Padre Soler en Leganés (42,2%) son las que tienen un número mayor de usuarios frecuentes.

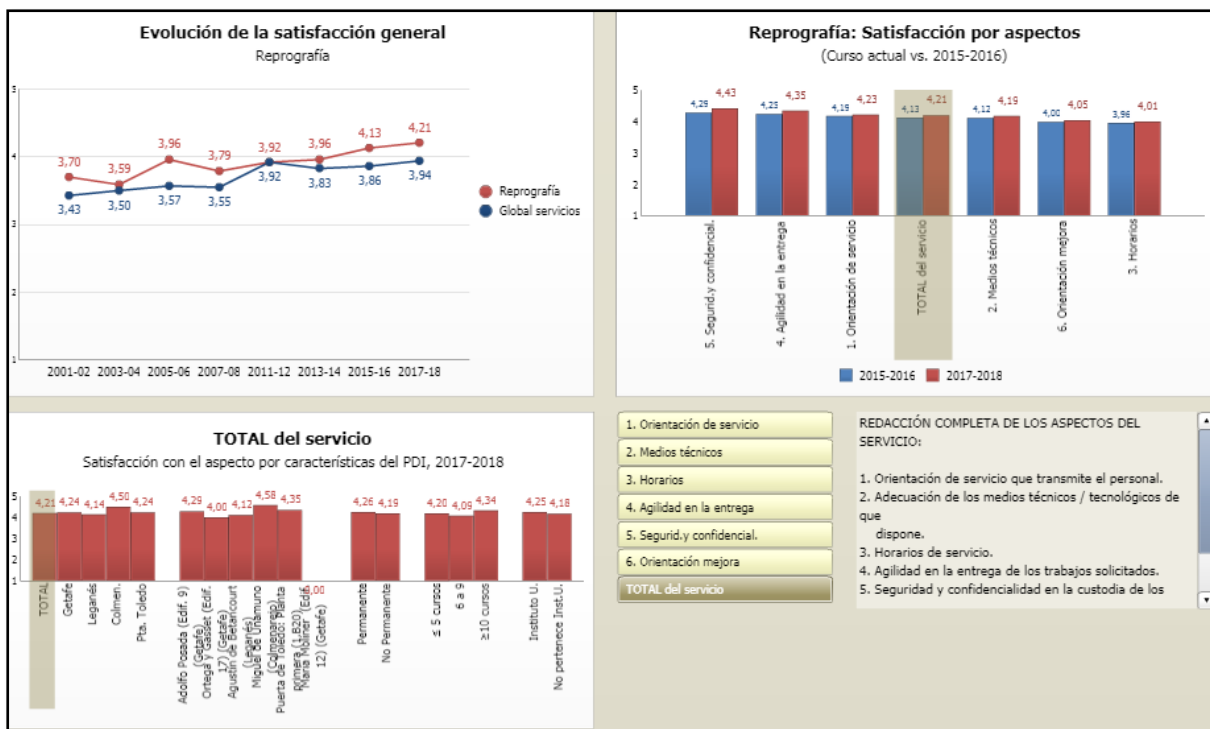
El servicio de Cafetería y restaurante es, con una valoración media de 3,33 puntos, uno de los que tienen puntuaciones más bajas, aunque ha mejorado ligeramente con respecto al curso 2015-2016.

La cafetería del centro Puerta de Toledo (4,07) y la Luis Vives de Getafe (3,98) son las que reciben mejores puntuaciones. Sin embargo, las de Humanidades (2,58) y la Padre Soler de Leganés (3,12) son las que cuentan con una media más baja; aunque dichas diferencias no son estadísticamente significativas.

Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cafetería Central, de Getafe (3,53)</li> <li>- Cafetería Sabatini, de Leganés (3,69)</li> <li>- Cafetería Padre Soler, de Leganés (3,12)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cafetería de Humanidades, de Getafe (2,58)</li> </ul>

Los aspectos más satisfactorios del servicio de Cafetería son, por este orden: la orientación de servicio que transmite el personal (3,94) y los horarios de funcionamiento (3,86). Por el contrario, la calidad de los productos utilizados (2,91), la relación calidad-precio en el servicio de restaurante (3,03) y la variedad de la oferta (3,10) son nuevamente los puntos más críticos.

M) Reprografía



Reprografía es un servicio que utiliza el 83,2% de los docentes e investigadores, si bien la mayoría (48,7%) lo hace esporádicamente. El 27,6% del PDI lo hace con frecuencia y sólo el 6,9% se consideraría gran usuario.

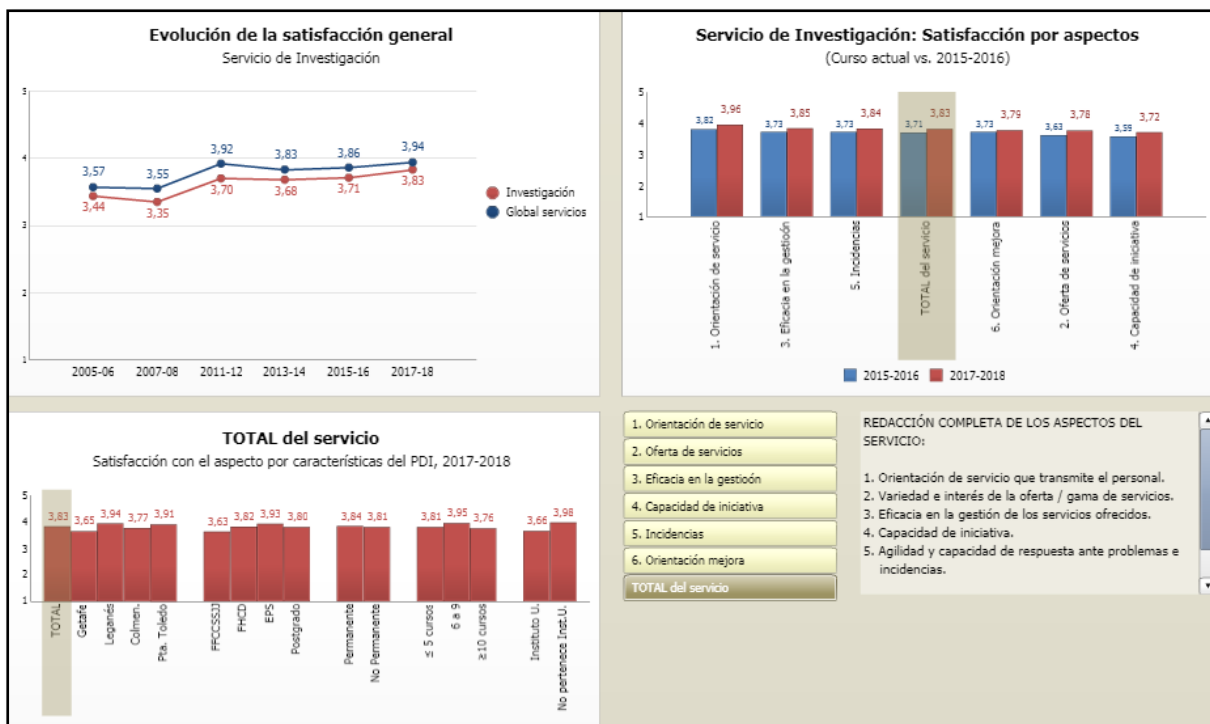
La reprografía Adolfo Posada (edificio 9) en Getafe (41,9%) es la que mayor número de usuarios frecuentes reúne, mientras que la Agustín de Betancourt en Leganés (69,7%) es donde se concentra el mayor número de usuarios esporádicos.

El servicio de Reprografía es el mejor valorado por el PDI (4,21 puntos), alcanzando su nivel más alto hasta la fecha. Se sitúa ligeramente por encima de la satisfacción general con el conjunto de servicios de la Universidad.

Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
- Colmenarejo (4,50)	- Leganés (4,14)
- Miguel de Unamuno (4,58)	- Agustín de Betancourt (4,12)

En cuanto a la satisfacción de los aspectos de reprografía siguen el mismo orden que en el curso pasado, siendo los aspectos mejor valorados la seguridad y la confidencialidad en la custodia de los originales (4,43) y la agilidad en la entrega (4,35). Por otro lado, los aspectos menos satisfactorios son la orientación hacia la mejora que se percibe en sus responsables (4,05) y los horarios (4,01).

### N) Servicio de Investigación



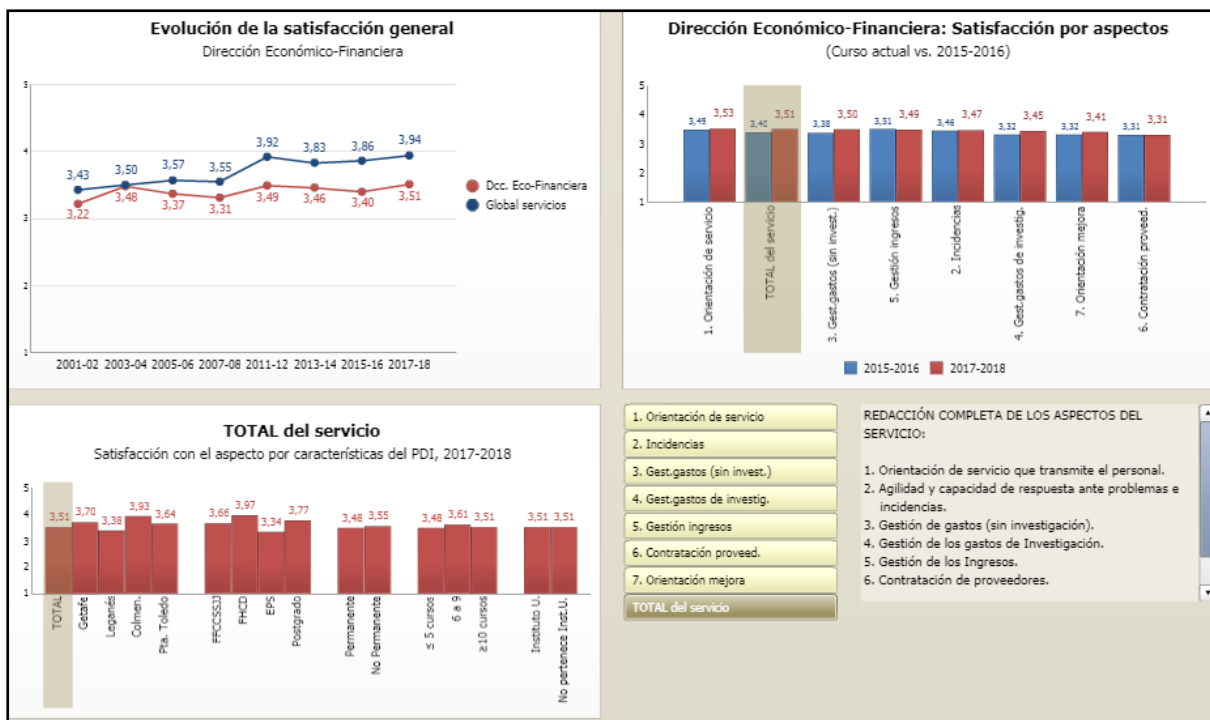
El 68,5% del PDI se declara usuario del servicio de investigación: el 37,8% afirma utilizarlo esporádicamente, el 27,1% de forma frecuente y el 9% se reconoce gran usuario del mismo. El profesorado Titular y los Catedráticos así como el PDI que declara trabajar en Leganés, en la EPS y los que pertenecen a institutos universitarios, son los segmentos entre los que se registra mayor asiduidad en la utilización del Servicio de Investigación (≥12,8%).

El Servicio de Investigación recibe una puntuación de 3,83 puntos. Con apenas un incremento de 1,1 décima se mantiene estable respecto al curso 2015-2016. Desde el curso 2001-2002 (3,44) hasta la actualidad el servicio a mejorado su puntuación en 0,39 décimas.

Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Leganés (3,94)</li> <li>- EPS (3,93)</li> <li>- No pertenecen a instituto universitario (3,98)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Getafe (3,65)</li> <li>- FCCSSJJ (3,63)</li> <li>- Perteneciente a algún instituto (3,66)</li> </ul>

La orientación de servicio que transmite su personal (con una valoración de 3,96 puntos) es el indicador de calidad más satisfactorio, por encima de la media general del servicio, seguido de la eficacia en la gestión del mismo (3,85). Por el contrario, la capacidad de iniciativa es, con 3,72 puntos, la peor valorada.

O) Dirección Económico-Financiera



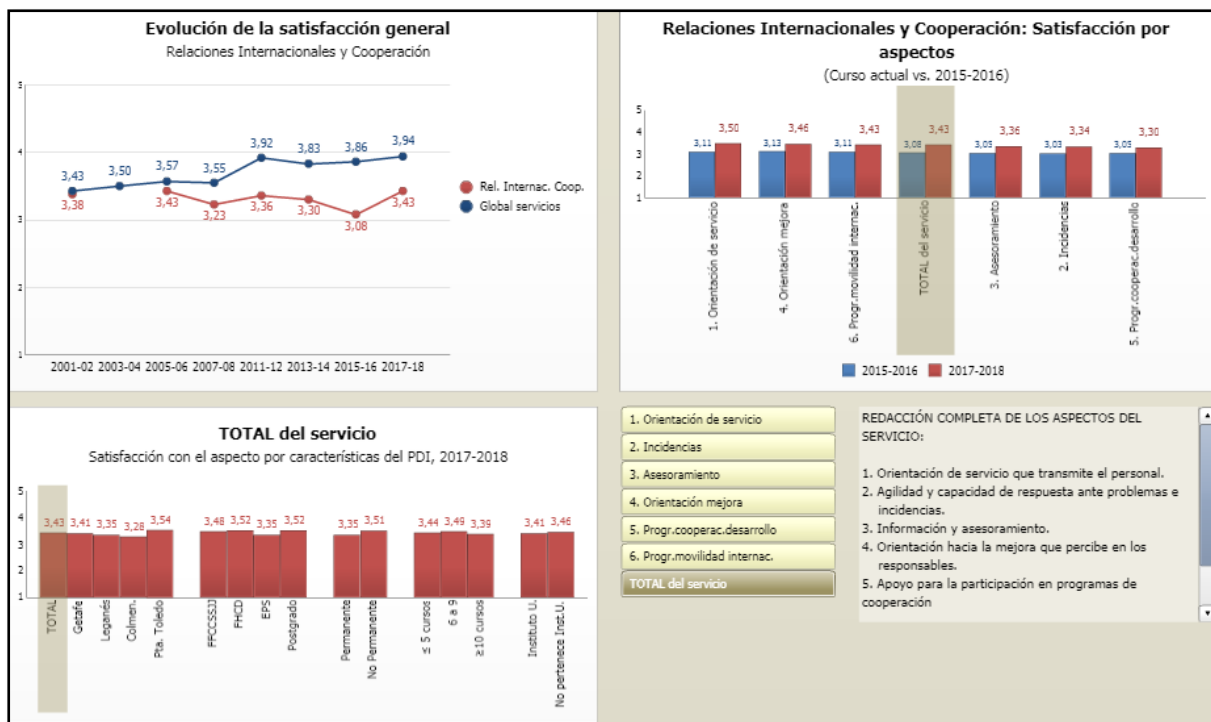
El 51,4% del PDI utiliza el servicio de Dirección Económico-Financiera: el 35,6% lo hace de forma esporádica, el 12,5% frecuente y el 3,3% con asiduidad. Catedráticos y profesores Titulares, así como los más veteranos, con una trayectoria de más de diez cursos en esta universidad son nuevamente sus principales usuarios, del que hacen uso el 79,7% y 63,9% respectivamente.

Con una valoración media de 3,51 puntos, aumentando ligeramente con respecto a la pasada edición, alcanza actualmente la posición más alta desde el primer año que se estudia este servicio.

Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
- Getafe (3,70)	- Leganés (3,38)
- FHCD (3,97)	- EPS (3,34)

La orientación de servicio (3,53) es el único aspecto que se encuentra por encima de la media. Por otro lado, los aspectos valorados con una puntuación más baja son: la orientación hacia la mejora (3,41) y la contratación de proveedores (3,31).

P) Relaciones Internacionales y Cooperación



El servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación, anteriormente conocido como SERINT, es utilizado por un 37,5% del PDI. El 30,3% se declara usuario esporádico, el 5,8% frecuente y el 1,5% gran usuario. Este servicio cuenta con más usuarios entre: Catedráticos y Titulares (el 59,8% lo utiliza) y quienes llevan trabajando en la universidad más de 10 años (49%).

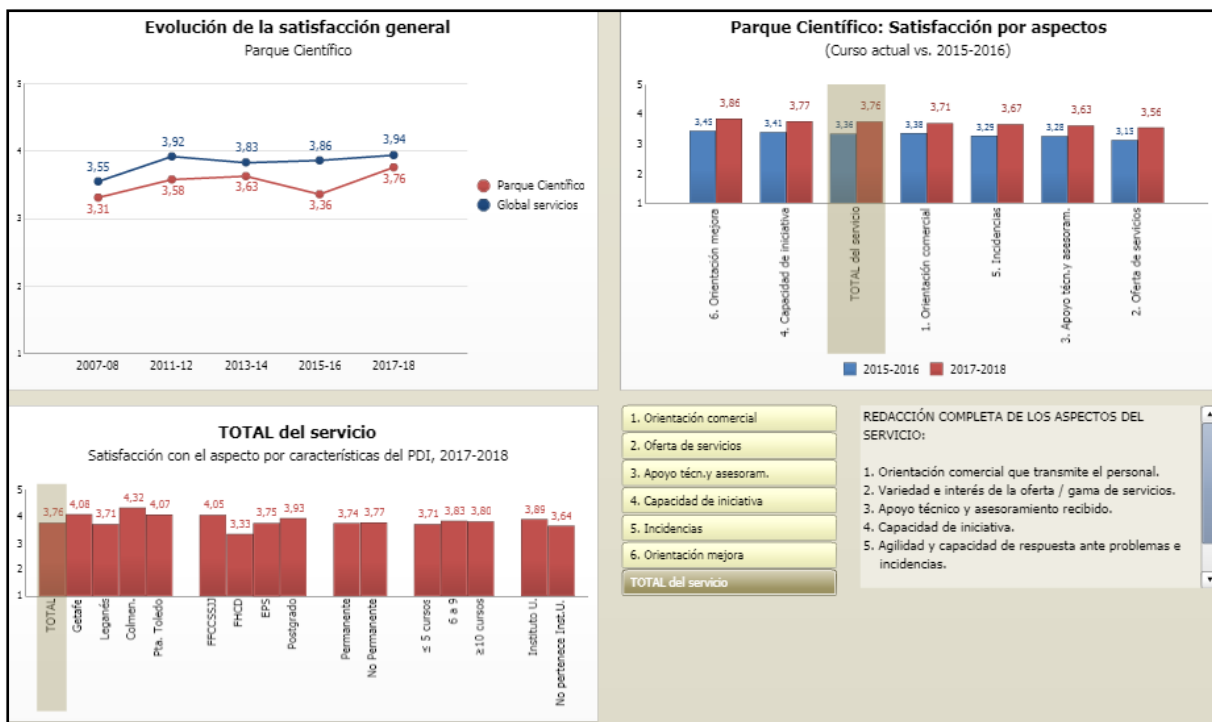
La valoración de este servicio se encuentra en su punto más alto, el mismo que ya alcanzo en el curso 2005-2006 (3,43). Respecto al curso anterior 2015-2016 (3,08) este se encontraba en su valoración más baja, aumentando 3,5 décimas en la actualidad.

Las características del PDI en este servicio no suponen ninguna diferencia significativa.

Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
(Sin diferencias significativas)	(Sin diferencias significativas)

La orientación hacia la mejora que se percibe en los responsables y la orientación de servicio que transmite su personal son los dos puntos fuertes junto con el Apoyo para la participación en programas de movilidad internacional ( $\geq 3,43$ ), mientras que su *talón de Aquiles* es ahora el apoyo para la participación en programas de cooperación universitaria al desarrollo (3,30)

Q) Parque Científico



Parque científico –la antigua OTRI-, sigue siendo uno de los menos utilizados, con un volumen de usuarios (20,9%) e incluso desciende levemente con respecto al curso 2015-2016. Son los profesores no permanentes (29,8%), los del EPS (32,1%) y los del centro de postgrado (22,2%) los que más utilizan este servicio.

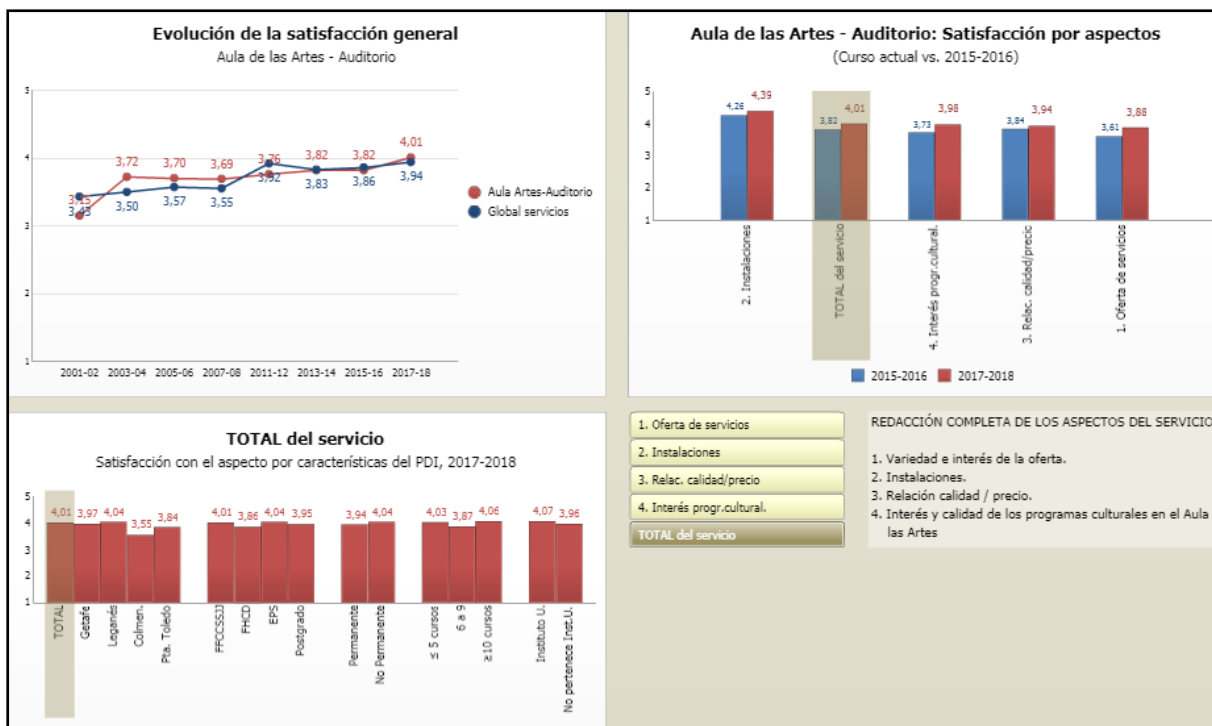
En cuanto a la satisfacción general podemos observar cómo alcanza este curso su puntuación más alta (3,76) recuperándose de la caída experimentada en pasado curso 2015-2016.

Las características del PDI en este servicio no suponen ninguna diferencia significativa.

Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
(Sin diferencias significativas)	(Sin diferencias significativas)

La orientación a la mejora de sus responsables y su capacidad de iniciativa ( $\geq 3,77$ ) son los indicadores de calidad mejor valorados. Mientras que la oferta de servicios y el apoyo técnico y asesoramiento recibido de quienes trabajan en el Parque Científico son los aspectos menos valorados ( $\leq 3,63$ ).

R) Aula de las Artes – Auditorio



En la actualidad, el 21,2% se declara usuarios del Aula de las Artes-Auditorio: el 19,6% usuario esporádico, el 1,5% frecuente y sólo el 0,1% gran usuario. El mayor número de usuarios del Auditorio es el que declara trabajar en campus de Leganés (27,4%) y en la EPS (26,6%).

Los usuarios del Aula de las artes-Auditorio se encuentran bastante satisfechos con el servicio (4,01 puntos), situándose en su punto más alto desde el inicio y posicionándose por encima de la satisfacción global de los servicios de la UC3M. Mantiene un carácter ascendente desde su inicio.

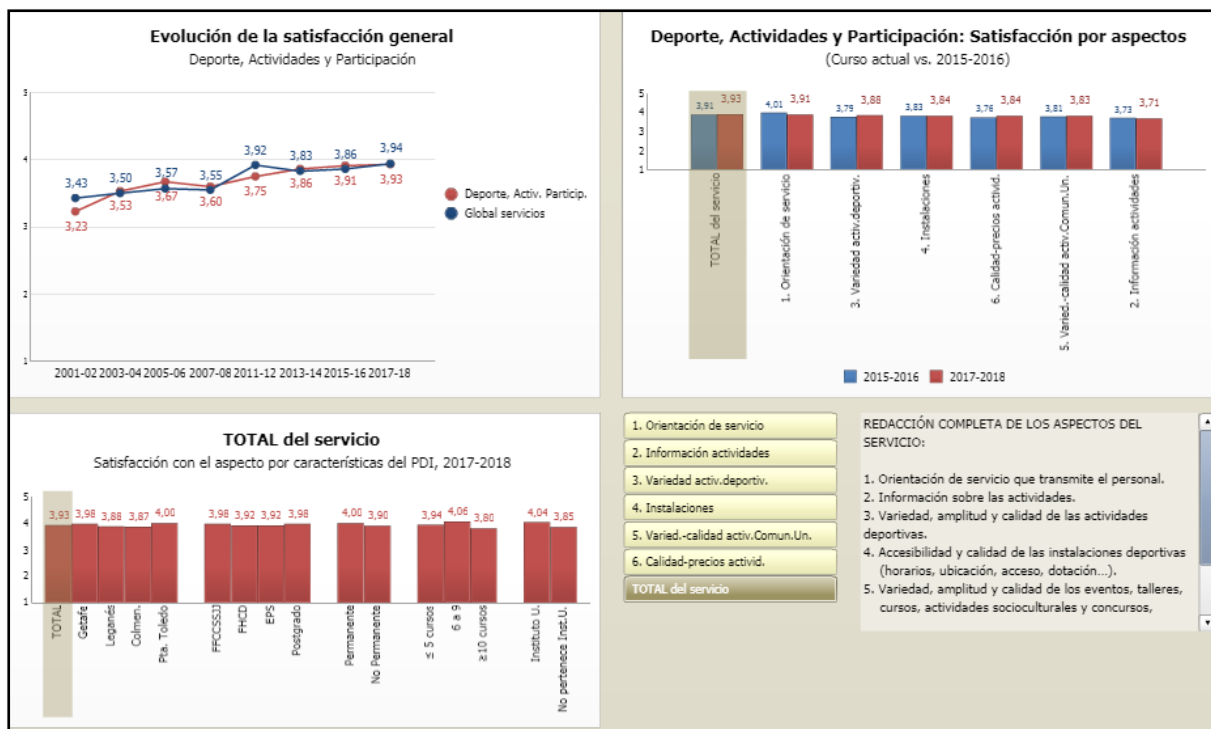
Las características del PDI no muestran ninguna diferencia significativa.

Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
(Sin diferencias significativas)	(Sin diferencias significativas)

Las instalaciones (4,39) son el aspecto mejor valorado de este servicio, mientras que la variedad e interés de su oferta (3,98) y la relación calidad/precio (3,94) son los aspectos que cuentan con una valoración más baja.



### S) Deporte, Actividades y Participación



El 37,2% del PDI es usuario del Servicio: Deporte, Actividades y Participación, -heredero del antiguo *Espacio Estudiantes* -, aunque la mayoría lo hace de forma esporádica (18,7%), el 12,8% lo hace con frecuencia y sólo el 5,7% es gran usuario.

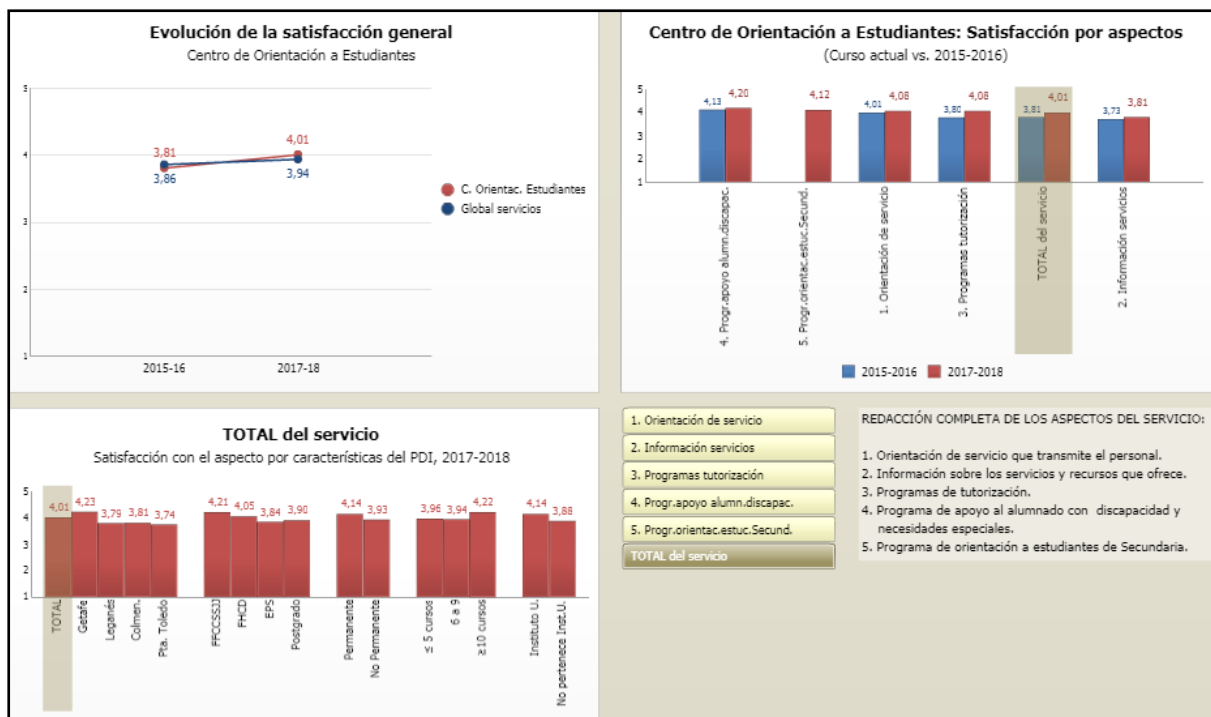
Como podemos observar la valoración de este servicio es ascendente desde su inicio, posicionándose en el curso 2017-2018, al mismo nivel de satisfacción Global con todos los servicios.

Ninguna de las características del PDI muestra una diferencia significativa.

Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
(Sin diferencias significativas)	(Sin diferencias significativas)

Todos los aspectos relacionados con el Deporte, Actividades y Participación se encuentran por debajo de la media general del servicio (entre los 3,91 y los 3,71 puntos) y sin apenas variaciones con respecto al curso 2015-2016.

T) Centro de Orientación a Estudiantes



El 18,3% del PDI es usuario de Centro de Orientación a estudiantes, -también heredero del antiguo servicio "Espacio Estudiantes"-; aunque la mayoría lo hace de forma esporádica (14,5%), el 2,8% lo hace con frecuencia y sólo el 1% es gran usuario. El volumen de usuarios de Centro de Orientación a estudiantes (36,9%) ha descendido con respecto al curso 2016-2017.

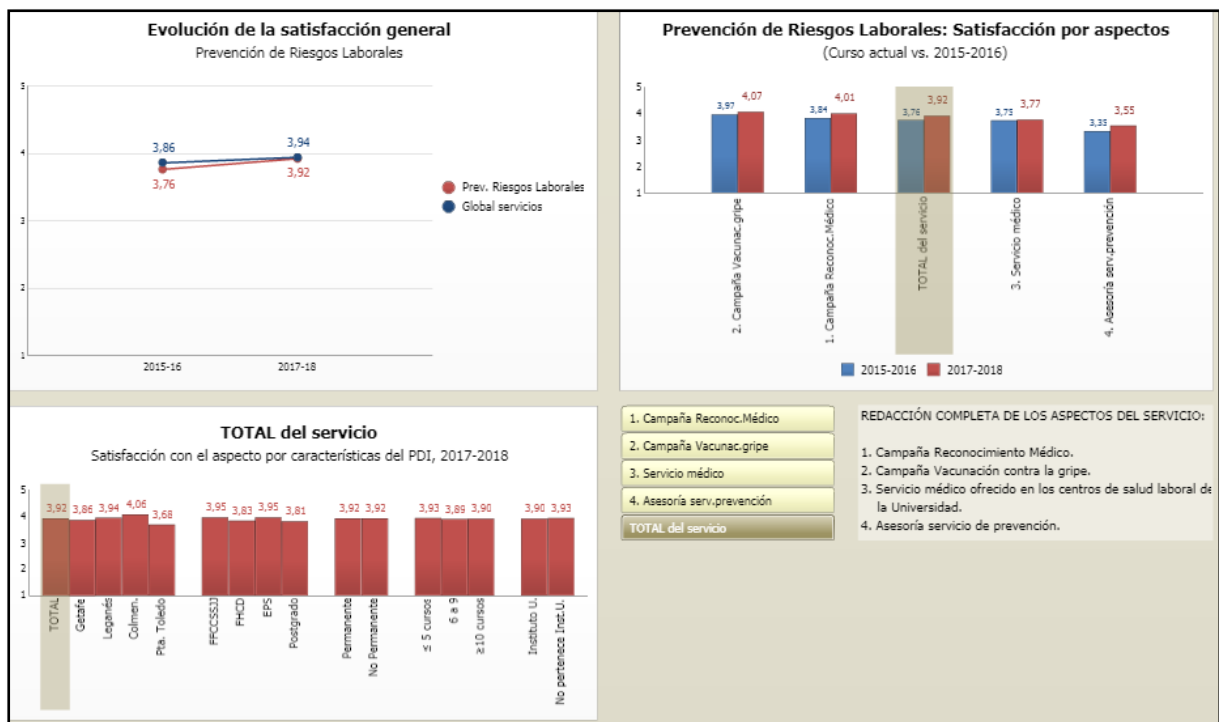
La valoración general del servicio es bastante positiva (4,01) aumentando su puntuación respecto al curso anterior y manteniéndose por encima de la satisfacción general de los servicios.

Las características del PDI no muestran ninguna diferencia significativa.

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

El Programa de ayuda al alumnado con discapacidad y necesidades especiales (4,20), el programa de orientación a estudiantes de secundaria (4,12), la orientación de servicio que transmite el personal (4,08) y los programas de tutorización (4,08) son los aspectos mejor valorados del Centro de Orientación a Estudiante, situándose por encima de la media general del servicio. Y por otro lado, la Información sobre los servicios y recursos que ofrece (3,81) sigue siendo el aspecto peor valorado.

## U) Prevención de Riesgos Laborales



Tan sólo el 27% del PDI se reconoce como usuario del mismo. El 25,1% se define como usuario esporádico y tan sólo el 1,2% como frecuente o gran usuario (0,6%). Se registra un volumen de usuarios significativamente más alto entre quienes declaran trabajar en el campus de Leganés (33,1%), mientras que el mayor número de no usuarios se encuentra en el campus de Getafe (79,7%).

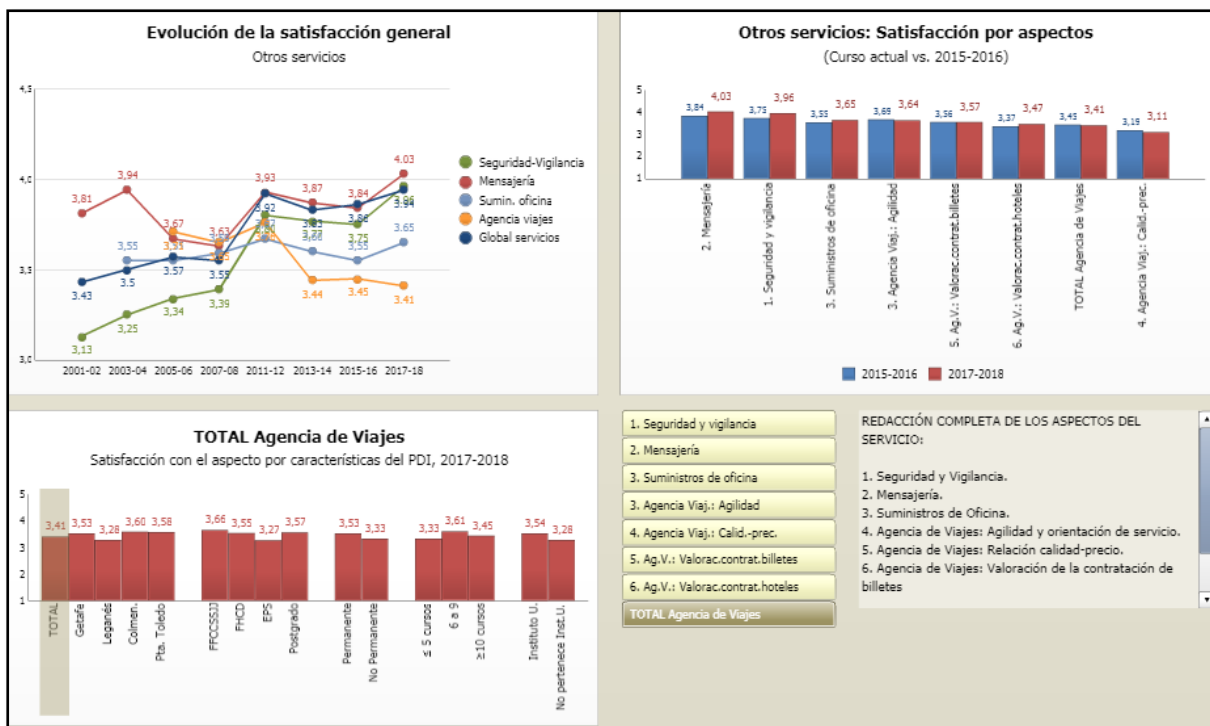
El servicio de prevención de riesgos laborales tiene una puntuación de 3,92 sobre 5, situándose por encima de la valoración del curso anterior (3,76).

No se encuentran ninguna diferencia significativa respecto a las características del PDI.

Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
(Sin diferencias significativas)	(Sin diferencias significativas)

Las campañas de vacunación contra la gripe y las de reconocimiento médico son los aspectos mejor valorados ( $\geq 4,01$ ) de este servicio, situándose por encima de la media global del servicio. Por el contrario, el servicio médico (3,77) y la asesoría en prevención (3,55), siguen siendo los aspectos peor valorados.

V) Otros (Seguridad, Mensajería, Suministro oficina y Agencia viajes)



Y finalmente se analizan brevemente otros servicios de carácter externo: la seguridad y vigilancia de las instalaciones, mensajería, suministros de material de oficina y agencia de viajes.

Todos los servicios ascienden respecto al curso anterior, excepto agencia de viajes que desciende ligeramente. El servicio de seguridad-vigilancia y el de mensajería se encuentran situados por encima de la media global de los servicios.

Significativamente más satisfechos	Significativamente menos satisfechos
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Mensajería</u>: Antigüedad 5 cursos o mas (4,11)</li> <li>- <u>Suministro de oficina</u>: EPS (3,77)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Mensajería</u>: 10 cursos o más (3,81)</li> <li>- <u>Suministro de oficina</u>: FHCD (3,34)</li> </ul>

Responsable de la redacción:	Documento revisado y verificado:
 <p data-bbox="467 696 746 763"><b>Raquel García Yagüe</b> Técnico de Estudios</p>	 <p data-bbox="946 696 1294 763"><b>Graciano Viejo Fernández</b> Director Técnico</p>



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

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