

**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 2017-2018).**

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

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

**Ref.:** **18030-17173**

**Madrid, Mayo 2018**

# Índice

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Introducción .....</b>                           | <b>3</b>  |
| <b>2. Ficha técnica .....</b>                          | <b>4</b>  |
| 2.1. Muestra teórica – realizada .....                 | 5         |
| <b>3. Síntesis de resultados.....</b>                  | <b>6</b>  |
| 3.1. Utilización de los servicios.....                 | 6         |
| 3.2. Satisfacción con los servicios.....               | 7         |
| 3.3. Sucesos críticos.....                             | 9         |
| 3.4. Resumen por servicio .....                        | 10        |
| A) Oficinas de alumnos .....                           | 10        |
| B) Relaciones Internacionales y Cooperación .....      | 11        |
| C) Aula Global .....                                   | 12        |
| D) Informática y Comunicaciones.....                   | 13        |
| E) Biblioteca .....                                    | 14        |
| F) Aulas Informáticas.....                             | 15        |
| G) Deporte, Actividades y Participación.....           | 16        |
| H) Centro de Orientación a Estudiantes .....           | 17        |
| I) Cafetería / Restaurante.....                        | 18        |
| J) Auditorio – Aula de las Artes .....                 | 19        |
| K) Reprografía.....                                    | 20        |
| L) Centro de Idiomas.....                              | 21        |
| M) Aulas y Espacios Docentes .....                     | 22        |
| N) Comunicación Institucional.....                     | 23        |
| O) Servicio de Mantenimiento .....                     | 24        |
| P) Sede Electrónica.....                               | 25        |
| Q) Servicio de Becas del Ministerio de Educación ..... | 26        |
| R) Otros servicios .....                               | 27        |
| <b>4. Conclusiones .....</b>                           | <b>28</b> |
| 4.1. La utilización de los servicios.....              | 28        |
| 4.2. La satisfacción con los servicios.....            | 28        |
| 4.3. La incidencia de los sucesos críticos.....        | 29        |

## 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 decimotercera investigación cuantitativa entre los Estudiantes, para conocer su opinión sobre el funcionamiento de los servicios universitarios.

Esta nueva oleada del estudio se ha realizado en el segundo trimestre del curso 2017-2018.

### **Novedades en la composición de los servicios**

Se introduce por primera vez la Sede Electrónica como servicio diferenciado y con entidad propia. Hasta el momento, se preguntaba sobre su funcionamiento y utilidad pero dentro del servicio de Informática y Comunicaciones. Debe tenerse esto en cuenta al comparar sus resultados con los de ediciones anteriores.

Por lo demás, las novedades introducidas en esta edición han sido mínimas.

## 2. Ficha técnica

- **Universo:** Alumnos de la UC3M del curso 2017-2018 (compuesto por 22.006 personas).
- **Ámbito:** Los cuatro campus de la Universidad Carlos III de Madrid.
- **Fechas de campo:** Fase on-line: Del 15 de Marzo al 9 de Abril de 2018 y del 16 al 20 Abril (último lanzamiento a alumnos de movilidad In) y Fase telefónica: Del 12 al 19 de Abril de 2018.
- **Muestra:** 2.500 alumnos.
- **Muestreo:** Exhaustivo. Contactando con la totalidad del alumnado.
- **Entrevistas:** Auto-administradas on-line, con una duración media de 12:33 minutos, y telefónicas con entrevistadores en sistema CATI con una duración media de 13:58 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 hasta 4 recordatorios solicitando la participación con un intervalo de cinco a siete días. (Se recogieron un total de 2.115 cuestionarios, de los cuales fue necesario invalidar 14 por motivos de duración). Posteriormente se contactó telefónicamente con quienes habían dejado incompleto su cuestionario on-line para terminarlo (de los cuales se consiguieron otras 95n) y con quienes no habían iniciado on-line la entrevista (de los cuales respondieron 304n).
- **Tasa de respuesta on-line:** 11,4% (2.101 cuestionarios completos on-line obtenidos a partir de 22.006 alumnos)
- **Supervisión/control de calidad:** 11% del total de las entrevistas realizadas mediante re-llamada telefónica o escucha simultánea por parte de Simple Lógica y análisis posterior de las duraciones de cumplimentación del 100% de las cumplimentadas on-line.
- **Márgenes de error:** Para datos globales, una situación de máxima heterogeneidad ( $p=q=0,5$ ) y un nivel de confianza del 95,5%, el margen de error para el conjunto de la Universidad Carlos III es  $\pm 1,88\%$ .
- **Ponderación:** los datos obtenidos han sido ponderados para ajustarlos a la distribución real del alumnado según Campus, Movilidad, Ciclo y Centro.
- **Instituto responsable:** SIMPLE LÓGICA INVESTIGACIÓN S.A. miembro de AEDEMO y acogido al código deontológico internacional ICC/ESOMAR de Marketing e Investigación social.

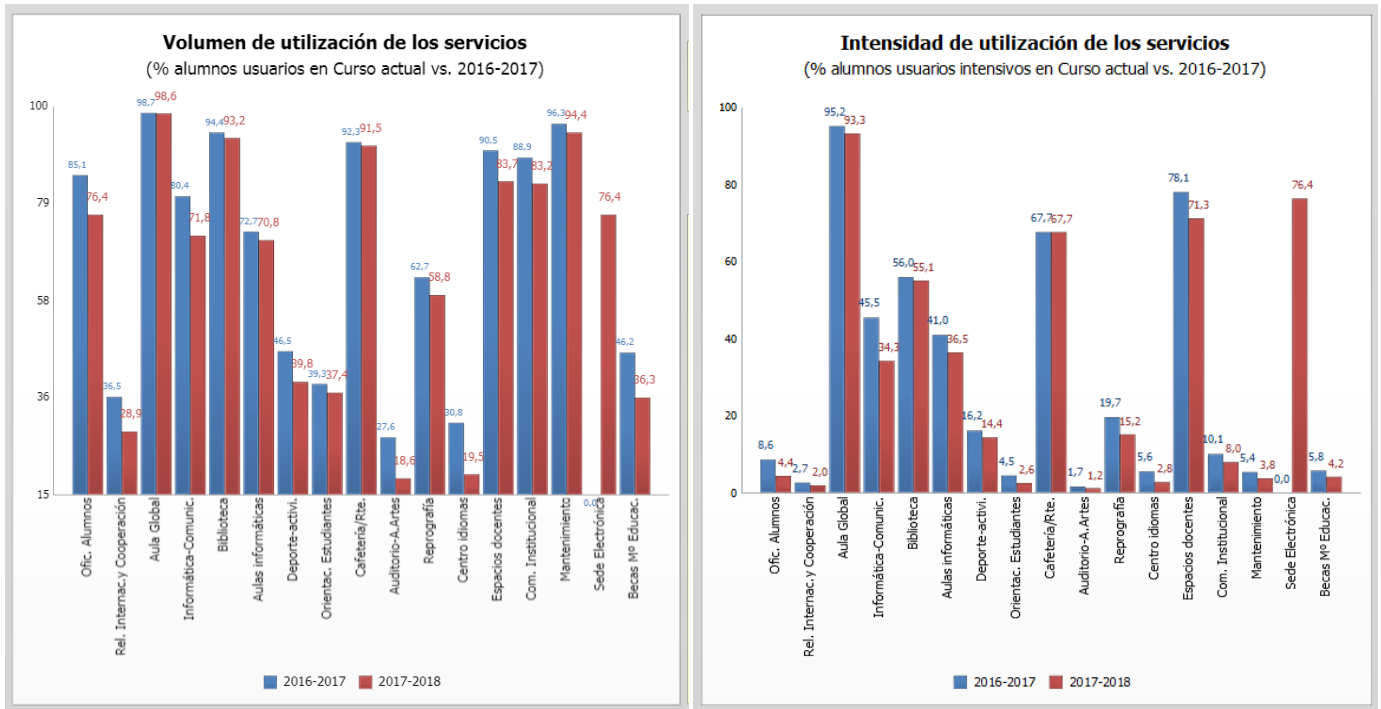
## 2.1. Muestra teórica – realizada

|                  | <u>Universo</u> *        |                     | <u>Encuestas on-line</u> |          | <u>Telefónicas</u> |          | <u>TOTAL encuestas</u> |          |                           |
|------------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|----------|--------------------|----------|------------------------|----------|---------------------------|
|                  | Total alumnos<br>2017-18 | Universo<br>Total % | Nº entrevistas           | %        | Nº entrevistas     | %        | Nº<br>entrevistas      | %        | Error<br>muestral<br>+- % |
| <b>Total</b>     | <b>22.006</b>            | <b>%</b>            | <b>2101</b>              | <b>%</b> | <b>399</b>         | <b>%</b> | <b>2500</b>            | <b>%</b> | 1,9%                      |
| <b>CAMPUS</b>    |                          |                     |                          |          |                    |          |                        |          |                           |
| Getafe           | 12.017                   | 54,6                | 1122                     | 53,4     | 239                | 59,9     | 1361                   | 54,4     | 2,6%                      |
| Leganés          | 7.217                    | 32,8                | 748                      | 35,6     | 68                 | 17,0     | 816                    | 32,6     | 3,3%                      |
| Colmenarejo      | 1.502                    | 6,8                 | 122                      | 5,8      | 45                 | 11,3     | 167                    | 6,7      | 7,3%                      |
| Puerta Toledo    | 1.270                    | 5,8                 | 109                      | 5,2      | 47                 | 11,8     | 156                    | 6,2      | 7,5%                      |
| <b>MOVILIDAD</b> |                          |                     |                          |          |                    |          |                        |          |                           |
| IN               | 1.840                    | 8,4                 | 84                       | 4,0      | 21                 | 5,3      | 105                    | 4,2      | 9,5%                      |
| OUT              | 3.868                    | 17,6                | 344                      | 16,4     | 60                 | 15,0     | 404                    | 16,2     | 4,7%                      |
| Ninguna          | 16.298                   | 74,1                | 1673                     | 79,6     | 318                | 79,7     | 1991                   | 79,6     | 2,1%                      |
| <b>CICLO</b>     |                          |                     |                          |          |                    |          |                        |          |                           |
| Grado            | 16.952                   | 77,0                | 1796                     | 85,5     | 138                | 34,6     | 1934                   | 77,4     | 2,1%                      |
| Máster           | 4.012                    | 18,2                | 243                      | 11,6     | 206                | 51,6     | 449                    | 18,0     | 4,4%                      |
| Doctorado        | 1.042                    | 4,7                 | 62                       | 3,0      | 55                 | 13,8     | 117                    | 4,7      | 8,7%                      |
| <b>CENTRO</b>    |                          |                     |                          |          |                    |          |                        |          |                           |
| CCSSyJ           | 8.624                    | 39,2                | 891                      | 42,4     | 104                | 26,1     | 995                    | 39,8     | 3,0%                      |
| FHCD             | 2.324                    | 10,6                | 226                      | 10,8     | 34                 | 8,5      | 260                    | 10,4     | 5,8%                      |
| EPS              | 6.004                    | 27,3                | 679                      | 32,3     | 0                  | 0,0      | 679                    | 27,2     | 3,6%                      |
| Postgrado        | 5.054                    | 23,0                | 305                      | 14,5     | 261                | 65,4     | 566                    | 22,6     | 4,0%                      |

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

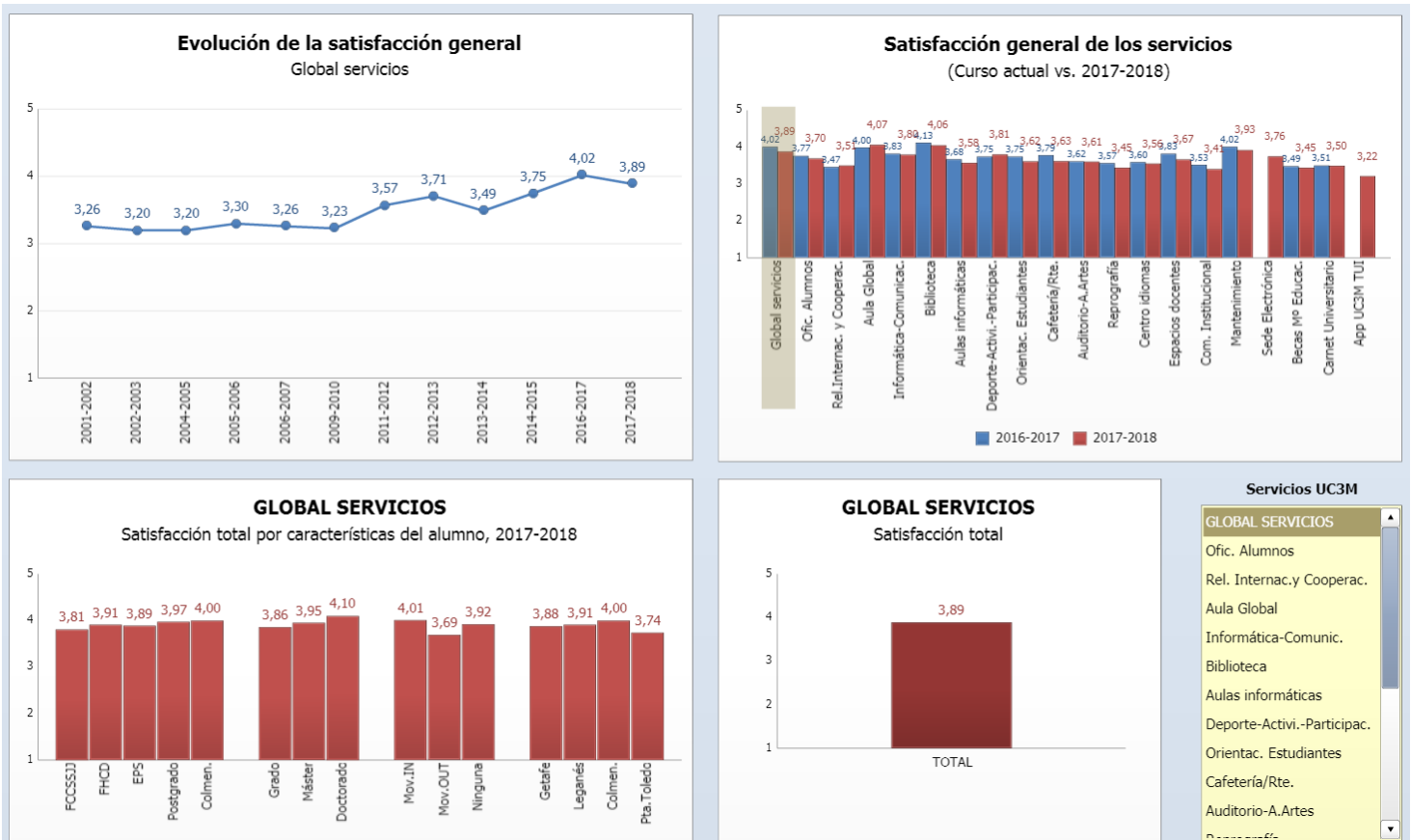
## 3. Síntesis de resultados

### 3.1. Utilización de los servicios



- El alumnado utiliza un promedio de 10,7 servicios distintos este curso. Los servicios que cuentan con un mayor volumen de usuarios siguen siendo: Aula global, Mantenimiento, Biblioteca y Cafetería (todos ellos utilizados por más del 90%). Y los más minoritarios son: Aula de las Artes-Auditorio y Centro de Idiomas (por menos del 20%).
- Con respecto al curso 2016-2017, desciende el volumen de los alumnos que se declaran usuarios de los servicios. Mientras que los cuatro servicios mayoritarios descienden menos de 2 puntos porcentuales, las caídas más destacables se dan en: Centro de Idiomas (11,3 puntos, siendo ahora utilizado por el 19,5 % del Alumnado), el de Becas del Ministerio de Educación (9,9 puntos menos y un 36,3% de usuarios) y Aula de las Artes-Auditorio (9 puntos menos y el 18,6% de usuarios).
- Aula Global sigue siendo el servicio usado con más intensidad por los alumnos (el 93,3% lo utiliza al menos una vez a la semana, con un descenso de 1,9 puntos porcentuales respecto al pasado curso), seguido de Aulas y espacios docentes (con el 71,3% del alumnado). Sin embargo, el porcentaje de grandes usuarios de éstas se ha reducido significativamente en 6,8 puntos porcentuales con respecto al curso 2016-2017.

### 3.2. Satisfacción con los servicios



- Sigue siendo bastante elevada la satisfacción general con los servicios (3,89 puntos sobre 5), aunque desciende significativamente con respecto al curso pasado (1,3 décimas). Se interrumpe así la tendencia ascendente que llevaba experimentando desde el curso 2013-2014.

| <i>Significativamente más satisfechos</i>    | <i>Significativamente menos satisfechos</i> |
|--|---|
| - Postgrado (3,97)                           | - FCCSSJJ (3,81)                            |
| - Doctorado (4,10)                           | - Grado (3,86)                              |
| - Colmenarejo (4,00) y Leganés (3,91)        | - Puerta de Toledo (3,74)                   |
| - Movilidad IN (4,01) y Sin movilidad (3,92) | - Movilidad OUT (3,69)                      |

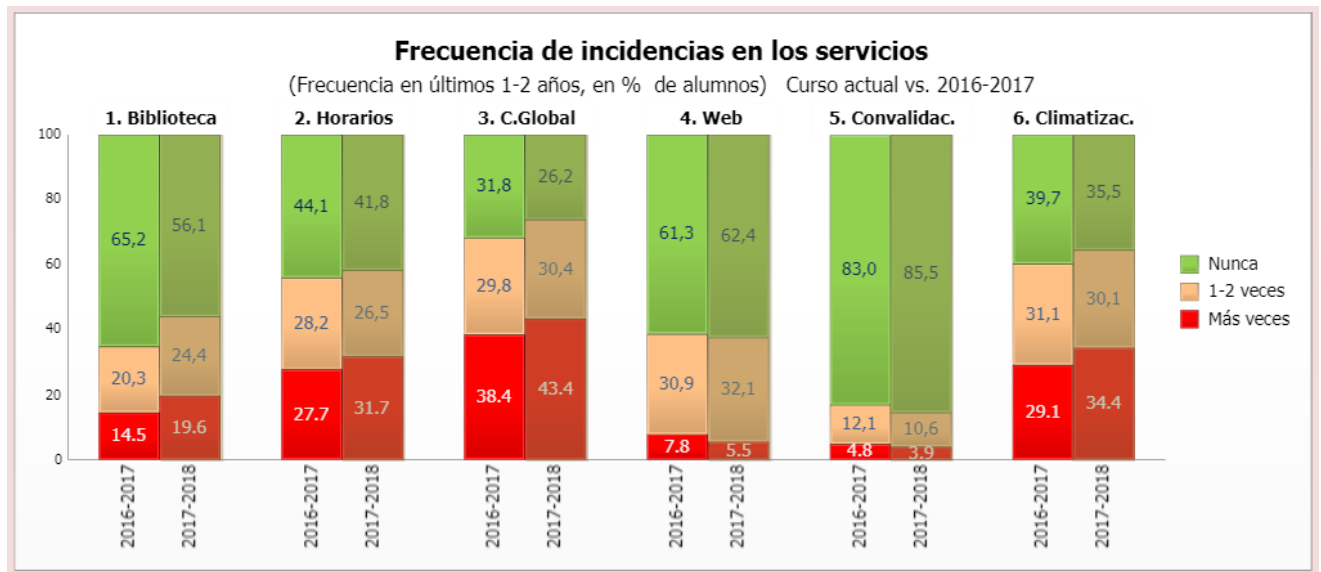
- Los servicios mejor valorados son los de: Aula Global, Biblioteca y Mantenimiento, con puntuaciones por encima de los 3,89 de la satisfacción media global de los servicios. En cambio, los menos satisfactorios este curso son: el de Comunicación Institucional (3,41) y los de Becas del Ministerio y Reprografía (con sendas puntuaciones de 3,45).
- Con respecto a 2016-2017, mejora significativamente la satisfacción del alumnado con Aula Global. También mejora notablemente a propósito de los servicios: Deporte, actividades y Participación (+0,6 décimas) y de Relaciones Internacionales y Cooperación (+0,4 décimas). Pero descienden significativamente los niveles de satisfacción con 8 de los 17 servicios analizados.

El grupo de los que más descienden está formado por: Cafetería y Restaurante, Aulas y espacios docentes y Centro de Orientación a Estudiantes (entre 1,6 y 1,3 décimas menos que lo registrado en 2016-2017).

Y el segundo grupo con descensos significativos entre 1,2 y 0,7 décimas, lo integran: Comunicación institucional, Reprografía, Aulas informáticas, Mantenimiento y Biblioteca.



### 3.3. Sucesos críticos



- El 93,7% del alumnado se ha visto afectado por alguno de los seis sucesos críticos indicadores de un mal funcionamiento de los servicios. El porcentaje aumenta significativamente con respecto al pasado curso (3,1 puntos porcentuales).

Quienes han vivido alguna de estas situaciones se encuentran significativamente más entre los estudiantes de: Movilidad OUT (97,6%), la FCCSSJJ (96,8%) o de la EPS (96,6%), los de Grado (96,1%) y los de Leganés (95,8%).

- Aumenta significativamente el volumen del alumnado que se ha visto afectado en 3 de los 6 sucesos críticos analizados: Encontrarse la biblioteca cerrada afecta ahora al 43,9% (9,1 puntos porcentuales más de alumnado que se declaraba afectado por ésto el curso 2016-2017), la no localización de contenidos en Campus Global al 73,8% (5,6 puntos más) y la incomodidad con la climatización al 64,5% (4,2 puntos más).

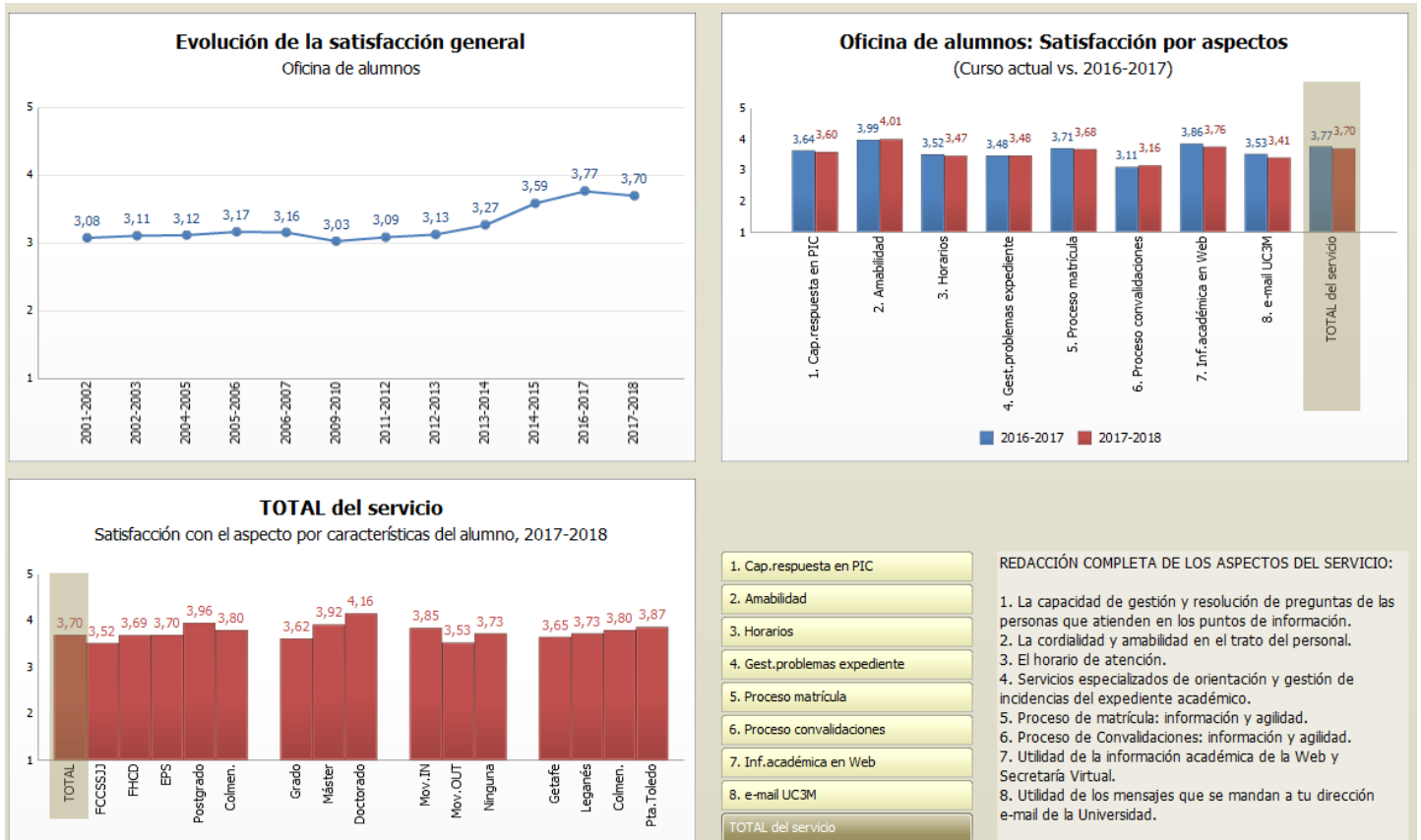
- Por el contrario, desciende ligeramente la incidencia de otros dos sucesos críticos sobre el alumnado afectado: las demoras de más de dos meses en el reconocimiento/convalidación (2,5 puntos porcentuales menos, alcanzando ahora al 14,5% de los estudiantes) y el que la Web estuviera colgada durante el fin de semana (1,1 puntos menos, aunque sigue afectando a casi 4 de cada 10 alumnos: 37,6%).

### 3.4. Resumen por servicio

#### A) Oficinas de alumnos

El 76,4% del alumnado de este curso usa este servicio; aunque desciende significativamente 8,7 puntos porcentuales con respecto a 2016-2017.

Destacan significativamente como mayores usuarios los estudiantes de movilidad OUT (86,1%).



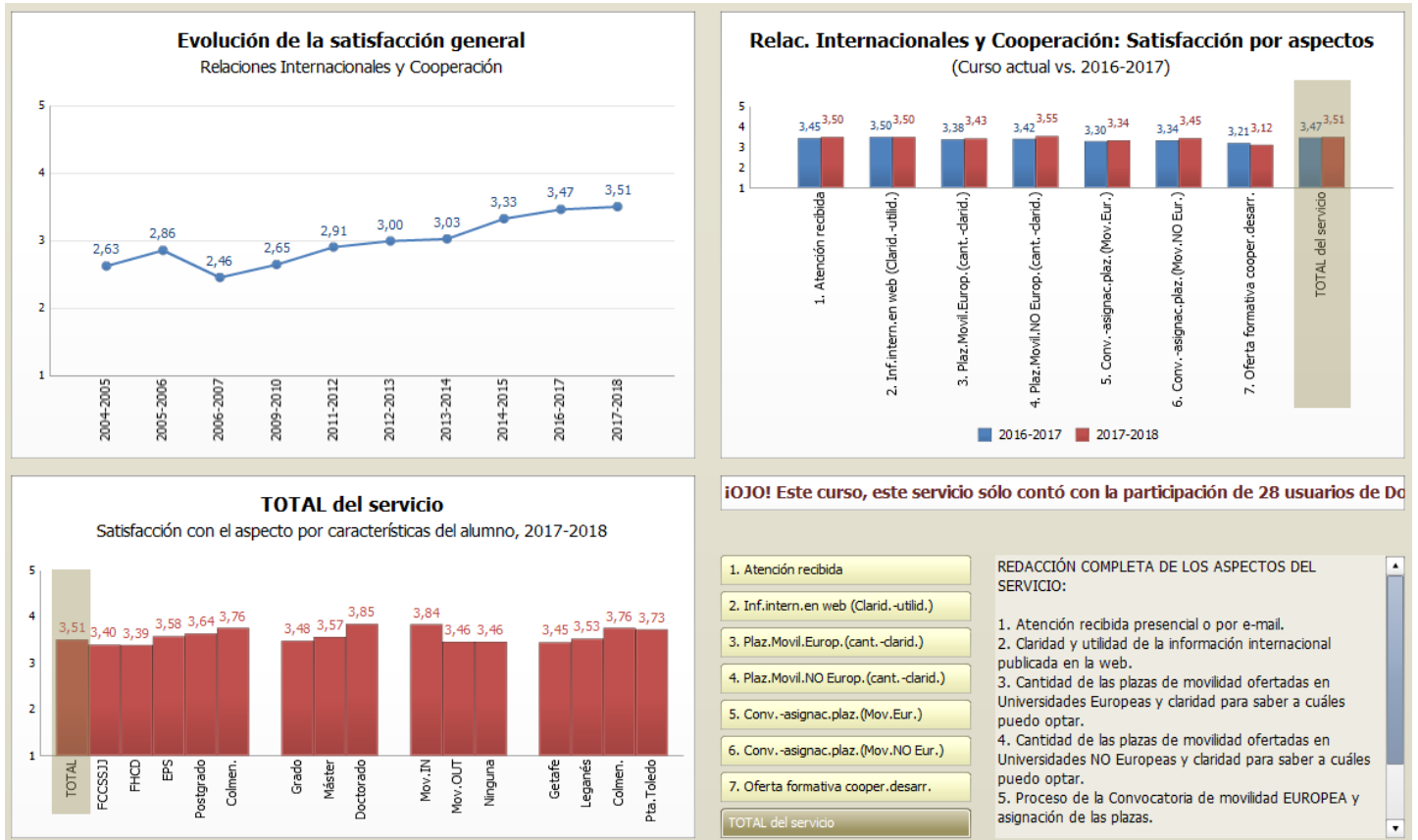
La satisfacción con el servicio de Oficinas de alumnos (3,7) desciende 0,7 décimas con respecto al curso 2016-2017, aunque permanece en los niveles más altos de la serie.

| Significativamente más satisfechos           | Significativamente menos satisfechos |
|--|--------------------------------------|
| - Colmenarejo (3,80)                         | - FCCSSJJ (3,52)                     |
| - Doctorado (4,16)                           | - Grado (3,62)                       |
| - Movilidad IN (3,85) o Sin movilidad (3,73) | - Movilidad OUT (3,53)               |
| - Puerta de Toledo (3,87)                    | - Getafe (3,65)                      |

La cordialidad y amabilidad del personal y la utilidad de la información académica de la Web y Secretaría Virtual siguen siendo sin duda lo más satisfactorio de Oficinas de alumnos (con 4,01 y 3,76 puntos respectivamente); mientras que la información y agilidad del proceso de convalidaciones (3,16) y la utilidad de los mensajes enviados a la dirección @alumnos.uc3m.es (3,41) son los aspectos menos satisfactorios.

## B) Relaciones Internacionales y Cooperación

El 28,9% de los alumnos se definen como usuarios de este servicio (7,6 puntos menos que el curso pasado). El 22,4% se declaran usuarios esporádicos, el 4,4% son usuarios frecuentes y sólo el 2,1% son grandes usuarios.



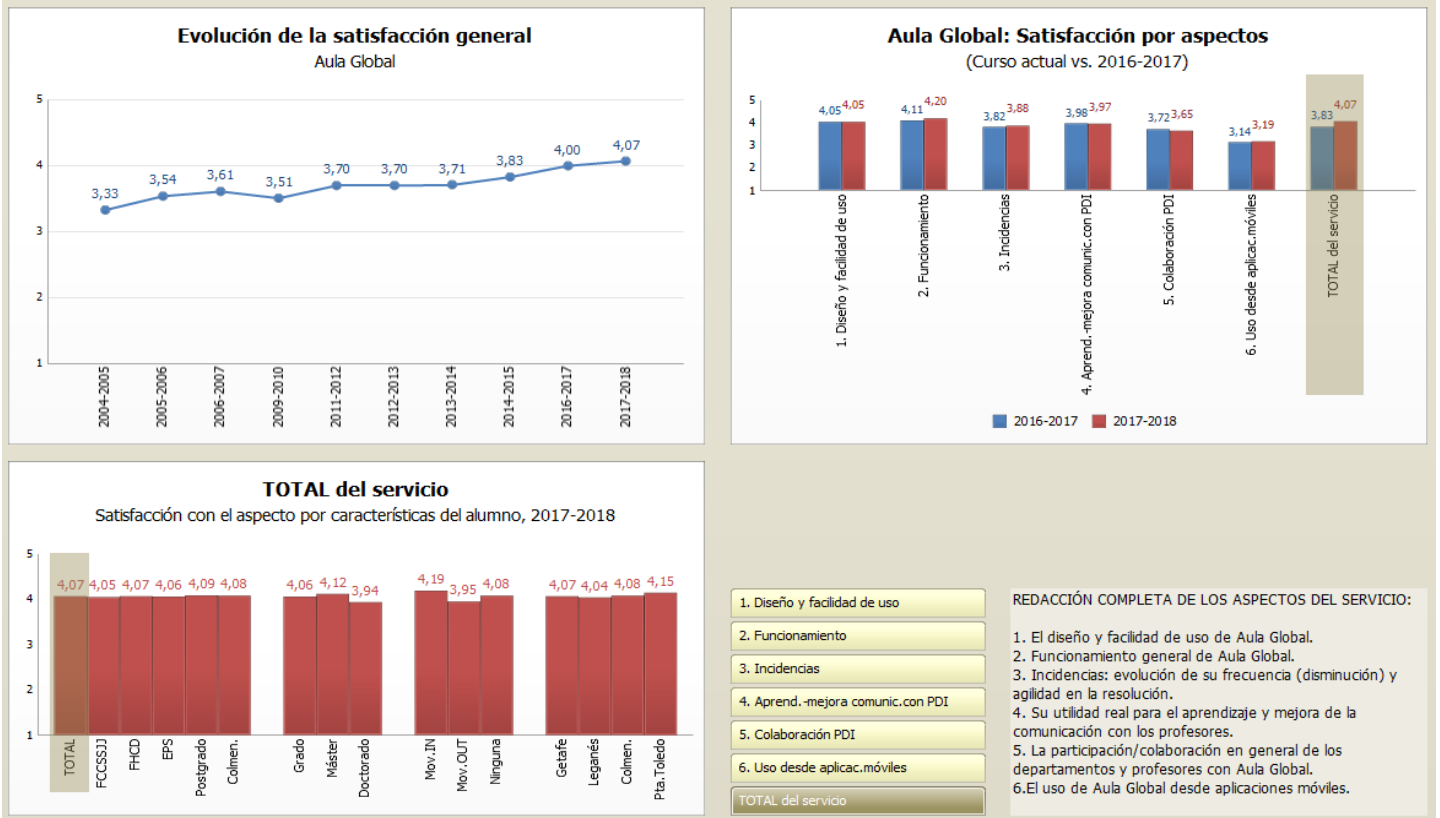
La satisfacción con el servicio de Relaciones Internacionales y Cooperación sigue evolucionando al alza desde el curso 2006-2007, experimentando ahora un leve aumento de 0,4 décimas respecto a la última edición del estudio, y alcanza el nivel más alto de satisfacción hasta la fecha (3,51).

| Significativamente más satisfechos | Significativamente menos satisfechos   |
|------------------------------------|--|
| - Colmenarejo (3,76)               | - FHCD (3,39) Y FCCSSJJ (3,4)          |
| - Movilidad IN (3,84)              | - Movilidad OUT o Sin movilidad (3,46) |
| - Campus de Colmenarejo (3,76)     | - Campus de Getafe (3,45)              |

El volumen de plazas de movilidad no europea es, con 3,55 puntos, el aspecto más satisfactorio del servicio. En cambio, la oferta formativa en cooperación al desarrollo y voluntariado es nuevamente el aspecto con un promedio de satisfacción más bajo (3,12) e incluso desciende 0,9 décimas con respecto a lo registrado el pasado curso.

### C) Aula Global

El 98,6% se declaran usuarios de Aula Global, un 2% son usuarios esporádicos, el 3,2% son los usuarios frecuentes y el 93,3% son grandes usuarios.



La satisfacción con Aula Global sigue siendo una de las más altas en comparación con el resto de servicios no docentes que presta la UC3M. Incluso este curso Aula Global es el mejor valorado de todos con 4,07 puntos y es además el único cuya satisfacción general mejora significativamente con respecto al año pasado (0,7 décimas). Continúa su evolución al alza y registra su mejor nivel hasta la fecha.

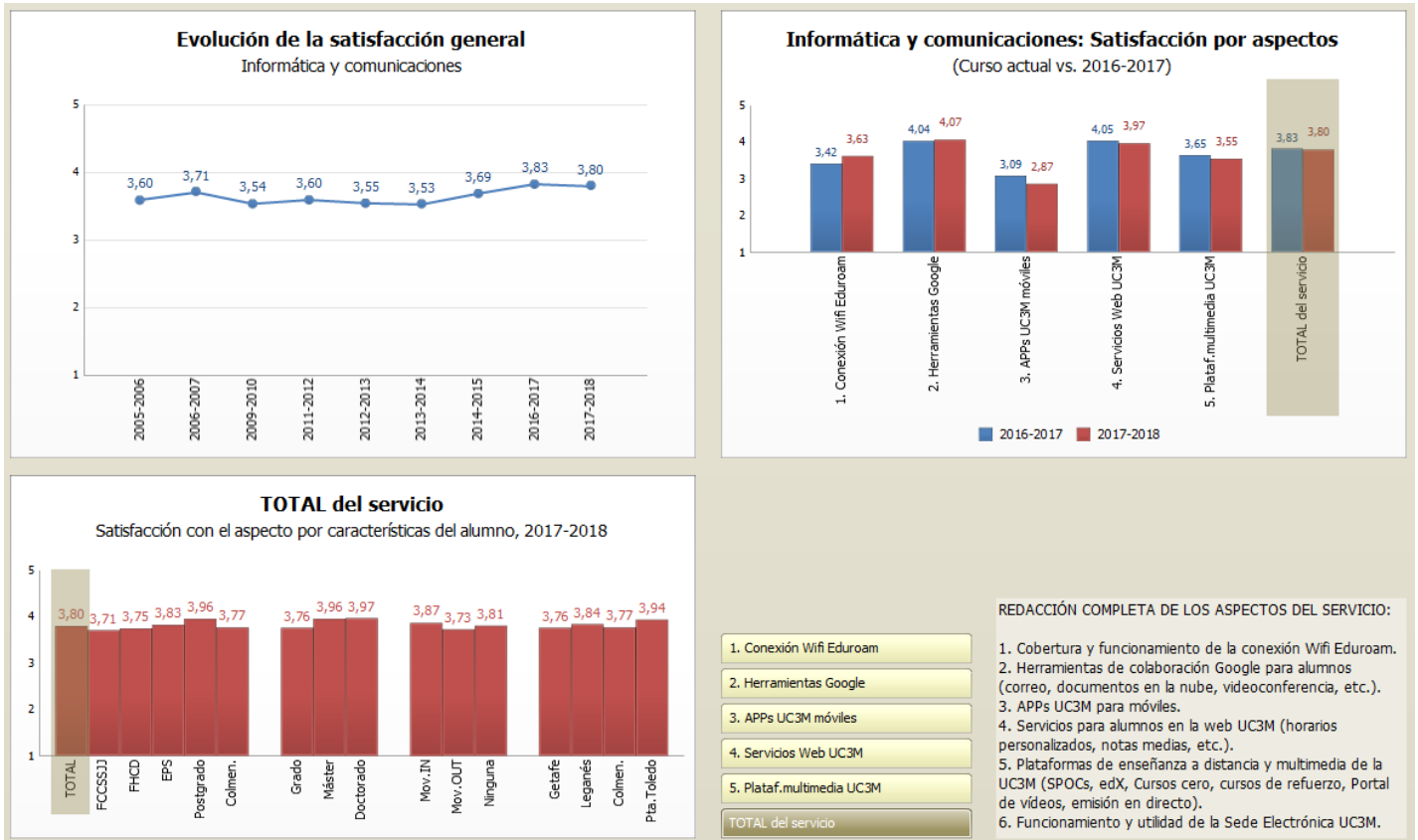
| <i>Significativamente más satisfechos</i>    | <i>Significativamente menos satisfechos</i> |
|--|---|
| - Máster (4,12)                              | - Doctorado (3,94)                          |
| - Movilidad IN (4,19) o Sin movilidad (4,08) | - Movilidad OUT (3,95)                      |
| - Alumnas (4,13)                             | - Alumnos (4)                               |
| - Nuevos estudiantes (4,16)                  | - Veteranos (4,04)                          |

Mejora notablemente la valoración del funcionamiento general hasta situarse en los 4,20 puntos y se mantiene como el segundo punto fuerte su diseño y facilidad de uso (4,05). También mejora la valoración del descenso en el número de incidencias y de la agilidad de resolución (que se sitúa en los 3,88 puntos).

El uso de Aula Global desde aplicaciones móviles sigue siendo su aspecto menos satisfactorio (3,19) aunque mejora ligeramente con respecto al curso pasado.

### D) Informática y Comunicaciones

El servicio de Informática y Comunicaciones sigue siendo uno de los servicios de utilización más extendida (71,8%), aunque tanto su volumen general de usuarios como el grupo de los grandes usuarios (34,3%) descienden significativamente con respecto al curso pasado.



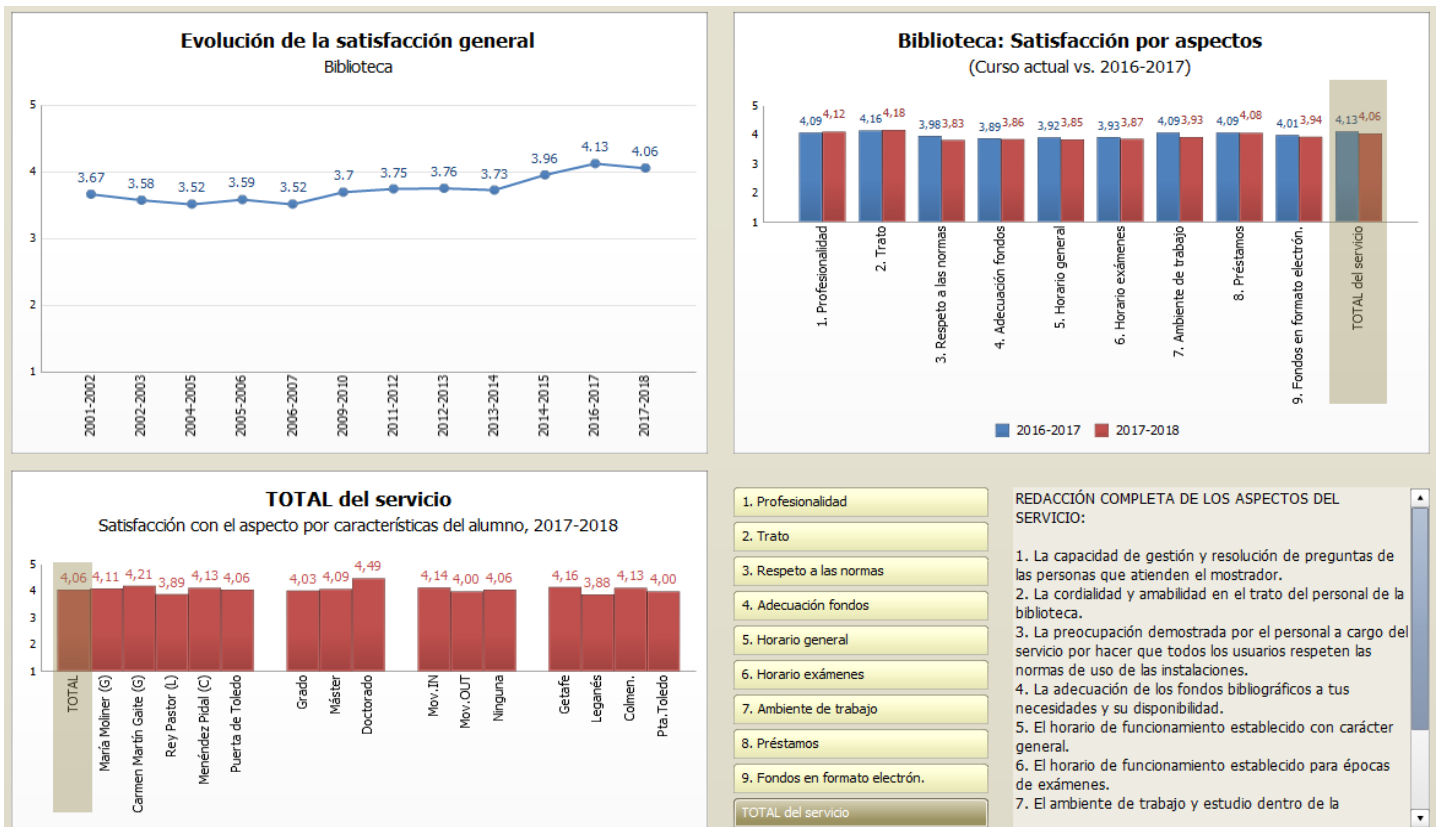
La satisfacción del servicio se sitúa en los 3,8 puntos, prácticamente constante con respecto a la del pasado curso 2016-2017, cuando alcanzó su nivel más alto (3,80).

| <i>Significativamente más satisfechos</i> | <i>Significativamente menos satisfechos</i>      |
|---|--|
| - Postgrado (3,96)<br>- Máster (3,96)     | - FHCD (3,75) y FCCSSJJ (3,71)<br>- Grado (3,76) |

Para el alumnado, los aspectos más satisfactorios del Servicio de Informática y Comunicaciones son: las aplicaciones colaborativas en Nube de Google (correo, calendario, drive, etc.) y los servicios para alumnos en la Web UC3M (horarios personalizados, notas medias, etc.) con 4,07 y 3,97 puntos respectivamente. Por el contrario, las Apps UC3M para móviles siguen recibiendo la valoración más baja (2,87) e incluso ésta empeora respecto a los 3,09 puntos del curso pasado.

### E) Biblioteca

El 93,2% del alumnado es usuario del servicio de Biblioteca, e incluso el 55,1% se define a sí mismo como gran usuario. Podemos destacar a los estudiantes de la EPS (66,4%), los de Grado (58,7%) y los de Leganés (61,9%) como los grandes usuarios de este servicio. Por tanto, el centro de biblioteca Rey Pastor, situado en ese campus, es el que cuenta con mayor volumen de grandes usuarios (65,8%).



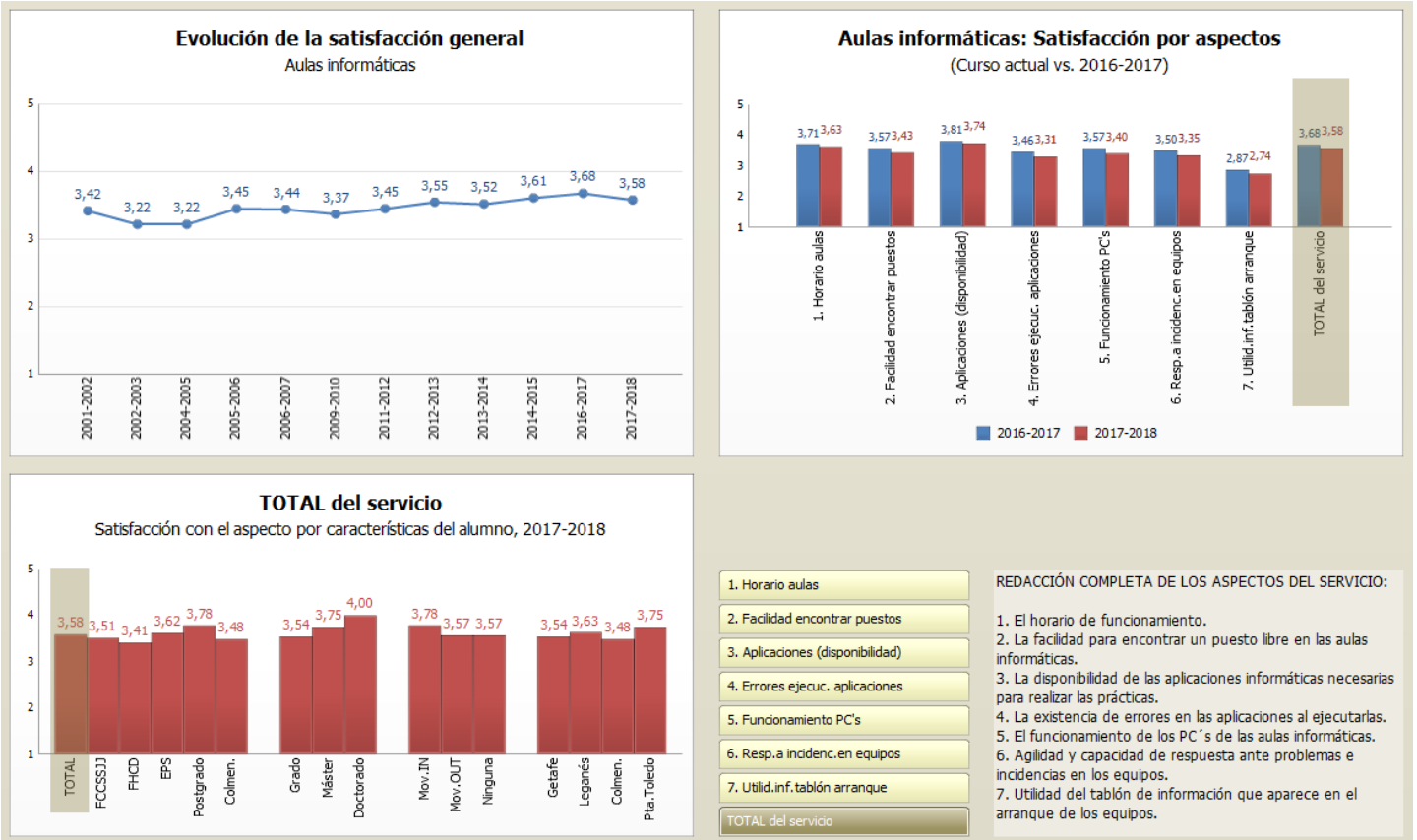
Biblioteca es el segundo servicio mejor valorado, con una satisfacción general de 4,06 puntos (aunque experimenta un significativo descenso de 0,7 décimas con respecto al curso 2016-2017, cuando alcanzó el nivel más alto de la serie hasta el momento).

| Significativamente más satisfechos | Significativamente menos satisfechos |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| - Doctorado (4,49)                 | - Grado (4,03)                       |
| - Colmenarejo (4,13)               | - Leganés (3,88)                     |
| - Bib. Carmen Martín Gaité (4,21)  | - Bibl. Rey Pastor (3,89)            |
| - Nuevos estudiantes (4,18)        | - Veteranos (4,02)                   |

Todos los aspectos registran niveles de satisfacción elevados; destacando como puntos fuertes: cordialidad y amabilidad del personal, su capacidad de gestión y resolución de preguntas así como el sistema de préstamo de fondos (con puntuaciones entre los 4,18 y 4,08). Únicamente merece la pena destacar los descensos de en torno a 1,6 décimas experimentados en cuanto al ambiente de trabajo y estudio y el hacer respetar las normas de uso de las instalaciones a los usuarios.

## F) Aulas Informáticas

El 70,8% del alumnado se define usuario de las Aulas Informáticas: el 36,5% son grandes usuarios. El 17,3% son frecuentes y el 17,1% ocasionales.



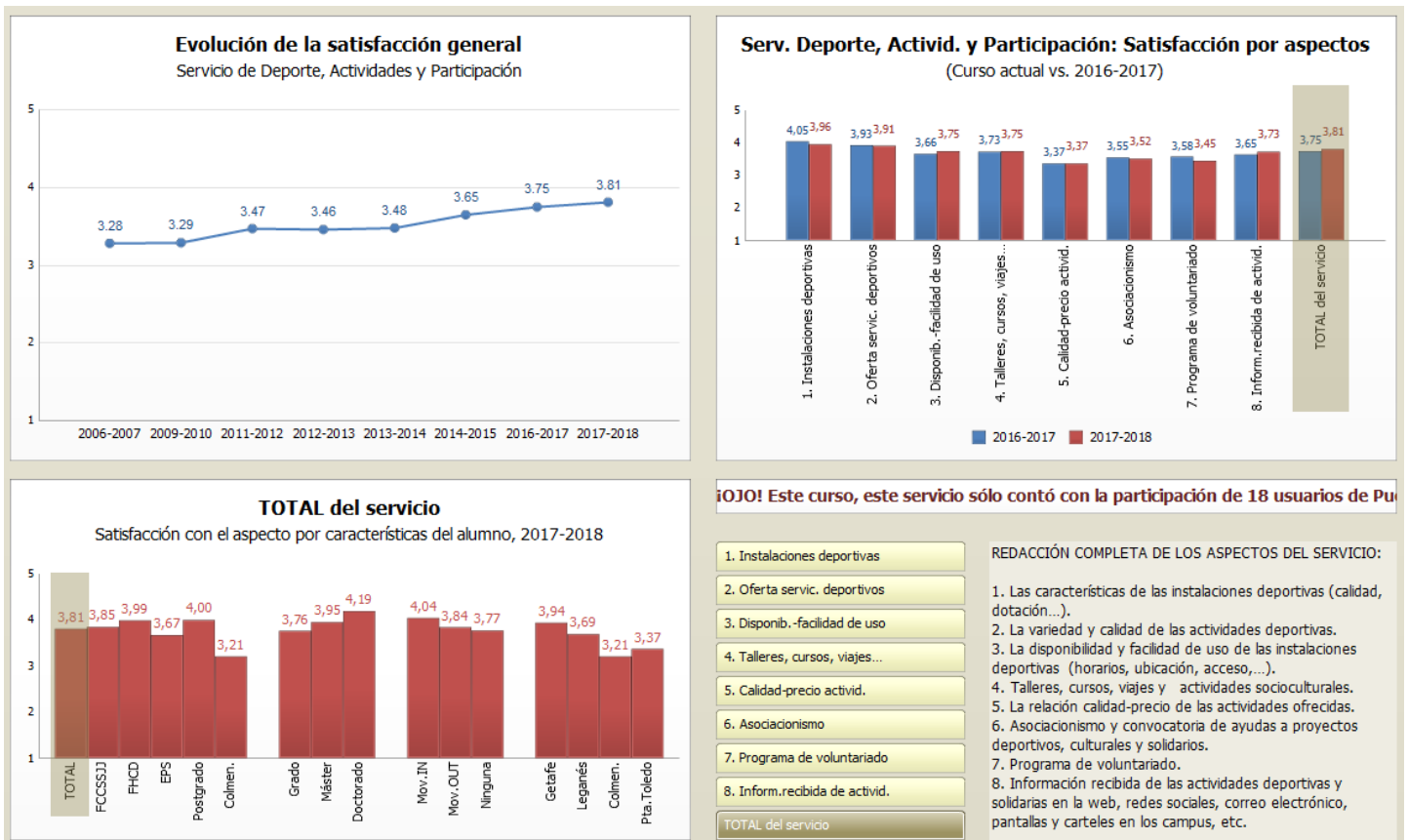
Este servicio registra una satisfacción general de 3,58 puntos sobre 5; lo que supone un significativo descenso de 1 décima con respecto al pasado curso.

| Significativamente más satisfechos   | Significativamente menos satisfechos |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| - Centro de Postgrado (3,78)         | - FHCD (3,41) y Colmenarejo (3,48)   |
| - Máster y Doctorado ( $\geq 3,75$ ) | - Grado (3,54)                       |

La disponibilidad de las aplicaciones informáticas necesarias para las prácticas y el horario de funcionamiento son los aspectos más satisfactorios del servicio de Aulas Informáticas (3,74 y 3,63 puntos respectivamente). Sin embargo la satisfacción del alumnado usuario desciende en todos los demás aspectos entre 1,7 y 1,4 décimas.

### G) Deporte, Actividades y Participación

Sigue descendiendo la utilización de este servicio, hasta situarse en el 39,8% del alumnado (6,7 puntos porcentuales menos que el pasado curso). Los mayores porcentajes de usuarios se encuentran entre el alumnado: de la FCCSSJJ (46,9%) y la EPS (44,5%), que cursa Grado (43,3%), que es de movilidad OUT (50,1%) y el de los campus de Leganés (43%) o Getafe (41,8%), y más entre los estudiantes varones (45,6%) que entre las mujeres (34,4%).



La satisfacción de los usuarios con el servicio de Deporte, Actividades y Participación sigue evolucionando al alza y mejora 0,6 décimas con respecto al pasado curso, llegando a los 3,81 puntos actuales. Su nivel más alto hasta el momento.

| Significativamente más satisfechos              | Significativamente menos satisfechos |
|---|--------------------------------------|
| - Postgrado (4,0), FHCD (3,99) y FCCSSJJ (3,85) | - EPS (3,67) y Colmenarejo (3,21)    |
| - Getafe (3,94) y Leganés (3,69)                |                                      |

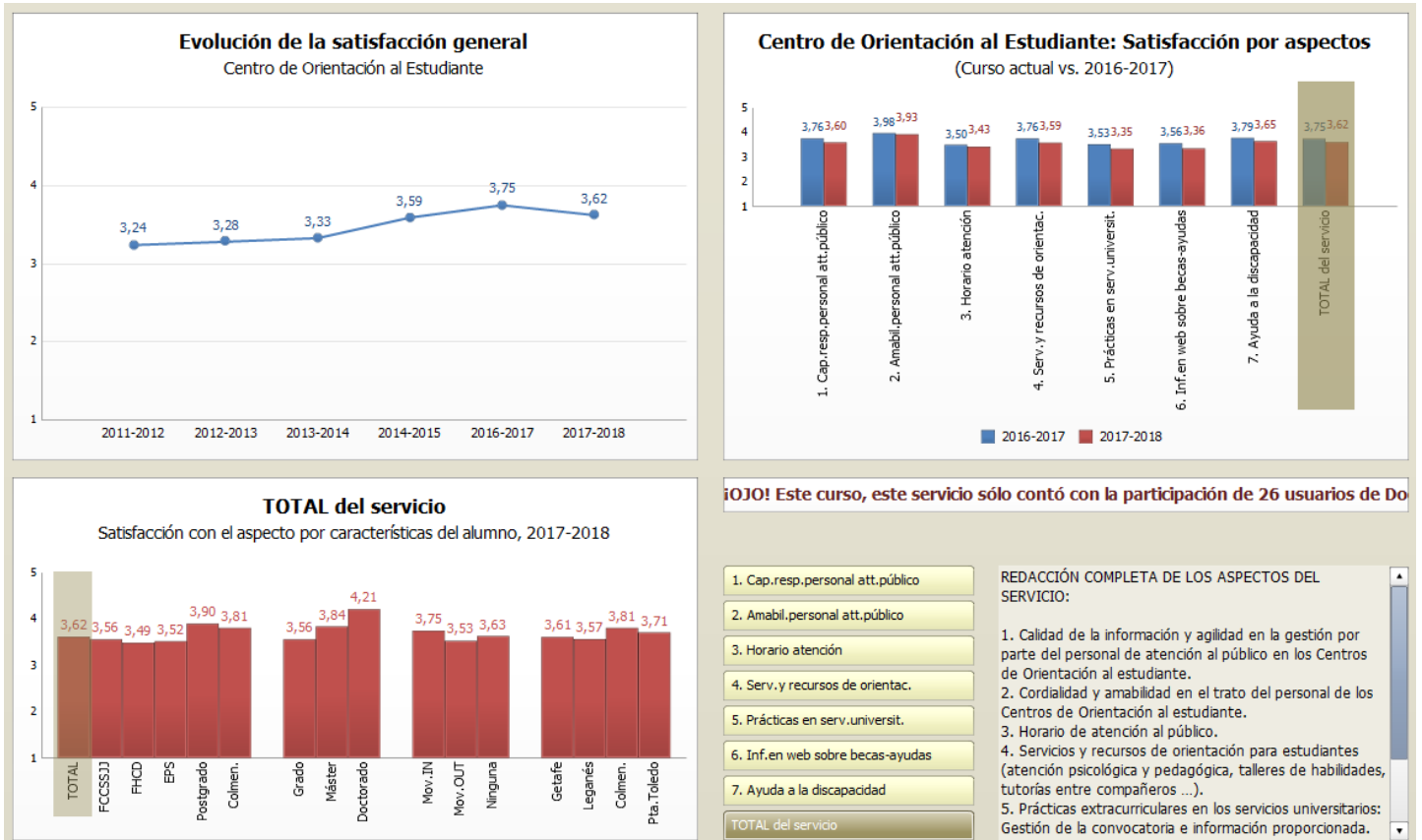
La mayoría de los indicadores de calidad se mantienen sin cambios relevantes con respecto al curso 2016-2017.

Las características de las instalaciones deportivas y la variedad y calidad de las actividades deportivas siguen siendo un año más lo mejor (3,96 y 3,91 respectivamente). Por el contrario, la relación calidad-precio es nuevamente el aspecto menos satisfactorio (3,37).



### H) Centro de Orientación a Estudiantes

El volumen de usuarios del Centro de Orientación a Estudiantes registra un ligero descenso de casi 2 puntos hasta situarse en el 37,4% del alumnado. El 26,1% del total de entrevistado lo utiliza esporádicamente, el 8,7% con regularidad y sólo el 2,7% con frecuencia semanal.



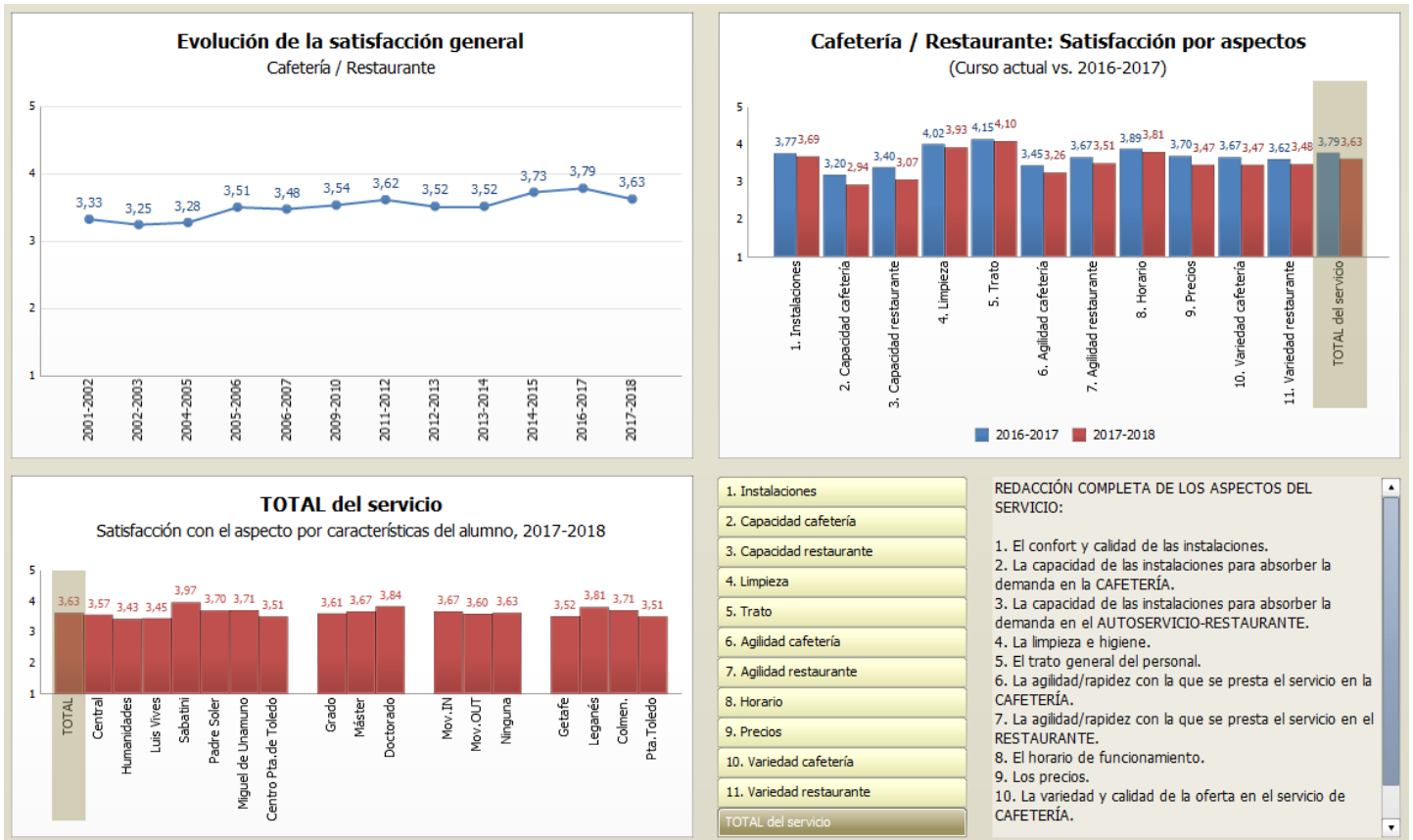
La satisfacción general con el servicio registra una media de 3,62 puntos, descendiendo significativamente 1,3 décimas con respecto al pasado curso.

| Significativamente más satisfechos | Significativamente menos satisfechos |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| - Postgrado (3,90)                 | - FHCD (3,49), EPS (3,52)            |
| - Máster (3,84)                    | - Grado (3,56)                       |

La cordialidad y amabilidad del personal es ahora el indicador claramente mejor valorado (3,93). Por otro lado, tenemos las prácticas extracurriculares en los servicios universitarios (3,35) y la información en la web sobre becas y ayudas para estudiantes (3,36), que son los aspectos con la valoración mas baja y que más descienden (entre 1,8 y 2 décimas).

### I) Cafetería / Restaurante

Se mantiene como uno de los servicios más utilizados entre la comunidad universitaria en general y entre los estudiantes en particular. El 91,5% del alumnado se declara como usuario del servicio de Cafetería / Restaurante (el 9,8% serían usuarios esporádicos, el 14% frecuentes y el 67,7% grandes usuarios).



Desciende significativamente la satisfacción general con el servicio de Cafetería/Restaurante, hasta situarse en los actuales 3,63 puntos (1,6 décimas menos que el pasado curso).

| Significativamente más satisfechos | Significativamente menos satisfechos      |
|------------------------------------|---|
| - Cafetería Sabatini (3,97)        | - Cafetería de Humanidades (3,43)         |
| - Leganés (3,81)                   | - Getafe (3,52) y Puerta de Toledo (3,51) |
| - Nuevos alumnos (3,74)            | - Alumnos veteranos (3,59)                |

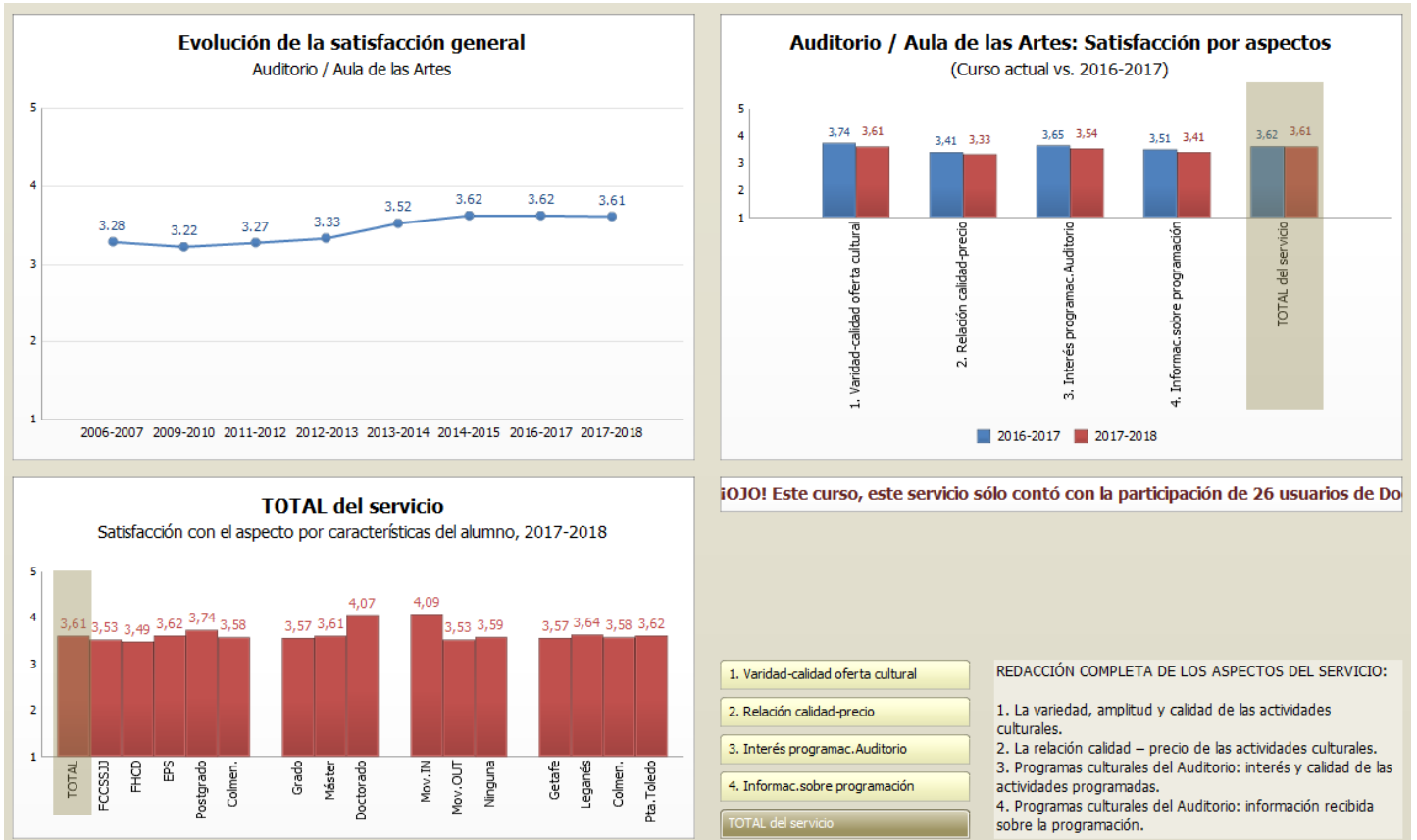
El trato general del personal es el único aspecto que mantiene una satisfacción claramente alta (4,1) y sigue siendo su gran punto fuerte. Por el contrario, la capacidad de las instalaciones de la Cafetería es abiertamente desfavorable (2,94) y desciende significativamente además 2,6 décimas con respecto a lo registrado el curso pasado.

Todos los aspectos restantes descienden también, entre 0,8 décimas (el horario de funcionamiento) y 3,3 décimas (la capacidad del autoservicio-restaurante para absorber la demanda).

### J) Auditorio – Aula de las Artes

El 18,6% del alumnado ha acudido al Auditorio-Aula de las Artes: el 13,8% esporádicamente, el 3,5% con cierta regularidad y el 1,2% de forma intensiva.

Desciende significativamente 9 puntos porcentuales el volumen de usuarios de este servicio.



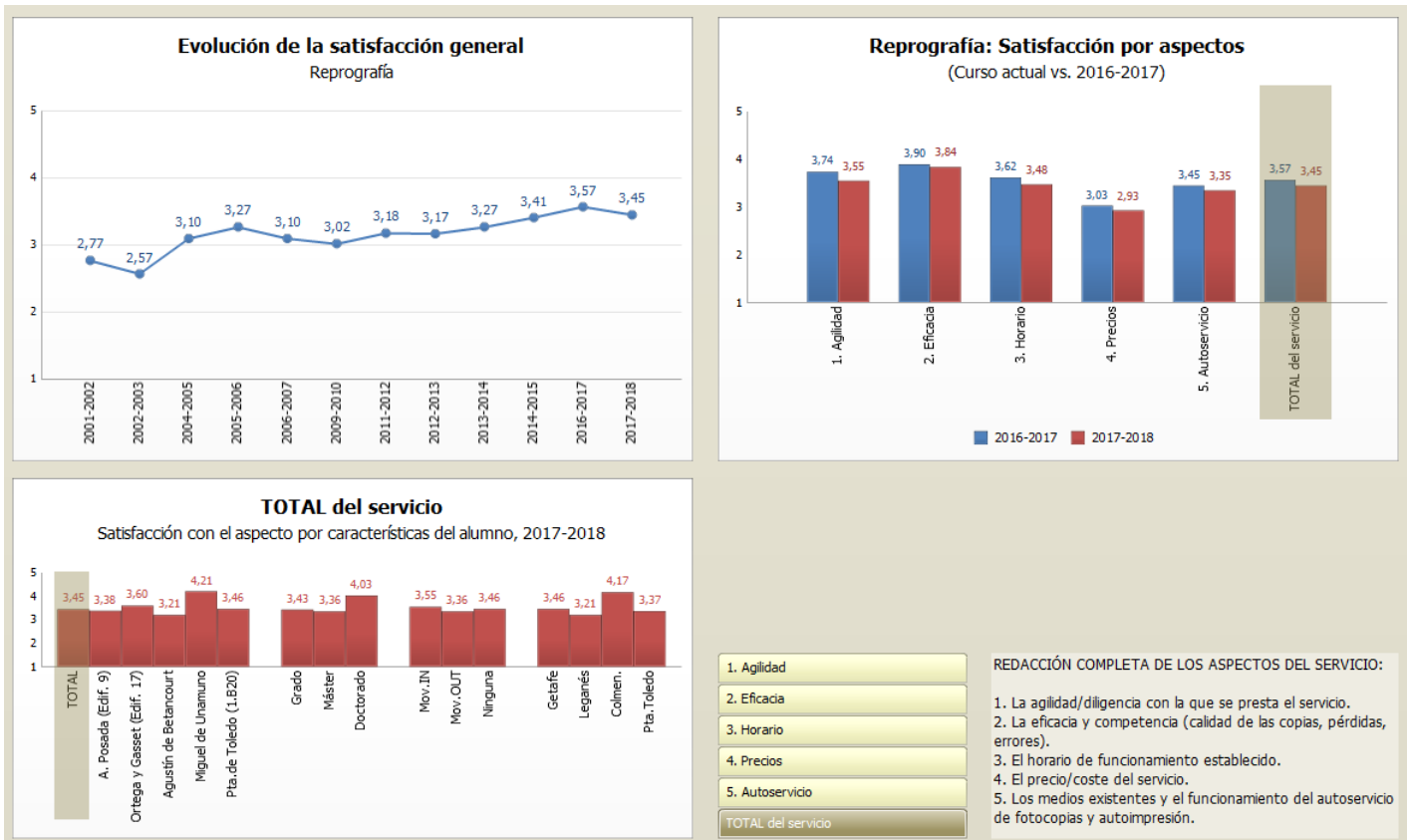
Se mantiene el nivel de satisfacción que manifiestan sus usuarios (3,61), prácticamente constante desde el curso 2014-2015.

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

La variedad y calidad de su programación (3,61) sigue siendo el aspecto mejor valorado por los usuarios, en cambio la relación calidad-precio (3,33) es el que recibe la puntuación más baja de este servicio.

### K) Reprografía

El 58,8% del alumnado se declara usuario del servicio de Reprografía (casi 4 puntos porcentuales menos que el pasado curso). El 24,1% son usuarios esporádicos, el 19,5% son usuarios frecuentes y el 15,2% son grandes usuarios.



La evolución de la satisfacción global de este servicio desciende significativamente 1,2 décimas con respecto a la última edición del estudio, cuando se situaba en su nivel más alto (3,57 puntos) y se sitúa en los 3,45 puntos actuales.

| <i>Significativamente más satisfechos</i>   | <i>Significativamente menos satisfechos</i>                           |
|---|---|
| <i>Campus de Colmenarejo (4,17) y Getafe (3,46)</i>                                     | <i>- Campus de Leganés (3,21) y Puerta de Toledo (3,37)</i>           |
| <i>Máster (3,36)</i>  | <i>- Doctorado (4,03)</i>   |
| <i>Centro Reprografía en edif. Miguel de Unamuno (4,21) y en Ortega y Gasset (3,60)</i> | <i>- Centro de reprografía en edif. Agustín de Betancourt (3,21).</i> |

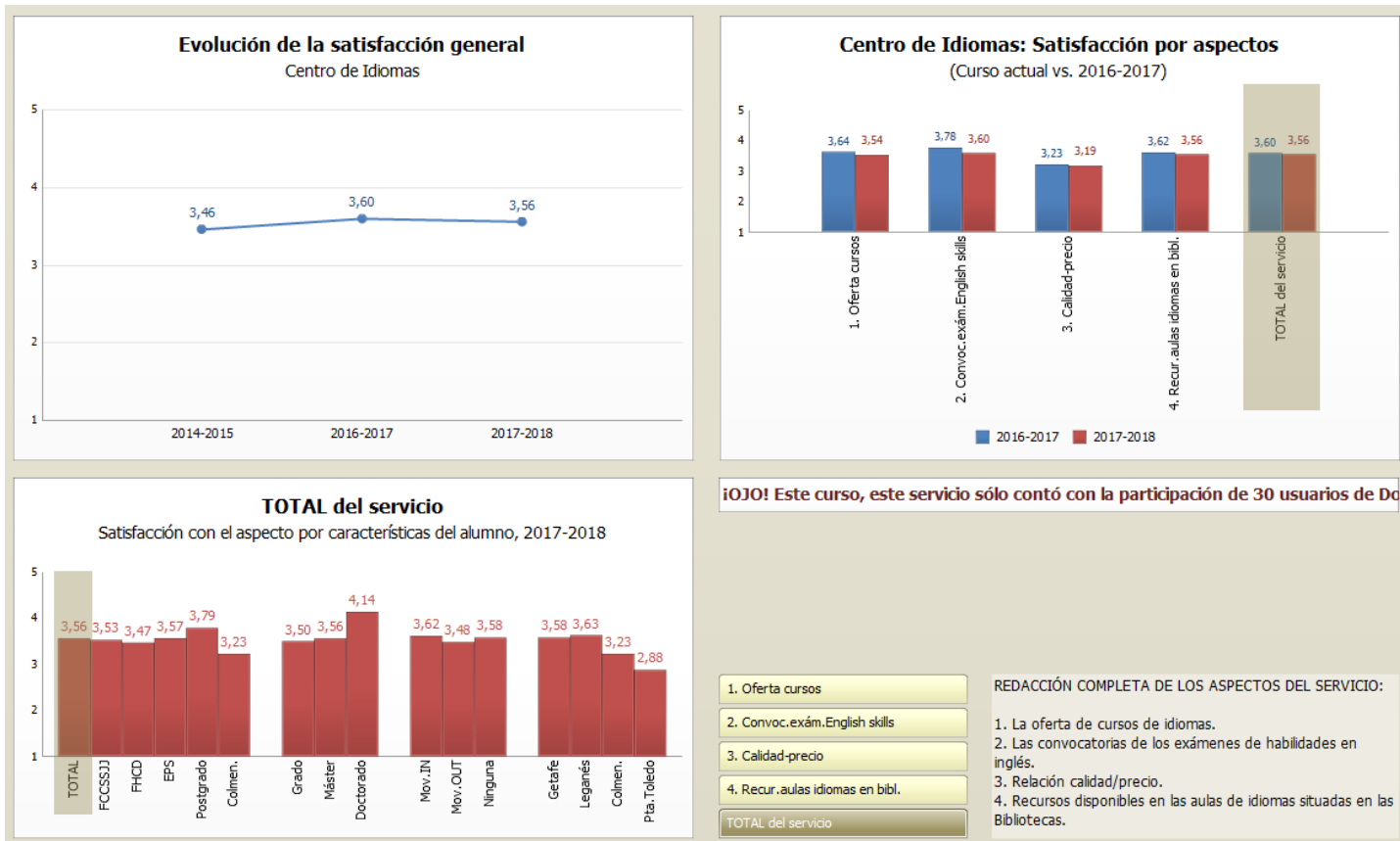
En cuanto a los aspectos mejor valorados por los usuarios del servicio destacamos la eficacia y competencia al hacer las copias (3,84) que sigue siendo su gran punto fuerte pese a que desciende ligeramente; y la agilidad con la que se presta el servicio (3,55). No obstante, ésta experimenta una caída muy acusada de casi 2 décimas frente al pasado curso.

Los precios siguen siendo abiertamente lo menos satisfactorio (2,93).

### L) Centro de Idiomas

El 19,5% del alumnado utiliza el Centro de Idiomas, registrando un significativo descenso de 11,3 puntos porcentuales con respecto al pasado curso.

En la actualidad, tan sólo el 2,8% acude asiduamente.



Este servicio registra una satisfacción media de 3,56 puntos, sin diferencias estadísticamente significativas con respecto al pasado curso.

Tampoco en cuanto a las características del alumnado se encuentra ninguna diferencia significativa.

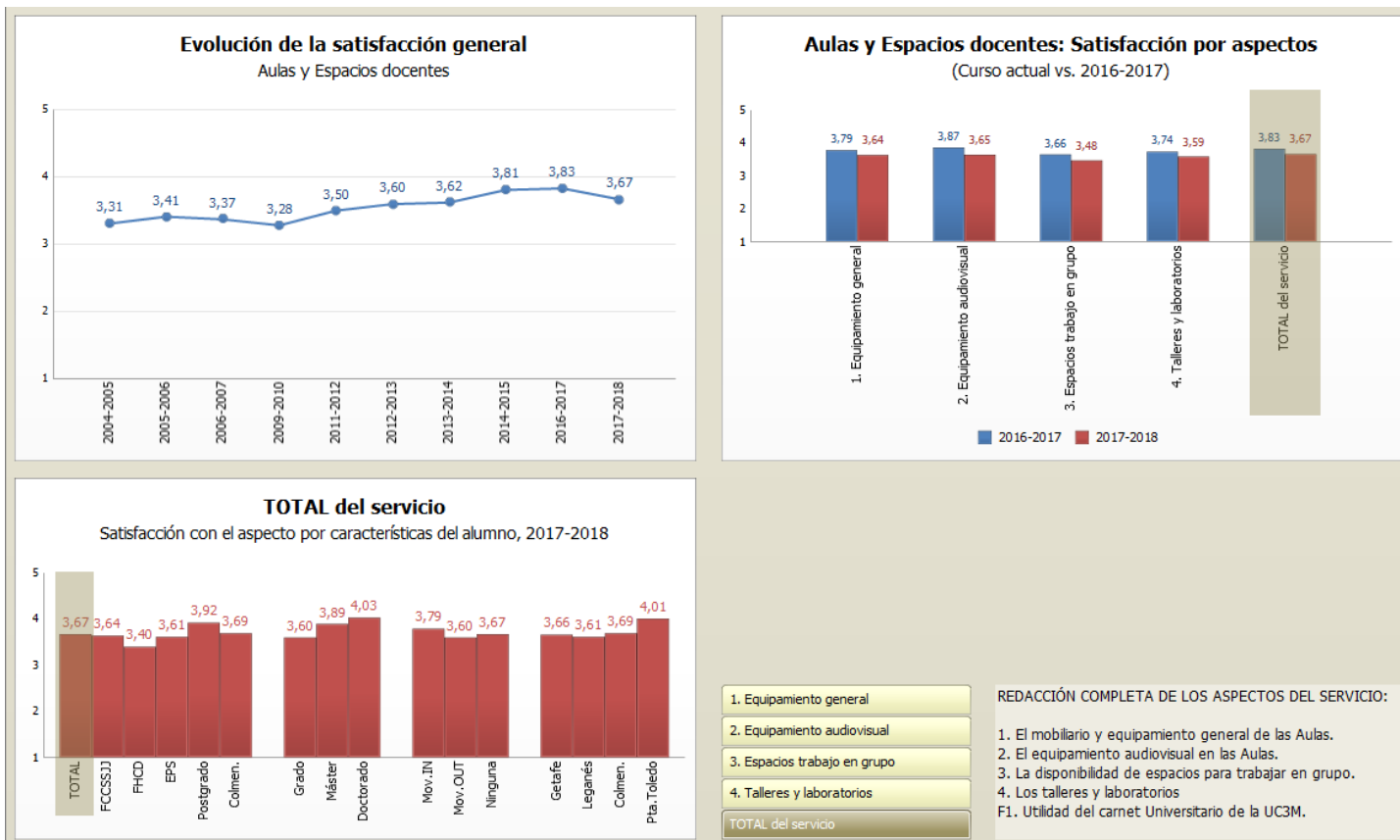
| <i>Significativamente más satisfechos</i> | <i>Significativamente menos satisfechos</i> |
|---|---|
| - Sin diferencias significativas          | - Sin diferencias significativas            |

Las convocatorias de los exámenes de habilidades en inglés, con una satisfacción media de 3,56 puntos, siguen siendo el punto fuerte de este servicio, aunque es el único aspecto que, con una caída de 1,8 décimas, experimenta un descenso significativo.

La calidad-precio es una vez más el aspecto menos satisfactorio, con 3,19 puntos.

### M) Aulas y Espacios Docentes

Pese a que en realidad se trata de un servicio universal del que se sirven todos los alumnos del estudio<sup>1</sup>, el volumen de estudiantes que manifiesta utilizar las aulas y espacios docentes es del 83,7%. Además, el 71,3% se declara gran usuario; (en ambos casos 6,8 puntos porcentuales menos que en el pasado curso 2016-2017).



Desciende significativamente la satisfacción con las Aulas y Espacios docentes, que con 3,67 puntos se sitúan por debajo de lo registrado en las últimas dos ediciones del estudio.

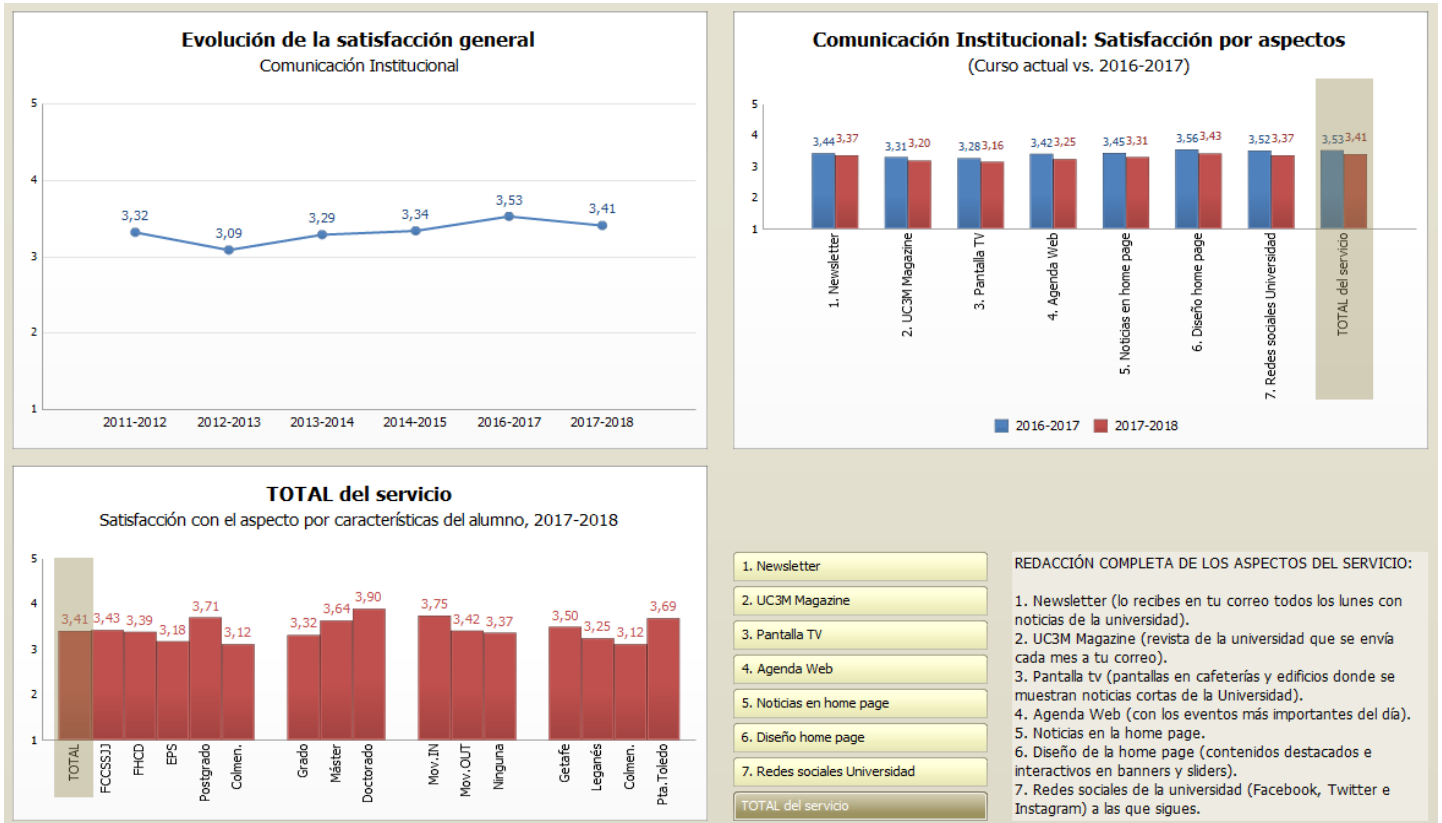
| Significativamente más satisfechos | Significativamente menos satisfechos |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| - Postgrado (3,92)                 | - FHCD (3,4)                         |
| - Doctorado (4,03) y Máster (3,89) | - Grado (3,6)                        |
| - Puerta de Toledo (4,01)          | - Leganés (3,61)                     |
| - Nuevos alumnos (3,81)            | - Veteranos (3,63)                   |

Pese a que desciende significativamente la satisfacción con todos los aspectos considerados, los mejor valorados son los relativos al equipamiento: el audiovisual (3,65) y el general (3,64). Por el contrario, los espacios para trabajar en grupo (3,48) son lo menos satisfactorio.

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

## N) Comunicación Institucional

También este servicio es de ámbito universal para toda la comunidad educativa. Sin embargo, el volumen de estudiantes que manifiesta utilizar la Comunicación Institucional es del 83,2% (5,7 puntos porcentuales menos que el pasado curso 2016-2017). Sólo el 8% se declara gran usuario.



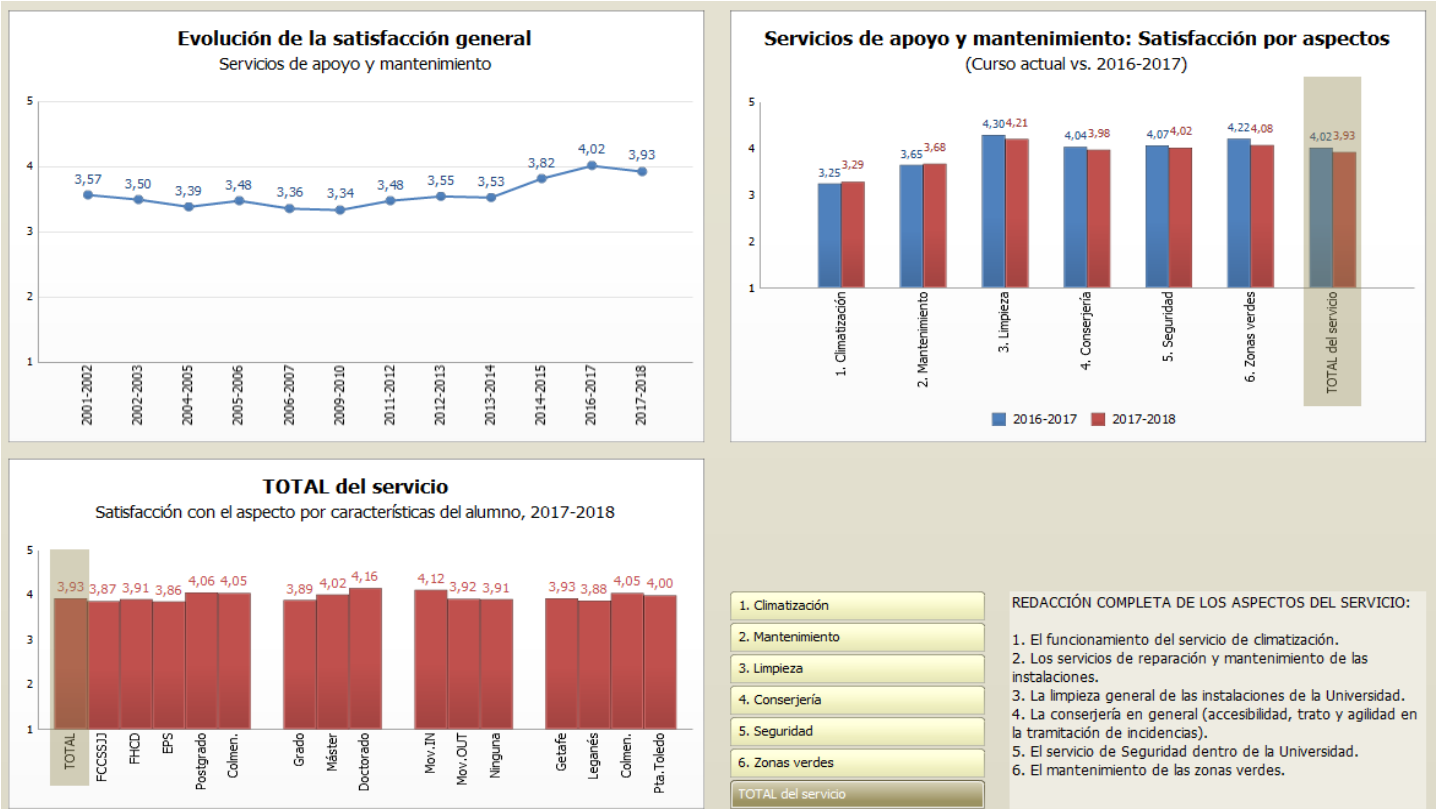
El Servicio de Comunicación Institucional registra una satisfacción media de 3,41 puntos sobre 5, descendiendo significativamente con respecto al curso anterior (1,2 décimas) y se interrumpe la tendencia ascendente que se venía experimentando desde el curso 2012-2013. Éste es el servicio con la satisfacción más baja de los analizados, por detrás de Becas del Ministerio y de Reprografía.

| <i>Significativamente más satisfechos</i>  | <i>Significativamente menos satisfechos</i>  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Postgrado (3,71) y FCCSSJJ (3,43)</li> <li>- Doctorado (3,90) y Máster (3,64)</li> <li>- Movilidad IN (3,75)</li> <li>- Puerta de Toledo (3,69) y Getafe (3,5)</li> <li>- Nuevos alumnos (3,5)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Colmenarejo (3,12) y EPS (3,18)</li> <li>- Grado (3,32)</li> <li>- Sin movilidad (3,37)</li> <li>- Colmenarejo (3,12) y Leganés (3,25)</li> <li>- Alumnos veteranos (3,38)</li> </ul> |

El diseño de la home page, en cuanto a sus contenidos destacados e interactivos, sigue siendo el aspecto mejor valorado (3,43) aunque desciende 1,3 décimas con respecto al curso 2016-2017. Le siguen las Newsletter y las Redes Sociales de la Universidad (con sendos 3,37 puntos de satisfacción media). Por el contrario, los menos satisfactorios son la Pantalla TV (3,16) y UC3M Magazine (3,2) que también descienden más de una décima.

### O) Servicio de Mantenimiento

El 94,4% del alumnado se reconoce usuario de este servicio, del que en realidad disfruta toda la comunidad educativa de la UC3M. Sólo el 3,8% se considera usuario intensivo del mismo.



Desciende significativamente la satisfacción con el servicio de Apoyo y Mantenimiento, que pasa de los 4,02 puntos registrados el curso 2016-2017, cuando alcanzó su punto más alto, a los actuales 3,93 (1,1 décima por debajo). Sin embargo, sigue siendo el tercer servicio mejor valorado, por detrás de Aula Global y Biblioteca; todos ellos por encima de la satisfacción global con los servicios.

| <i>Significativamente más satisfechos</i> | <i>Significativamente menos satisfechos</i> |
|---|---|
| - <i>Postgrado (4,06)</i>                 | - <i>EPS (3,86) y FCCSSJJ (3,87)</i>        |
| - <i>Doctorado (4,16) y Máster (4,02)</i> | - <i>Grado (3,89)</i>                       |
| - <i>Movilidad IN (4,12)</i>              | - <i>Sin movilidad (3,91)</i>               |
| - <i>Nuevos alumnos (4,04)</i>            | - <i>Veteranos (3,89)</i>                   |

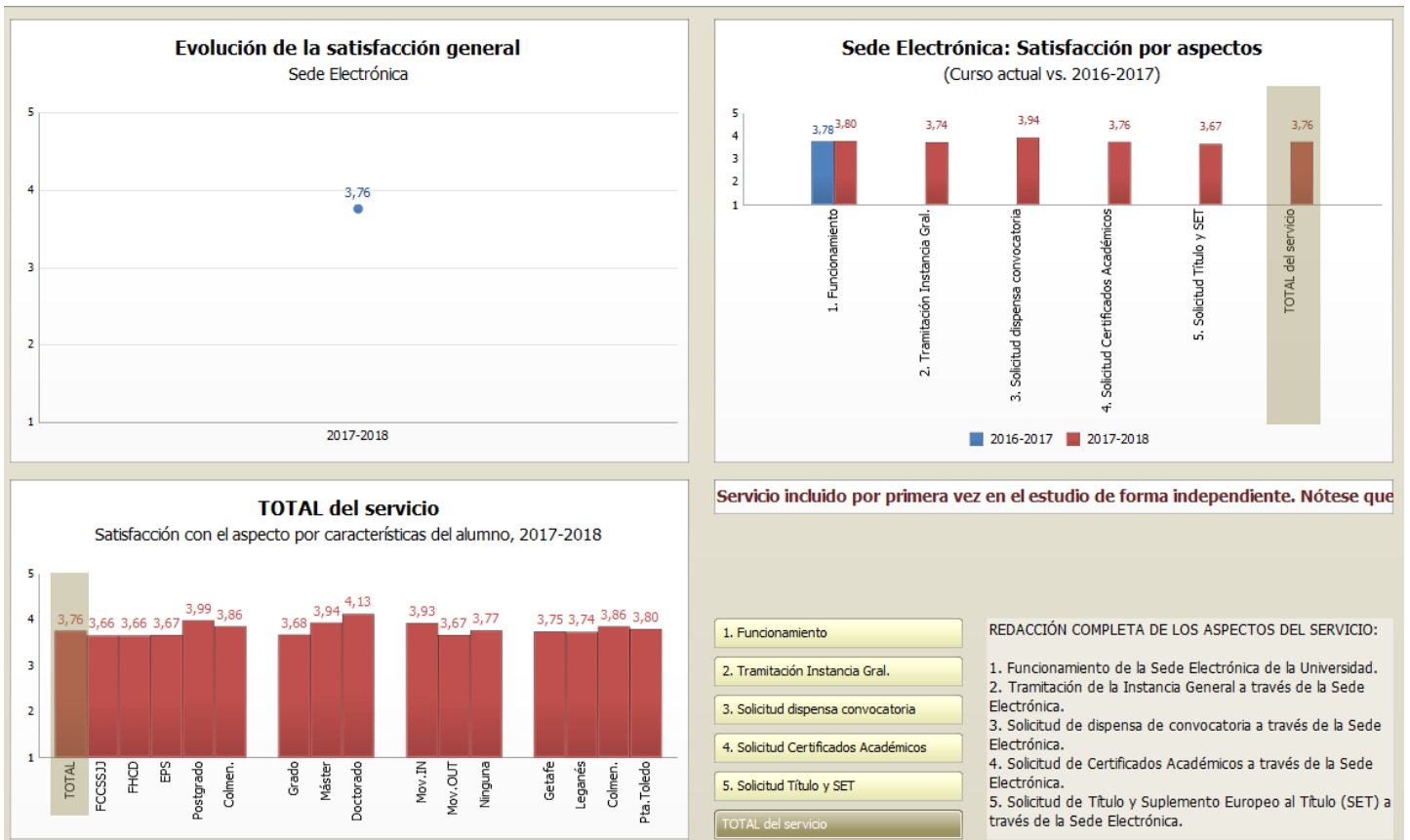
La limpieza de las instalaciones y el mantenimiento de las zonas verdes siguen siendo los dos puntos fuertes del servicio al contar con niveles de satisfacción claramente favorables (4,21 y 4,08 puntos respectivamente), seguidos del servicio de seguridad dentro del recinto de la Universidad (4,02). Sin embargo es significativo el descenso de 1,4 décimas que experimenta la valoración de los jardines. Por el contrario, pese a que la climatización y los servicios de reparación y mantenimiento de las instalaciones siguen siendo los dos aspectos peor valorados (3,29 y 3,68 respectivamente), ambos mejoran ligeramente.



### P) Sede Electrónica

El 76,4% del alumnado utiliza la Sede Electrónica: el 39,3% de forma ocasional, el 16,5% regular y el 20,5% intensiva.

Los estudiantes que utilizan significativamente más la Sede Electrónica son los de: Postgrado (el 81% de los cuales declara usarla), los de la FCCSSJJ (78,6%), los de Doctorado (87,3%), los de Movilidad OUT (81,8%) y los que han cursado al menos 2 años en la UC3M (80,9%).



El servicio de Sede Electrónica recibe una satisfacción media de 3,76 puntos sobre 5.

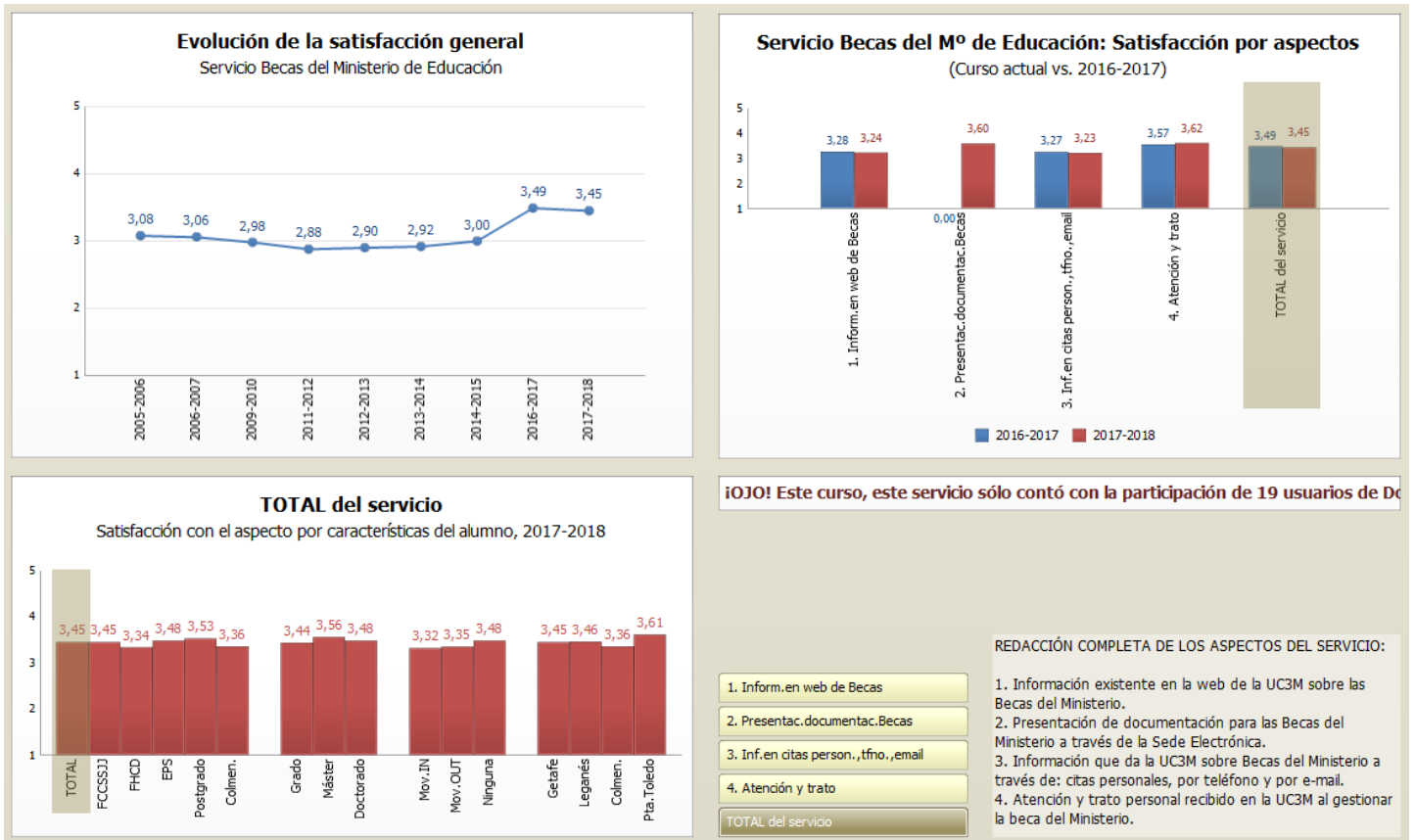
Se trata de la primera vez que se mide este servicio como tal .

| <i>Significativamente más satisfechos</i> | <i>Significativamente menos satisfechos</i> |
|---|---|
| - Postgrado (3,99) y Colmenarejo (3,86)   | - EPS (3,66) y EPS (3,67)                   |
| - Doctorado (4,13) y Máster (3,94)        | - Grado (3,68)                              |

Los aspectos mejor valorados de la Sede Electrónica son los siguientes: la solicitud de dispensa de convocatoria a través de la Sede Electrónica (3,94) y el funcionamiento de la misma (3,8). Este último es el único aspecto que ya se recogía anteriormente (aunque dentro del servicio de Informática y comunicaciones). Por el contrario, la solicitud de Título y SET (3,67) es el aspecto más débil.

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

El 37,9% del alumnado ha solicitado durante este curso información o ha hecho alguna gestión sobre becas del Ministerio de Educación. Y el 36,3% afirma haber utilizado el Servicio de Becas del Ministerio de Educación *de la UC3M* (descendiendo significativamente 9,9 puntos porcentuales con respecto a las declaraciones de los estudiantes del pasado curso).



El servicio de Becas del Ministerio de Educación recibe una valoración media de 3,45 puntos, una de las más altas hasta el momento, ya que -pese a descender 0,4 décimas con respecto al curso 2016-2017-, no se trata de una diferencia estadísticamente significativa.

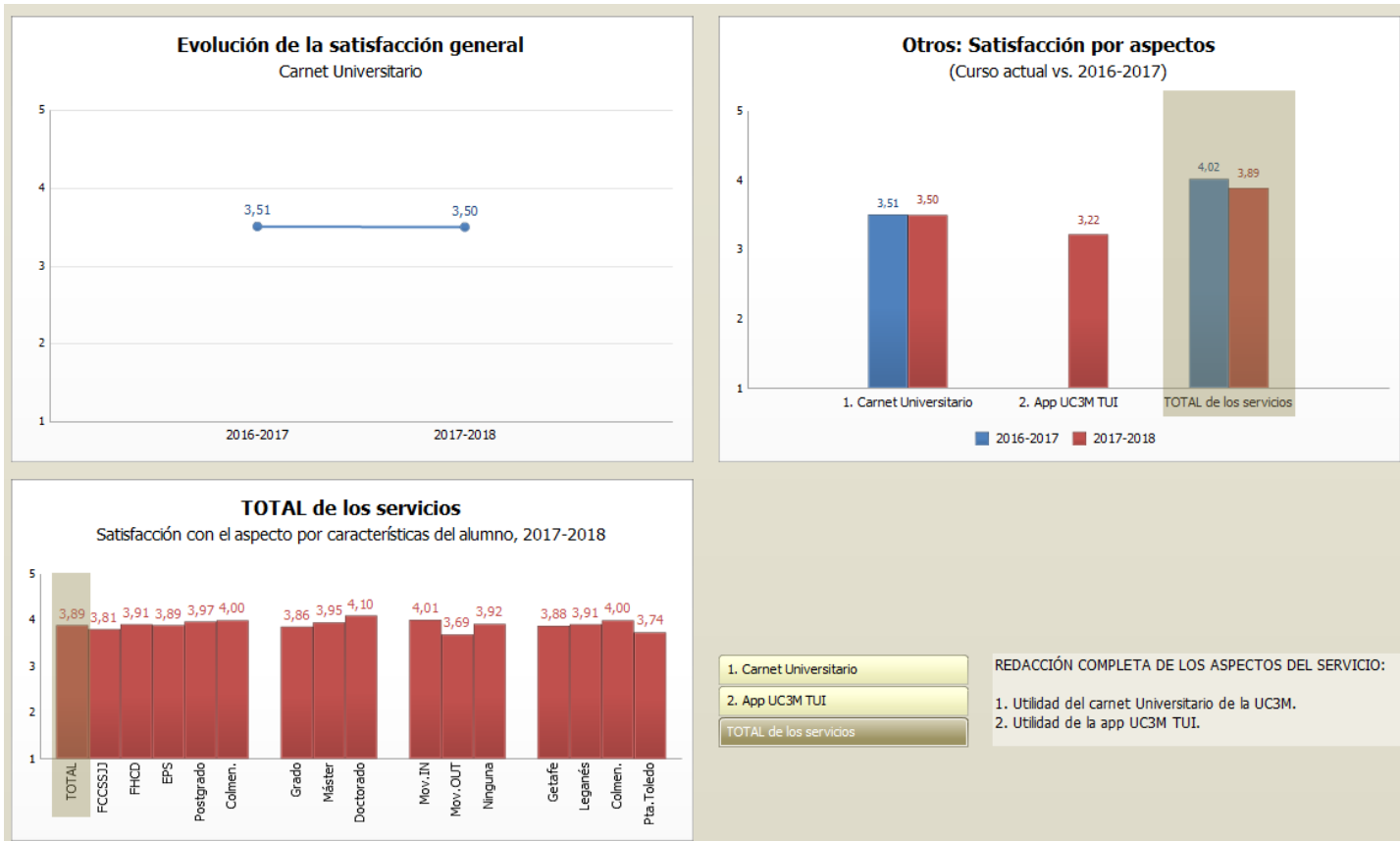
| Significativamente más satisfechos | Significativamente menos satisfechos |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| - Nuevos alumnos (3,61)            | - Veteranos (3,4)                    |

Los aspectos más satisfactorios de este servicio son: la atención y trato del personal (3,62) y la presentación de la documentación de las becas del Ministerio a través de la Sede Electrónica (3,6).

Por el contrario, la información que proporciona la UC3M a través de citas personales, al teléfono o por email (3,23) o por la Web (3,24) es lo más débil de este servicio

R) Otros servicios

Finalmente, se mide la satisfacción con el Carnet Universitario de la UC3M y, por primera vez, con la nueva Aplicación para dispositivos móviles (TUI).



Se mantiene el nivel de satisfacción con respecto a la utilidad del Carnet Universitario de la UC3M (3,5).

| Significativamente más satisfechos  | Significativamente menos satisfechos  |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Postgrado (3,62)</li> <li>- Máster (6,62)</li> <li>- Movilidad IN (3,6) o Ninguna (3,54)</li> <li>- Nuevos alumnos (3,65)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- EPS (3,44) y FCCSSJJ (3,45)</li> <li>- Grado (3,46)</li> <li>- Movilidad OUT (3,54)</li> <li>- Veteranos (3,45)</li> </ul> |

En cuanto a la App TUI, cabe señalar el elevado desconocimiento de la misma. El 31,9% del alumnado no responde al ser preguntado por su satisfacción respecto a la utilidad de la App.

Entre quienes sí responden, el nivel de satisfacción es de 3,22 puntos.

| Significativamente más satisfechos  | Significativamente menos satisfechos   |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Postgrado (3,46) y EPS (3,3)</li> <li>- Doctorado (3,51) y Máster (3,45)</li> <li>- Movilidad IN (3,62)</li> <li>- Leganés (3,33) y Puerta de Toledo (3,37)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- FHCD (3,02) y FCCSSJJ (3,07)</li> <li>- Grado (3,14)</li> <li>- Movilidad OUT (2,99)</li> <li>- Colmenarejo (3,06) y Getafe (3,14)</li> </ul> |

## 4. Conclusiones

### 4.1. La utilización de los servicios

- Este curso, los alumnos utilizan un promedio de 10,7 servicios distintos.
- Los usuarios más extensivos de servicios son los estudiantes de: FCCSSJJ y EPS; los de Grado y los de Movilidad, y los de Leganés que han utilizado entre 11 y 11,5 servicios distintos. En cambio, los estudiantes de Puerta de Toledo y de Máster son los que hacen uso de una menor variedad de servicios (entre 9,7 y 9,8).
- Este curso 2017-2018 sigue descendiendo el volumen de alumnado usuario de la mayoría de los servicios con respecto al curso 2016-2017, siendo significativos los descensos de 11 de los 17 servicios analizados. Los que más usuarios pierden son: Centro de idiomas, Becas del Mº de Educación, Auditorio-Aula de las Artes ( $\geq 9$  puntos porcentuales).
- Los servicios que utiliza un mayor volumen de estudiantes son los de: Aula Global, Mantenimiento, Biblioteca, Cafetería, Aulas docentes, Comunicación institucional, Oficinas de Alumnos y Sede Electrónica (utilizados por al menos el 76,4% de los estudiantes). Y los más minoritarios son los de: Auditorio, Centro de idiomas y Relaciones Internacionales y Cooperación (utilizados por hasta un 28,9%).

### 4.2. La satisfacción con los servicios

- La satisfacción general con los servicios (3,89), aunque sigue siendo elevada, descende significativamente este curso con respecto a los 4,02 alcanzados el pasado 2016-2017.
- Los más satisfechos son: los estudiantes de Postgrado (3,97), especialmente los de Doctorado (4,1), los de Colmenarejo y Leganés (4,0 y 3,91 respectivamente), y los estudiantes de Movilidad IN (4,01) o Sin movilidad (3,92). Y los más críticos: los de Movilidad OUT (3,69), los de Puerta de Toledo (3,74), los de la FCCSSJJ (3,81) y los de Grado (3,86).
- Los servicios mejor valorados siguen siendo los de: Aula Global, Biblioteca y Mantenimiento; todos ellos registran puntuaciones entre 4,07y 3,93 puntos.
- El único que mejora significativamente, con un incremento de 0,7 décimas, es Aula Global. También mejoran ligeramente Deporte, Actividades y Participación (+0,6 décimas) y Relaciones Internacionales y Cooperación (+0,4).

- Por el contrario, la satisfacción con 8 de los 17 servicios desciende significativamente. Las bajadas más acusadas son las de: Cafetería y Restaurante, Aulas y espacios docentes y Centro de Orientación a Estudiantes (entre 1,6 y 1,3 décimas con respecto al curso pasado).

### 4.3. La incidencia de los sucesos críticos

- Aumentan significativamente los alumnos afectados por alguno de los seis sucesos críticos indicadores de un mal funcionamiento de los servicios, alcanzando ahora al 93,7% del alumnado (3,1 puntos porcentuales más que el curso pasado).
- Quienes han vivido alguna de estas situaciones se encuentran significativamente más entre los estudiantes de: Movilidad OUT (97,6%), la FCCSSJJ (96,8%) o de la EPS (96,6%), los de Grado (96,1%) y los de Leganés (95,8%).
- Se incrementa significativamente la incidencia de tres sucesos entre el alumnado: encontrarse la Biblioteca cerrada, la dificultad para localizar contenidos en Campus Global y la sensación térmica de la climatización. El alumnado afectado oscila entre el 43,9% y el 64,5% (entre 9,1 y 4,2 puntos porcentuales más que lo registrado en el pasado curso).
- Sigue descendiendo ligeramente la incidencia de: el reconocimiento de asignaturas al cabo de más de dos meses y la caída de la Web de la universidad en fin de semana (que afectan al 14,5% y 37,6% del alumnado, lo que supone respectivamente 2,5 y 1,1 puntos porcentuales menos que en 2016-2017).

| Responsable de la redacción:  | Documento revisado y verificado:  |
|---|---|
|  <p data-bbox="466 696 746 763"><b>Raquel García Yagüe</b><br/>Técnico de Estudios</p> |  <p data-bbox="948 696 1295 763"><b>Graciano Viejo Fernández</b><br/>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.