Universidad de Jaén
Servicio de Planificación y Evaluación

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES/USUARIOS
PROCESO PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO.

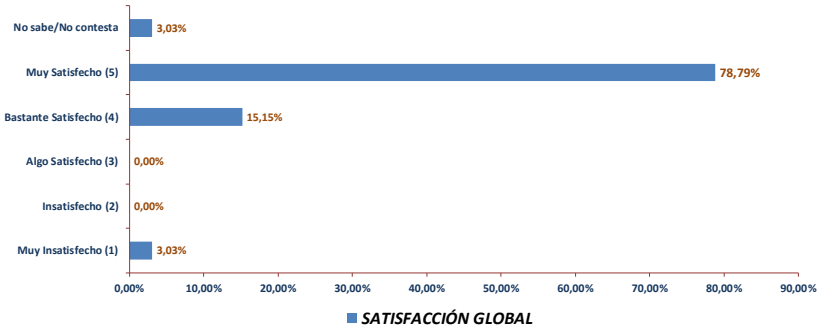
¿Cuál es su grado de satisfacción respecto a la **gestión y apoyo técnico recibido para la edición, difusión e intercambio de publicaciones**? (Unidad de Publicaciones. Año 2021).

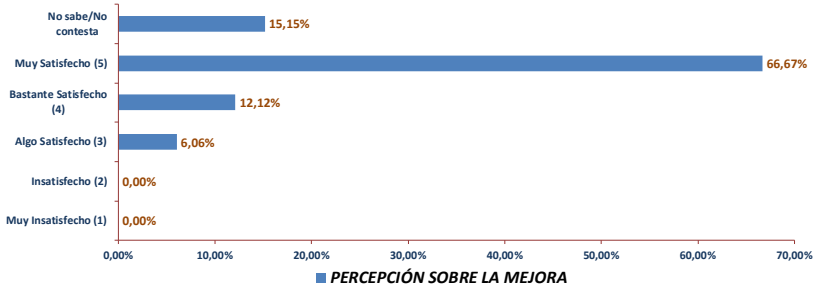
Nº DE ENCUESTAS ENVIADAS	**143**
Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS	**33**
PORCENTAJE DE RESPUESTA	**23,08%**

Datos extraídos el 14 de febrero de 2022
Período:febrero 2021 a enero de 2022

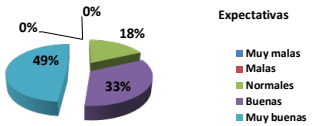
SATISFACCIÓN USUARIOS	FRECUENCIAS ABSOLUTAS							FRECUENCIAS RELATIVAS						FRECUENCIAS POR NIVEL DE SATISFACCIÓN		MEDIDAS ESTADISTICAS			
	Muy Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo Satisfecho (3)	Bastante Satisfecho (4)	Muy Satisfecho (5)	No sabe/No contesta	Total	Muy Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo Satisfecho (3)	Bastante Satisfecho (4)	Muy Satisfecho (5)	No sabe/No contesta	Insatisfacción en % (1+2)	Satisfacción en % (3+4+5)	Media	Desvi. Tipica	Mediana	Moda
1. El conocimiento y la confianza que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.	0	0	0	8	24	1	33	0,00%	0,00%	0,00%	24,24%	72,73%	3,03%	0,00%	100,00%	4,75	,44	5	5
2.El nivel de trato personalizado.	0	0	0	5	26	2	33	0,00%	0,00%	0,00%	15,15%	78,79%	6,06%	0,00%	100,00%	4,84	,37	5	5
3. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.	0	0	0	8	24	1	33	0,00%	0,00%	0,00%	24,24%	72,73%	3,03%	0,00%	100,00%	4,75	,44	5	5
4.La facilidad para acceder a la información que usted desea conocer sobre la prestación del servicio. (Canales y medios y disponibilidad a informarle).	0	0	1	12	19	1	33	0,00%	0,00%	3,03%	36,36%	57,58%	3,03%	0,00%	100,00%	4,56	,56	5	5
5. El cumplimiento de las características y los plazos que le han comunicado para la realización de los trámites o la prestación del servicio. :	0	0	2	6	24	1	33	0,00%	0,00%	6,06%	18,18%	72,73%	3,03%	0,00%	100,00%	4,69	,59	5	5
6. La implantación y uso de las tecnologías de información para la prestación del servicio.	0	0	0	8	21	4	33	0,00%	0,00%	0,00%	24,24%	63,64%	12,12%	0,00%	100,00%	4,72	,45	5	5
7. Las instalaciones (en cuanto a ubicación, dimensiones, identificación, accesibilidad, etc.).	0	1	3	6	11	12	33	0,00%	3,03%	9,09%	18,18%	33,33%	36,36%	4,76%	95,24%	4,29	,90	5	5
TOTAL	**0**	**1**	**6**	**53**	**149**	**22**	**231**	**0,00%**	**0,43%**	**2,60%**	**22,94%**	**64,50%**	**9,52%**	**0,48%**	**99,52%**	**4,66**		**5**	

		Muy Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo Satisfecho (3)	Bastante Satisfecho (4)	Muy Satisfecho (5)	No sabe/No contesta	Total	Muy Insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Algo Satisfecho (3)	Bastante Satisfecho (4)	Muy Satisfecho (5)	No sabe/No contesta	Insatisfacción en % (1+2)	Satisfacción en % (3+4+5)	Media	Desvi. Tipica	Mediana	Moda
Global	8. Valore el nivel de satisfacción global sobre la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	1	0	0	5	26	1	33	3,03%	0,00%	0,00%	15,15%	78,79%	3,03%	3,13%	96,88%	4,72	,77	5	5
Percepción sobre la mejora	9. Valore su nivel de satisfacción global sobre las mejoras percibidas en la prestación de los servicios indicados en esta encuesta.	0	0	2	4	22	5	33	0,00%	0,00%	6,06%	12,12%	66,67%	15,15%	0,00%	100,00%	4,71	,60	5	5



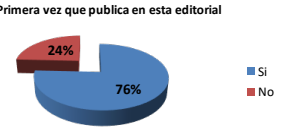


Las expectativas con las que acudió a esta Unidad podría valorarlas como:		
Muy malas		0,00%
Malas		0,00%
Normales	6	18,18%
Buenas	11	33,33%
Muy buenas	16	48,48%
Total	33	



¿Es la primera vez que publica?		
Si	5	15,15%
No	28	84,85%
Total	33	

¿Es la primera vez que publica en esta editorial?		
Si	25	75,76%
No	8	24,24%
Total	33	



OBSERVACIONES/SUGERENCIAS:

Algún pequeño problema de comunicación ocasional, pero en general, bien
Colaboré con un capítulo en un libro publicado por UJA Editorial; por lo tanto, no me correspondió a mí relacionarme con las/os empleadas/os, etc. y no tengo criterios para evaluar el servicio de publicaciones.

Creo que la remodelación que ha conducido a la constitución de la Editorial Universitaria ha sido una afortunada iniciativa y, estoy seguro de que muy pronto obtendrá el sello de calidad de la FECYT porque, a mi entender, las cosas se están haciendo muy bien. En lo que respecta a mi experiencia como autor no puedo sino alabar el rigor, eficiencia y buen trato de los responsables empezando por la anterior Vicerrectora María Dolores Rincón, el actual Vicerrector Felipe Serrano Estrella, la Responsable de la JEFATURA DE UNIDAD DE PUBLICACIONES, Rosalía Tudela Caballero, el TECNICO ESPECIALISTA DE ARTES GRAFICAS, Andrés Ramírez Pérez, el técnico especialista en actividades culturales, Manuel Jaenes Bermúdez y alguno/a más que seguramente olvido. En definitiva mi experiencia como autor por dos veces ha sido excelente.

Demasiado caro para publicar en esta editorial teniendo en cuenta que todo el beneficio que se obtenga de la venta es para la misma. De este modo, no me parece que merezca la pena publicar en esta editorial, cuando el material que se proporcina es de un proyecto de la propia UJA. Por tanto, creo que publicar en otra editorial con mayor peso académico y en la que no cobren es la mejor opción.

El coste es muy elevado, el autor no saca ningún beneficio mientras que la editorial de universidad sí. La propia Universidad nos exige publicar, y a la vez te hacen pagar una gran suma de importe por esto, además se queda con todos los beneficios. Debería ser gratuito el publicar, sobre todo porque con la venta de los libros se cubren finalmente los costes que cobran. Realmente me parece un timo y prefiero mandar mis publicaciones a editoriales extranjeras que no cobran por publicarlos y que tienen mayor nivel de impacto. Si esta es la manera que tiene la Universidad de Jaén de incentivar publicar en su editorial, es totalmente erróneo, y un fraude. Saludos.
El trabajo con la Editorial de la Universidad de Jaén ha sido plenamente satisfactorio; el trato ha sido cercano y profesional en todo momento, y además han puesto a mi alcance todas las facilidades para que trabajara a gusto. Lo único que quizás sí señalaría como mejorable es una cosa muy puntual: en su momento, me enteré casi de casualidad del día que estaba planeada la presentación del libro. Sé que fue un error humano y que obviamente no fue intencionado, pero hubiera supuesto un problema si no se me hubiera comunicado con el tiempo suficiente para los preparar la presentación. Seguro que de todas formas es algo puntual, porque por lo demás la comunicación siempre fue buena y fluida con la Editorial.
Mi enhorabuena por su eficacia y rapidez
Sigan manteniendo el exquisito trato y el buen hacer. Es un privilegio publicar con ustedes.