

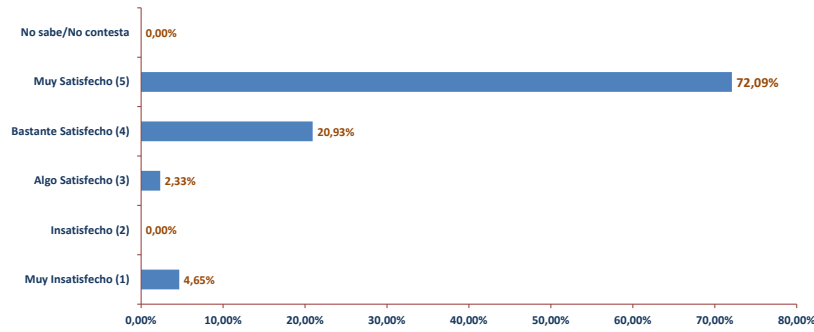
**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES/USUARIOS**  
**PROCESO PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO.**

¿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 2015).

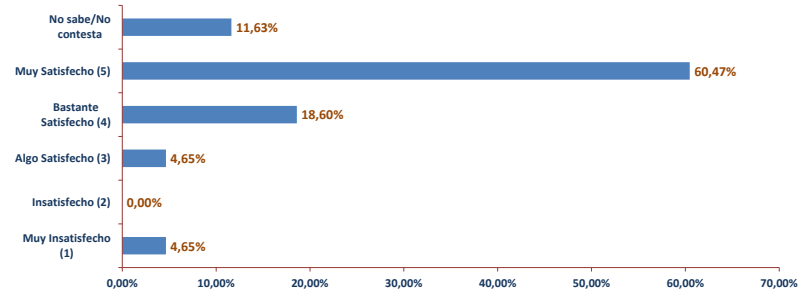
Nº DE ENCUESTAS ENVIADAS	70
Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS	43
PORCENTAJE DE RESPUESTA	61,43%

Datos extraídos el 02 de febrero de 2016  
 Período: año 2015

SATISFACCIÓN USUARIOS	FRECUENCIAS ABSOLUTAS						FRECUENCIAS RELATIVAS					FRECUENCIAS POR NIVEL DE SATISFACCIÓN		MEDIDAS ESTADÍSTICAS					
	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	Desv. Típica	Mediana	Moda
1. El conocimiento y la confianza que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.	2	0	1	10	30	0	43	4,65%	0,00%	2,33%	23,26%	69,77%	0,00%	4,65%	95,35%	4,53	,93	5	5
2.El nivel de trato personalizado.	1	2	0	6	34	0	43	2,33%	4,65%	0,00%	13,95%	79,07%	0,00%	6,98%	93,02%	4,63	,90	5	5
3. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.	3	1	2	6	31	0	43	6,98%	2,33%	4,65%	13,95%	72,09%	0,00%	9,30%	90,70%	4,42	1,16	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).	2	1	2	9	29	0	43	4,65%	2,33%	4,65%	20,93%	67,44%	0,00%	6,98%	93,02%	4,44	1,03	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. :	2	0	1	9	30	1	43	4,65%	0,00%	2,33%	20,93%	69,77%	2,33%	4,76%	95,24%	4,55	,94	5	5
6. La implantación y uso de las tecnologías de información para la prestación del servicio. :	2	0	2	9	29	1	43	4,65%	0,00%	4,65%	20,93%	67,44%	2,33%	4,76%	95,24%	4,50	,97	5	5
7. Las instalaciones (en cuanto a ubicación, dimensiones, identificación, accesibilidad, etc.).	1	1	3	12	20	6	43	2,33%	2,33%	6,98%	27,91%	46,51%	13,95%	5,41%	94,59%	4,32	,94	5	5
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>61</b>	<b>203</b>	<b>8</b>	<b>301</b>	<b>4,32%</b>	<b>1,66%</b>	<b>3,65%</b>	<b>20,27%</b>	<b>67,44%</b>	<b>2,66%</b>	<b>6,14%</b>	<b>93,86%</b>	<b>4,48</b>		<b>5</b>	
Global	2	0	1	9	31	0	43	4,65%	0,00%	2,33%	20,93%	72,09%	0,00%	4,65%	95,35%	4,56	,93	5	5
Percepción sobre la mejora	2	0	2	8	26	5	43	4,65%	0,00%	4,65%	18,60%	60,47%	11,63%	5,26%	94,74%	4,47	1,01	5	5



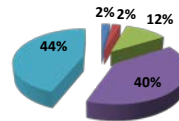
■ **SATISFACCIÓN GLOBAL**



■ **PERCEPCIÓN SOBRE LA MEJORA**

Las expectativas con las que acudió a esta Universidad podría valorarlas como:

Muy malas	1	2,33%
Malas	1	2,33%
Normales	5	11,63%
Buenas	17	39,53%
Muy buenas	19	44,19%
Total	43	



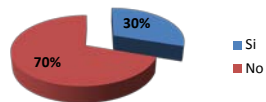
Expectativas

- Muy malas
- Malas
- Normales
- Buenas

¿Es la primera vez que publica?

Si	13	30,23%
No	30	69,77%
Total	43	

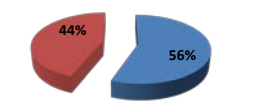
Primera vez que publica



¿Es la primera vez que publica en esta editorial?

Si	24	55,81%
No	19	44,19%
Total	43	

Primera vez que publica en esta editorial



**OBSERVACIONES/SUGERENCIAS:**

Como queda de manifiesto, el proceso de publicación de mi primer libro ha sido una buena experiencia; me he sentido muy bien atendida en todo momento, con profesionalidad y con amabilidad. Muchas gracias.  
 Desde 1994, el servicio de publicaciones ha realizado un trabajo excelente en la publicación de los cursos de Sondas y de Geotecnia Aplicada. Agradecer a Rosalía , David y Andrés, su apoyo y colaboración. José Luis Molina Director de los cursos  
 Encantado de trabajar con un equipo humano tan excelente.  
 Enhorabuena por el trabajo realizado  
 Pienso que es preciso una mayor puesta al día. Ofrecer canales más viables para la difusión de las publicaciones. El servicio de Publicaciones parece algo muy cerrado y poco abierto a la comunidad universitaria. Es preciso entenderlo como un "servicio" a la comunidad universitaria y no algo cerrado y exclusivo de unos pocos.  
 Que sigan como hasta ahora al menos en el trato y profesionalidad que han demostrado con una obra difícil en los contenidos, en el formato y en los plazos  
 todo ok