

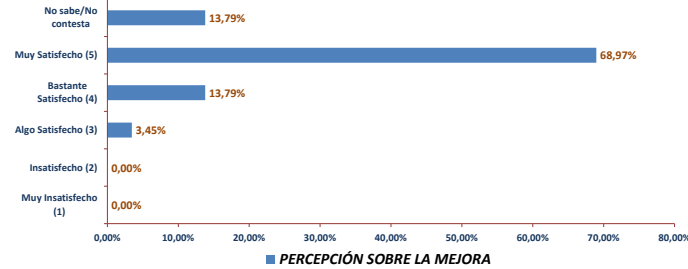
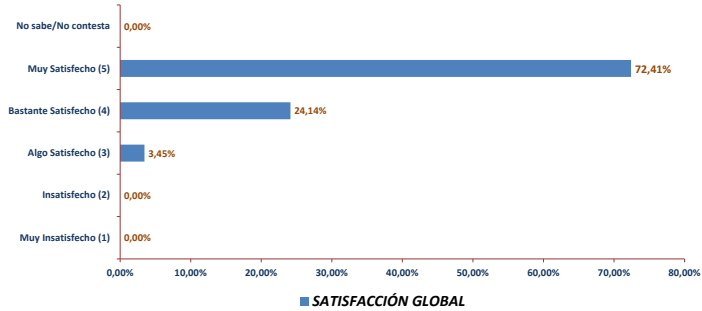
**RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES/USUARIOS  
PROCESO PC06. GESTIÓN DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO.**

¿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 2016).

Nº DE ENCUESTAS ENVIADAS	67
Nº DE ENCUESTAS RECIBIDAS	29
PORCENTAJE DE RESPUESTA	43,28%

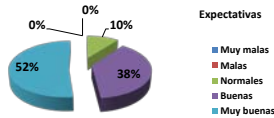
Datos extraídos el 15 de febrero de 2017  
Período: año 2016

SATISFACCIÓN USUARIOS	FRECUENCIAS ABSOLUTAS						Total	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		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	Dev. Típica	Mediana	Moda
1. El conocimiento y la confianza que transmiten los/as empleados/as sobre el servicio que le prestan.	0	0	1	4	24	0	29	0,00%	0,00%	3,45%	13,79%	82,76%	0,00%	0,00%	100,00%	4,79	,49	5	5
2. El nivel de trato personalizado.	0	0	1	2	26	0	29	0,00%	0,00%	3,45%	6,90%	89,66%	0,00%	0,00%	100,00%	4,86	,44	5	5
3. La facilidad de los pasos a realizar para llevar a cabo un trámite o recibir el servicio.	0	0	1	7	21	0	29	0,00%	0,00%	3,45%	24,14%	72,41%	0,00%	0,00%	100,00%	4,69	,54	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	2	7	20	0	29	0,00%	0,00%	6,90%	24,14%	68,97%	0,00%	0,00%	100,00%	4,62	,62	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	5	21	1	29	0,00%	0,00%	6,90%	17,24%	72,41%	3,45%	0,00%	100,00%	4,68	,61	5	5
6. La implantación y uso de las tecnologías de información para la prestación del servicio.	0	0	1	6	19	3	29	0,00%	0,00%	3,45%	20,69%	65,52%	10,34%	0,00%	100,00%	4,69	,55	5	5
7. Las instalaciones (en cuanto a ubicación, dimensiones, identificación, accesibilidad, etc.).	0	0	1	10	15	3	29	0,00%	0,00%	3,45%	34,48%	51,72%	10,34%	0,00%	100,00%	4,54	,58	5	5
<b>TOTAL</b>	0	0	9	41	146	7	203	0,00%	0,00%	4,43%	20,20%	71,92%	3,45%	0,00%	100,00%	4,70		5	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	Dev. Típica	Mediana	Moda
Global	0	0	1	7	21	0	29	0,00%	0,00%	3,45%	24,14%	72,41%	0,00%	0,00%	100,00%	4,69	,54	5	5
Percepción sobre la mejora	0	0	1	4	20	4	29	0,00%	0,00%	3,45%	13,79%	68,97%	13,79%	0,00%	100,00%	4,76	,52	5	5



**Las expectativas con las que acordó a esta Unidad podría valorarlas como:**

Muy malas	0	0,00%
Malas	0	0,00%
Normales	3	10,34%
Buenas	11	37,93%
Muy buenas	15	51,72%
Total	29	



Expectativas

- Muy malas
- Malas
- Normales
- Buenas
- Muy buenas

**¿Es la primera vez que publica?**

Si	6	21,43%
No	22	75,57%
Total	28	



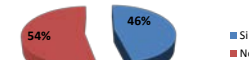
Primera vez que publica

- Si
- No

**¿Es la primera vez que publica en esta editorial?**

Si	13	46,43%
No	15	53,57%
Total	28	

Primera vez que publica en esta editorial



- Si
- No

**OBSERVACIONES/SUGERENCIAS:**

Agradecer a Rosalía y David su compromiso, apoyo y colaboración en la publicación, durante tantos años de los cursos de Sondeos y de Geotecnia Aplicada.

Reforzar el Servicio de Public.

He quedado muy satisfecho

La profesionalidad y la amabilidad del personal con el que tuve relación para llevar a buen término la publicación de mi libro fue, sin ninguna duda, una buena experiencia. Gracias por todo.

Que los beneficios de las ventas de los ejemplares redunden en algún tanto por ciento en los autores como claves dentro del proceso editorial.