



CEU

*Universidad
Cardenal Herrera*

**INFORME RESULTADO DE EVALUACIÓN DE LA
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS
SERVICIOS
CURSO ACADÉMICO 2015/2016**



CEU

*Universidad
Cardenal Herrera*

ÍNDICE:

- 1.- Ficha Técnica.
- 2.- Características de la encuesta.
- 3.- Participación.
- 4.- Medias generales de todos los servicios.

1.- Ficha Técnica.

Encuesta de evaluación de la calidad y el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios:

- Biblioteca.
- Servicio de Deportes
- Servicio de Idiomas
- Relaciones Internacionales
- Secretaría Académica Centro de Castellón
- Secretaría General Centro de Castellón
- Secretaría Centro de Elche
- Secretaría ESET
- Secretaría General
- Secretaría Facultad de Humanidades y Ciencias de la Comunicación y Facultad de Derecho, Empresa y Ciencias Políticas
- Secretaría Salud
- Secretaría Salud
- Secretaría Veterinaria
- Servicio de Carreras Profesionales
- Servicio de Orientación Universitaria y Atención a la Discapacidad SQUAD

Curso académico evaluado: 2015/2016

Periodo de captación de datos: de septiembre de 2015 a marzo de 2017.

Universo: Todos los posibles usuarios de los servicios (profesores, personal de administración y servicios, estudiantes, cualquier otro perfil que haya accedido a los servicios evaluados)

La información ha sido tratada a través de la herramienta LimeSurvey y analizada por la Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad de la Universidad.

En el siguiente enlace se puede visualizar una presentación resumida de los resultados de las encuestas:

[Encuestas de satisfacción de los usuarios con los servicios](#)

2.- Características de la encuesta.

Todos los servicios han sido evaluados a través de una encuesta con 9 preguntas, a excepción de Biblioteca, Carreras Profesionales y SQUAD cuyas características especiales hacen que su encuesta difiera algo del resto.

Se solicita además una serie de datos que nos permite identificar el perfil del usuario encuestado:

- Tipo de usuario (Estudiante de la Universidad, PDI, PAS, Otro). Se debe indicar además la Facultad, Escuela o Centro a la que pertenece el encuestado

Por último una pregunta destinada a realizar una valoración general de la satisfacción del usuario con el servicio:

- En general, estoy satisfecho/a con el servicio.

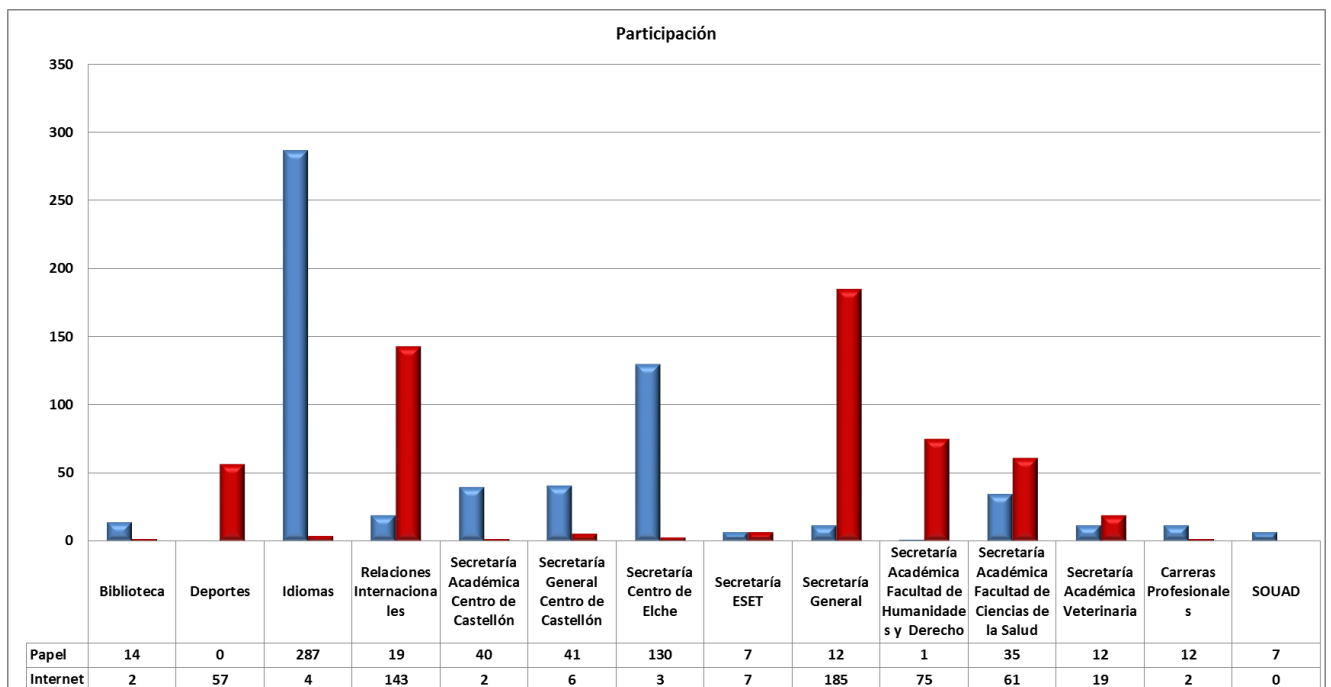
Los encuestados disponen de espacio para dejar sus comentarios.

La escala de valoración de las respuestas es de cuatro ítems, para evitar contestaciones “término medio, de cansancio o desinterés”. Los grados de la escala cualitativa empleada son: MUY EN DESACUERDO, BASTANTE EN DESACUERDO, BASTANTE DE ACUERDO, MUY DE ACUERDO, con el propósito sumativo de evidenciar, con claridad, los aspectos fuertes y los débiles de la cuestión y enfocar así, con nitidez, la toma de decisiones relativa a los resultados obtenidos. Dicha escala cualitativa se ha parametrizado con los valores 1, 2, 3, 4

3.-Participación.

La participación ha sido desigual dependiendo del servicio, el periodo de evaluación ha sido desde septiembre de 2015 hasta marzo de 2017.

El siguiente gráfico muestra la participación en cada uno de los servicios, diferenciándola entre papel o a través de internet.

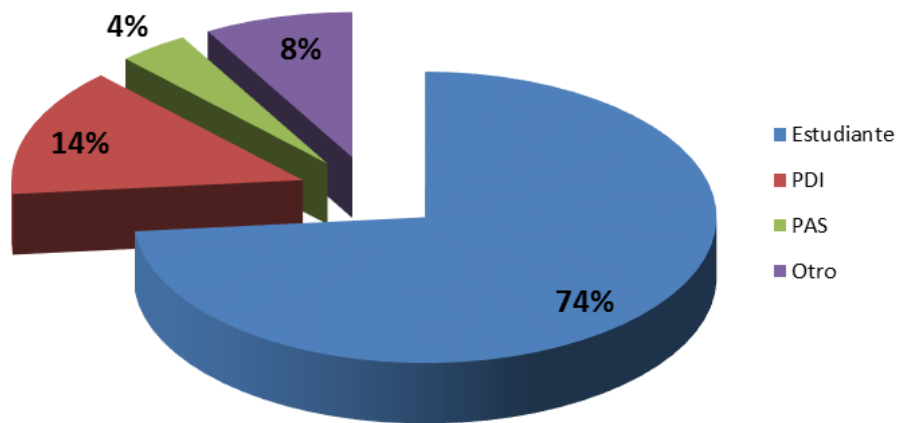


Se debe fomentar la participación de los usuarios, en el site de cada servicio, lo más eficaz para captar el interés de los usuarios en rellenar la encuesta es el esfuerzo realizado por el personal de cada servicio insistiendo a los usuarios para su participación en papel “in situ”.

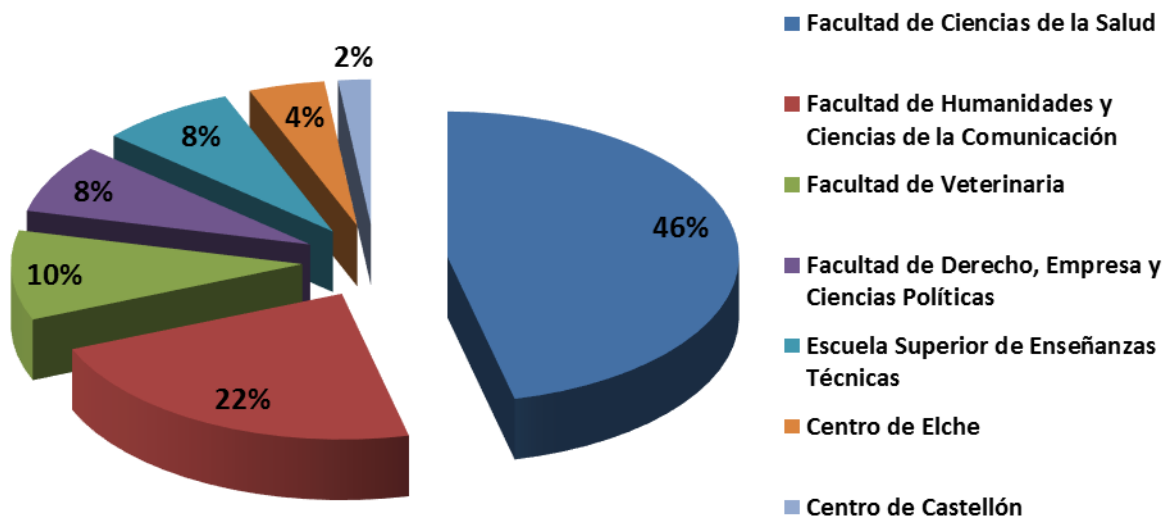
Se recomienda incluir el link a la encuesta en los correos electrónicos que se envíen a los usuarios de los servicios.

El perfil de los encuestados se muestra en el siguiente gráfico:

Perfil del usuario



Facultad, Escuela, Centro



4.- Medias generales de todos los servicios.

Todos los servicios han obtenido una puntuación media muy superior a los 2,5 puntos que se corresponde con el “aprobado”. La puntuación media de todos los servicios es de **3,38** puntos, como se puede comprobar en la siguiente tabla, 9 de los servicios evaluados superan la media y los 5 restantes se encuentran en una puntuación muy cercana y siempre con una calificación de “notable”.

Servicio	Media Puntuaciones
SOUAD	3,64
Secretaría General Castellón	3,60
Secretaría Académica Castellón	3,55
Secretaría Salud	3,44
Secretaría ESET	3,43
Secretaría Humanidades y Derecho	3,36
SIPE	3,36
Biblioteca	3,34
Idiomas	3,28
Secretaría Elche	3,26
Secretaría Veterinaria	3,10
Deportes	2,90
Relaciones Internacionales	2,82
Secretaría General	2,77

Se debe tener en cuenta que la media obtenida en todas las cuestiones evaluadas no puede en muchos casos ser comparada entre servicios que disponen de diferentes instalaciones y materiales, diferente número de personal, diferente visibilidad para el usuario y por tanto diferente participación.

En relación a la pregunta “En general, estas satisfecho/a con el servicio” los resultados obtenidos han sido:

Servicio	En general, estoy satisfecho/a con el servicio
SOUAD	4,00
Secretaría General Centro de Castellón	3,74
Secretaría Académica Centro de Castellón	3,69
Secretaría Académica Facultad de Ciencias de la Salud	3,66
Secretaría ESET	3,62
Secretaría Académica Veterinaria	3,48
Secretaría Centro de Elche	3,48
Carreras Profesionales	3,44
Secretaría Académica Facultad de Humanidades y Derecho	3,40
Idiomas	3,36
Secretaría General	3,28
Relaciones Internacionales	3,16
Biblioteca	2,83
Deportes	2,65

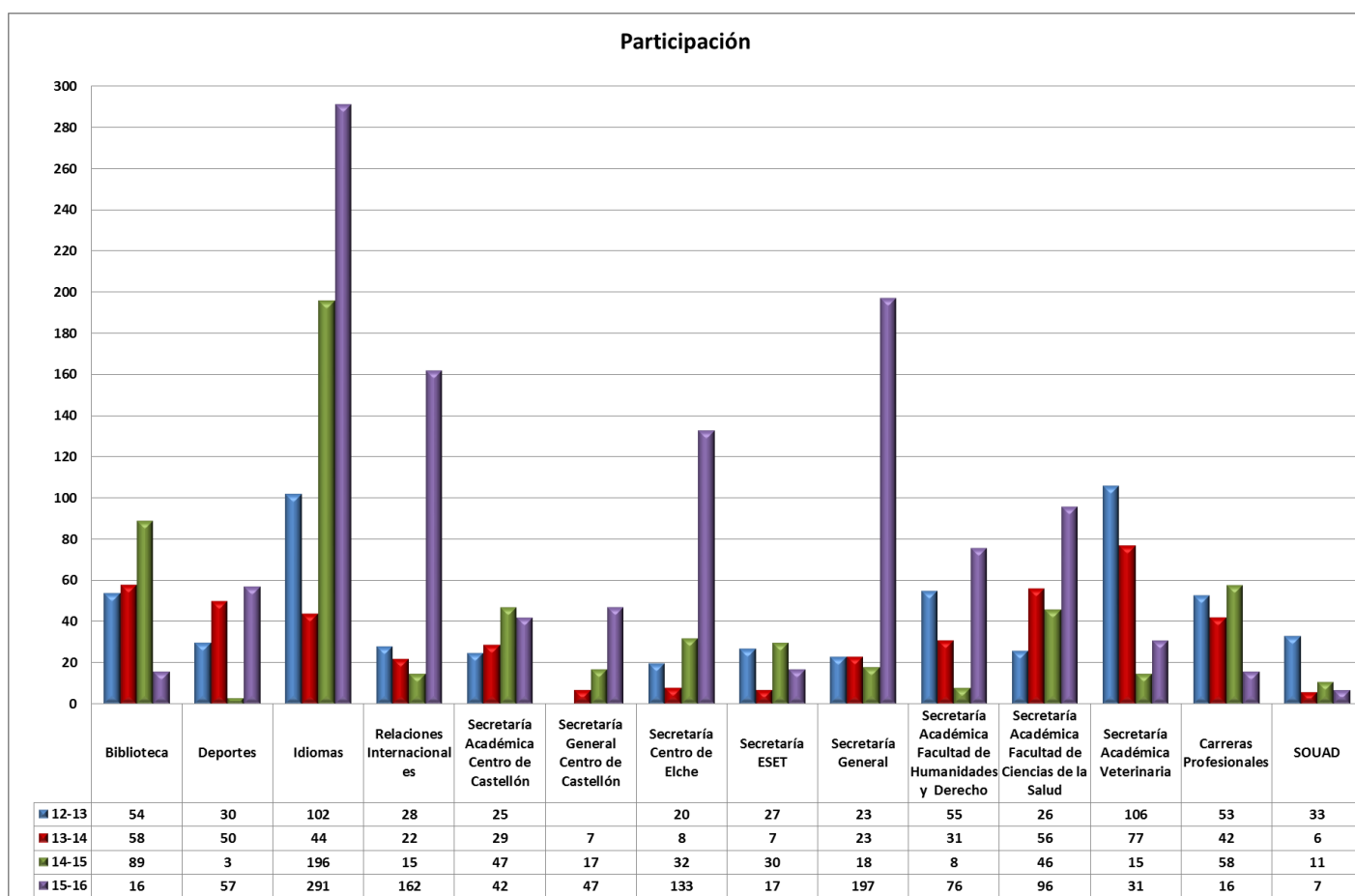
Este informe pretende mostrar unos datos generales para la presentación de los resultados ante los directores y responsables de los servicios implicados. Pero para realizar una valoración individual y personalizada del servicio, es necesario comprobar los resultados reflejados en los informes individuales, donde además se plantean aquellos aspectos que podrían ser mejorables y aquellos mejor valorados.

5.- Comparativa participación cursos anteriores.

En el siguiente gráfico se muestran los datos de participación en las encuestas en los cursos 2012/2013, 2013/2014, 2014/2015 y 2015/2016.

Los servicios que han incrementado la participación de usuarios en las encuestas este curso académico han sido:

- Deportes
- Idiomas
- Relaciones Internacionales
- Secretaría General del Centro de Castellón
- Secretaría del Centro de Elche
- Secretaría General
- Secretaría Académica Facultad de Humanidades y Ciencias de la Comunicación y Facultad de Derecho, Empresa y Ciencias Políticas.
- Secretaría Académica de la Facultad de Ciencias de la Salud
- Secretaría Académica de la Facultad de Veterinaria



6.- Comparativa puntuaciones cursos anteriores.

En la siguiente imagen se muestra una comparativa de las medias de todas las preguntas obtenidas en cada servicio en los cursos académicos 2012/2013, 2013/2014, 2014/2015 y 2015/2016.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS

	BIBLIOTECA	DEPORTES	IDIOMAS	RELACIONES INTERNACIONALES
Curso				
15-16	3,00	2,73	3,30	3,15
14-15	3,34	2,90	3,28	2,82
13-14	3,24	3,02	3,16	2,93
12-13	3,18	3,11	3,36	3,38

	SECRETARÍA ACADÉMICA FACULTAD DE HUMANIDADES Y DERECHO	SECRETARÍA ACADÉMICA CENTRO DE CASTELLÓN	SECRETARÍA GENERAL CENTRO DE CASTELLÓN	SECRETARÍA ACADÉMICA CENTRO DE ELCHE
Curso				
15-16	3,39	3,50	3,69	3,36
14-15	3,36	3,55	2,77	3,26
13-14	3,42	3,64	3,07	3,16
12-13	3,42	3,19		3,02

	SECRETARÍA ACADÉMICA ESET	SECRETARÍA GENERAL	SECRETARÍA ACADÉMICA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	SECRETARÍA ACADÉMICA FACULTAD DE VETERINARIA
Curso				
15-16	3,58	3,28	3,53	3,42
14-15	3,43	2,77	3,44	3,10
13-14	3,10	3,07	3,39	3,08
12-13	3,35	3,57	3,23	3,26

	CARRERAS PROFESIONALES	SERVICIO DE ORIENTACIÓN UNIVERSITARIA Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD
Curso		
15-16	3,54	3,86
14-15	3,36	3,64
13-14	3,54	3,83
12-13	3,34	3,63