



CEU

*Universidad
Cardenal Herrera*

**INFORME RESULTADO DE EVALUACIÓN DE LA
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS
SERVICIOS
CURSO ACADÉMICO 2017/2018**

ÍNDICE:

- 1.- Ficha Técnica.
- 2.- Características de la encuesta.
- 3.- Participación.
- 4.- Medias generales de todos los servicios.
- 5.- Comparativa comparación cursos anteriores.
- 6.- Comparativa puntuaciones cursos anteriores.
- 7.- Propuestas modificaciones en la encuesta.

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: 2017/2018

Periodo de captación de datos: de septiembre de 2017 a julio de 2018.

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.

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 SOUAD 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.

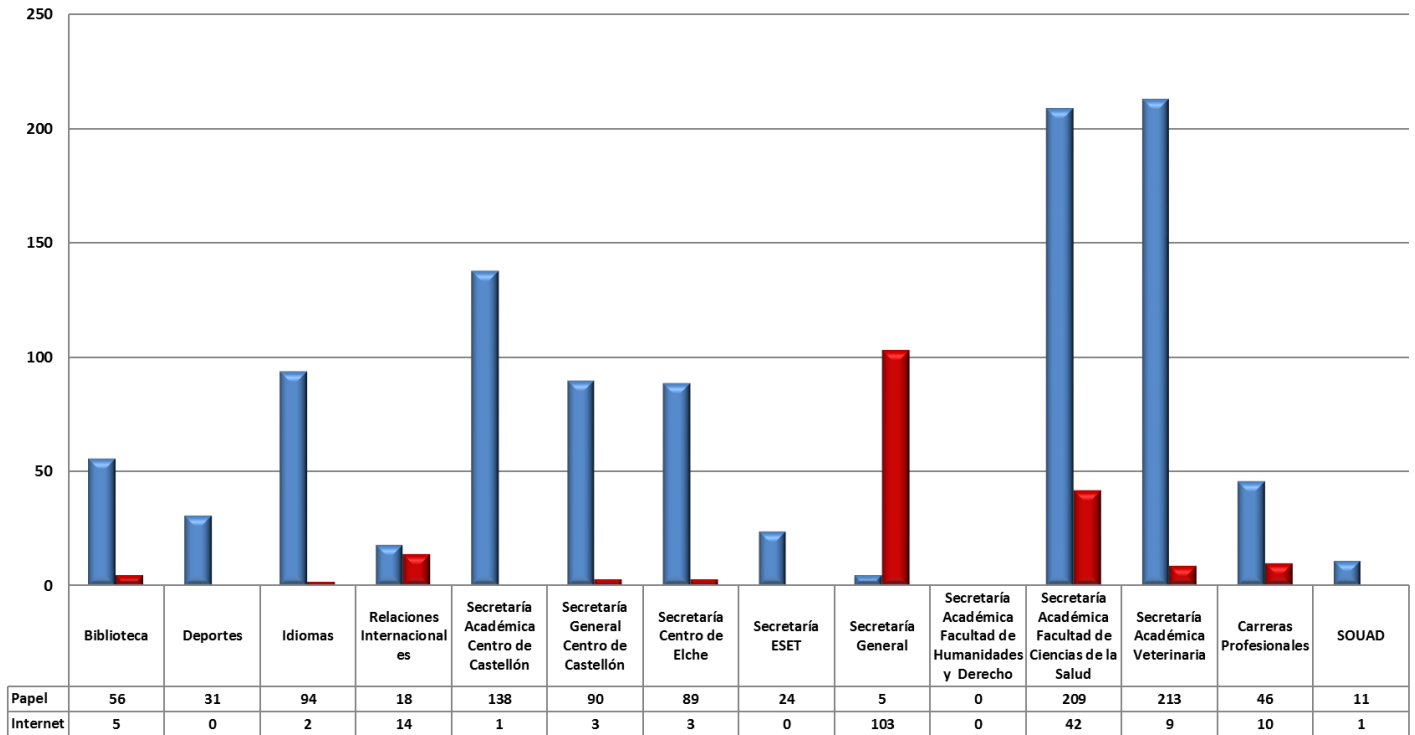
La escala de valoración de las respuestas es de cuatro ítems, para evitar contestaciones “término medio, de cansancio o desinterés”. Los grados de la escala cualitativa empleada son: MUY EN DESACUERDO, BASTANTE EN DESACUERDO, BASTANTE DE ACUERDO, MUY DE ACUERDO, con el propósito sumativo de evidenciar, 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 2017 hasta julio de 2018.

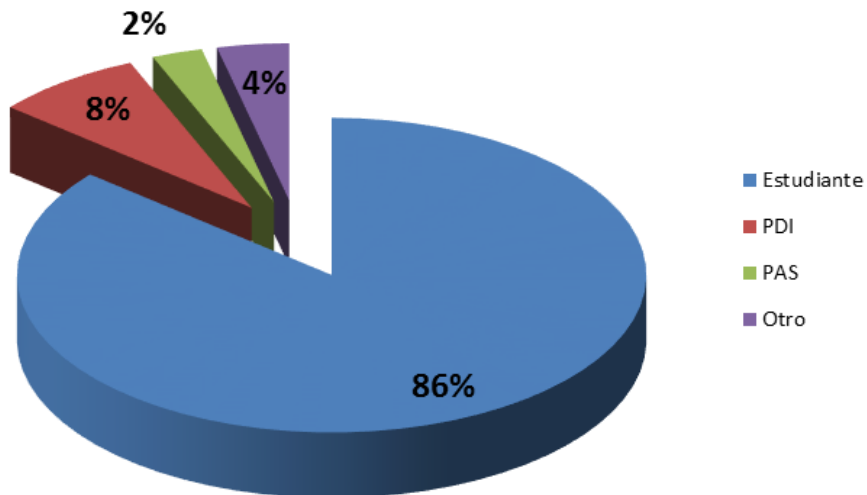
El siguiente gráfico muestra la participación en cada uno de los servicios, diferenciándola entre papel o a través de internet.

Participación

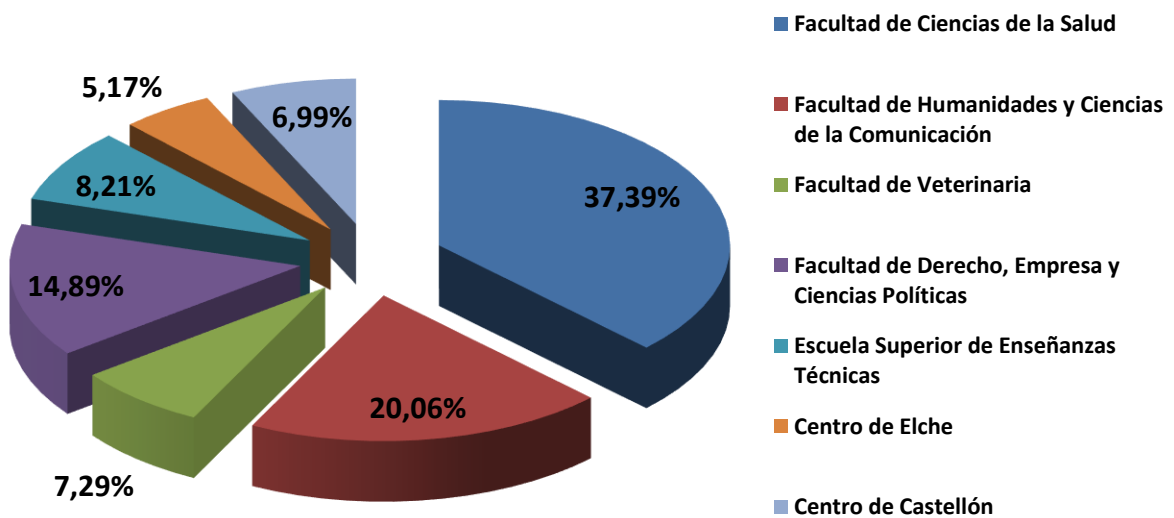


El perfil de los encuestados se muestra en el siguiente gráfico:

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 **3,52** puntos, como se puede comprobar en la siguiente tabla, 7 de los servicios evaluados superan la media y los 7 restantes se encuentran en una puntuación muy cercana y siempre con una calificación de “notable”.

Servicio	Media Puntuaciones
SOUAD	3,78
Secretaría Académica Castellón	3,74
Secretaría ESET	3,73
Secretaría Salud	3,70
Carreras Profesionales	3,66
Secretaría General Castellón	3,65
Secretaría Elche	3,58
Biblioteca	3,44
Idiomas	3,44
Relaciones Internacionales	3,33
Deportes	3,33
Secretaría Veterinaria	3,24
Secretaría General	3,11
Secretaría Humanidades y Derecho	

No ha habido participación en las encuestas de satisfacción de los usuarios con la Secretaría de las Facultades de Derecho y Humanidades.

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
Biblioteca	3,55
Carreras Profesionales	3,78
Deportes	3,42
Idiomas	3,37
Relaciones Internacionales	3,38
Secretaría Académica Centro de Castellón	3,81
Secretaría Académica Facultad de Ciencias de la Salud	3,71
Secretaría Académica Facultad de Humanidades y Derecho	
Secretaría Académica Veterinaria	3,12
Secretaría Centro de Elche	3,68
Secretaría ESET	3,92
Secretaría General	3,06
Secretaría General Centro de Castellón	3,69
SOUAD	3,92

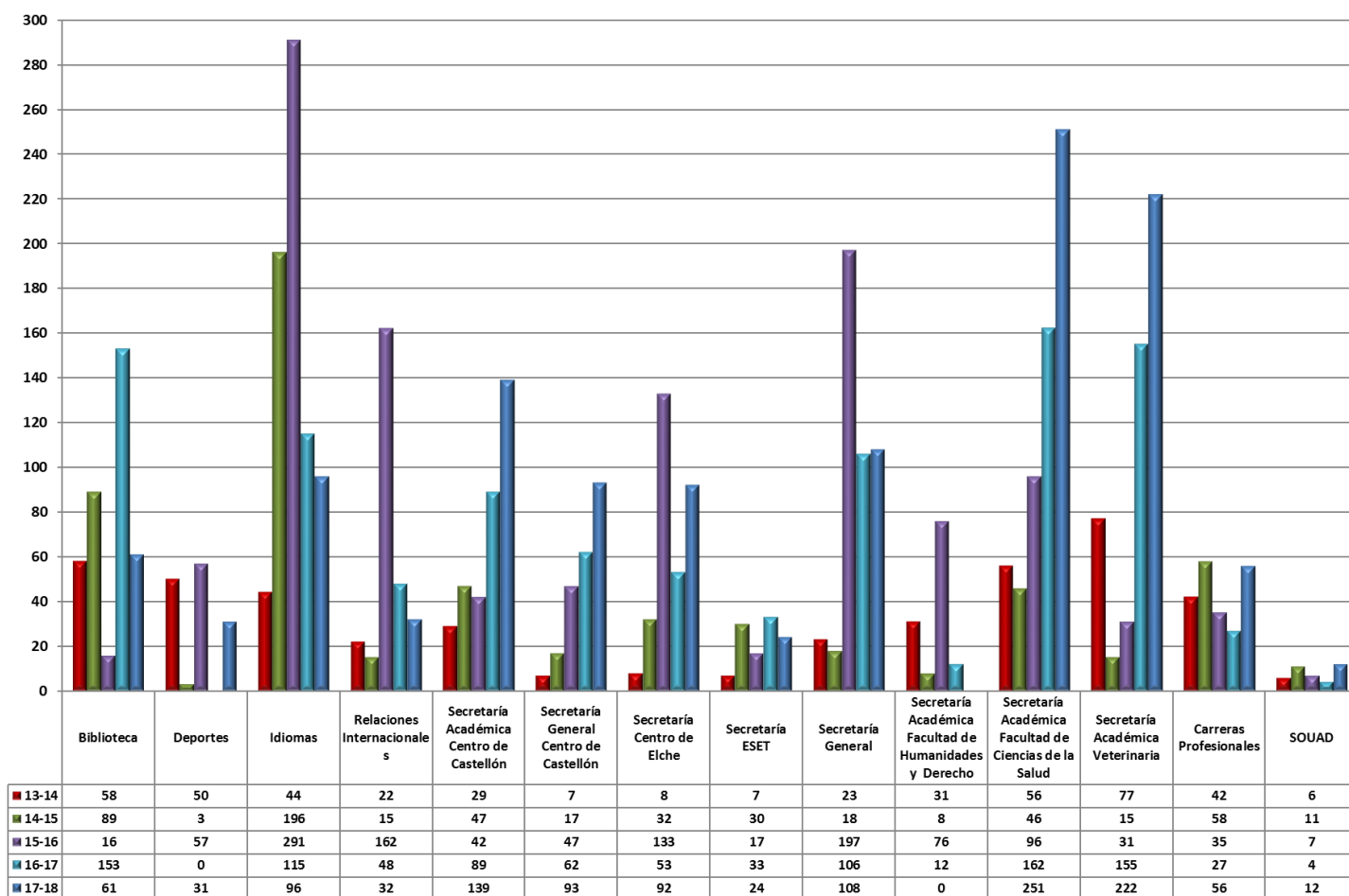
Este informe pretende mostrar unos datos generales para la presentación de los resultados ante los directores y responsables de los servicios implicados. Pero para realizar una valoración individual y personalizada del servicio, es necesario comprobar los resultados reflejados en los informes individuales, 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 2013/2014, 2014/2015, 2015/2016, 2016/2017 y 2017/2018.

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

- Deportes
- Secretaría Académica del Centro de Castellón
- Secretaría General del Centro de Castellón
- Secretaría del Centro de Elche
- Secretaría General
- Secretaría Académica de la Facultad de Ciencias de la Salud
- Secretaría Académica de la Facultad de Veterinaria
- Carreras Profesionales
- SQUAD





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 2013/2014, 2014/2015, 2015/2016, 2016/2017 y 2017/2018.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS

	BIBLIOTECA	DEPORTES	IDIOMAS	RELACIONES INTERNACIONALES
Curso				
17-18	3,44	3,33	3,44	3,33
16-17	3,45		3,31	3,45
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

	SECRETARÍA ACADÉMICA FACULTAD DE HUMANIDADES Y DERECHO	SECRETARÍA ACADÉMICA CENTRO DE CASTELLÓN	SECRETARÍA GENERAL CENTRO DE CASTELLÓN	SECRETARÍA ACADÉMICA CENTRO DE ELCHE
Curso				
17-18		3,74	3,11	3,58
16-17	3,87	3,74	3,61	3,48
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

	SECRETARÍA ACADÉMICA ESET	SECRETARÍA GENERAL	SECRETARÍA ACADÉMICA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	SECRETARÍA ACADÉMICA FACULTAD DE VETERINARIA
Curso				
17-18	3,73	3,11	3,70	3,24
16-17	3,72	3,48	3,61	3,34
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

	CARRERAS PROFESIONALES	SERVICIO DE ORIENTACIÓN UNIVERSITARIA Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD
Curso		
17-18	3,66	3,78
16-17	3,75	3,85
15-16	3,62	3,86
14-15	3,36	3,64
13-14	3,54	3,83

7.- Propuestas modificaciones en la encuesta

Definición de los cambios

La actual encuesta de satisfacción de los usuarios con los servicios lleva implantada en la Universidad desde el curso académico 2012/2013.

En el curso 2017/2018 se han implantado modificaciones en las encuestas que se realizan en la CEU UCH, estas modificaciones atienden a la necesidad de obtener datos comparativos entre las tres Universidades CEU que permitan facilitar la toma de decisiones.

Los cambios consensuados a través de la dirección de Calidad de la Fundación San Pablo se han centrado fundamentalmente en los siguientes aspectos:

- Cambio de la plataforma online utilizada para el diseño, distribución y captación de los datos. Se pasa de Limesurvey a Qualtrics.
- Modificación de la escala de valoración en los ítems de las encuestas. Los valores cualitativos muy en desacuerdo, bastante en desacuerdo, bastante de acuerdo, muy de acuerdo pasan de parametrizarse como 1,2,3 y 4 a 1,4,7 y 10. De esta forma las respuestas de los encuestados toman valores comprendidos entre 1 y 10.
- Modificación en la escala para la pregunta “satisfacción con el servicio/recomendación del servicio”, pasa de ser de 0 a 10. Este cambio permitirá obtener el dato Net Promer Score (NPS), con el que se mide la fidelidad de los usuarios en relación al objeto motivo de la encuesta.

Aplicación

Los cambios propuestos se realizarán en la encuesta de satisfacción de los usuarios con los servicios en el curso académico 2018/2019 una vez presentados los datos de la encuesta del 2017/2018.

La UDEC enviará a los responsables de cada servicio, las plantillas en formato papel de la nueva encuesta, en los tres idiomas, así como el link a la encuesta online.

Los carteles, el código QR y el link genérico siguen siendo los mismos.