



## Análisis y valoración de los resultados de la encuesta general de usuarios 2023. Centro de Producción y Experimentación Animal (CPEA).

Las encuestas generales se envían tras la celebración de las reuniones con usuarios, y atienden a temas globales para evaluar la satisfacción con los servicios prestados en el año transcurrido desde la consulta anterior.

### Estudio del grado de satisfacción de los usuarios del Centro de Producción y Experimentación animal (CPEA) Año 2023

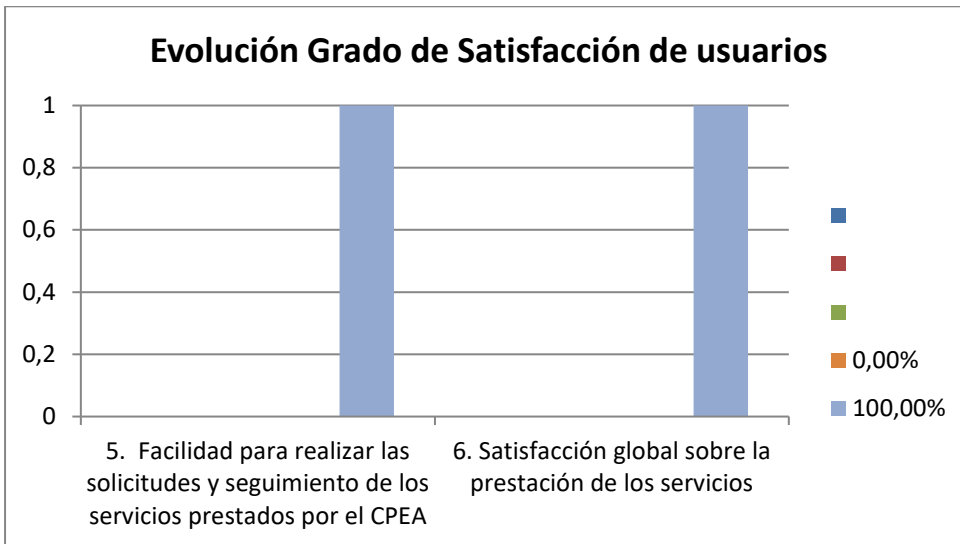
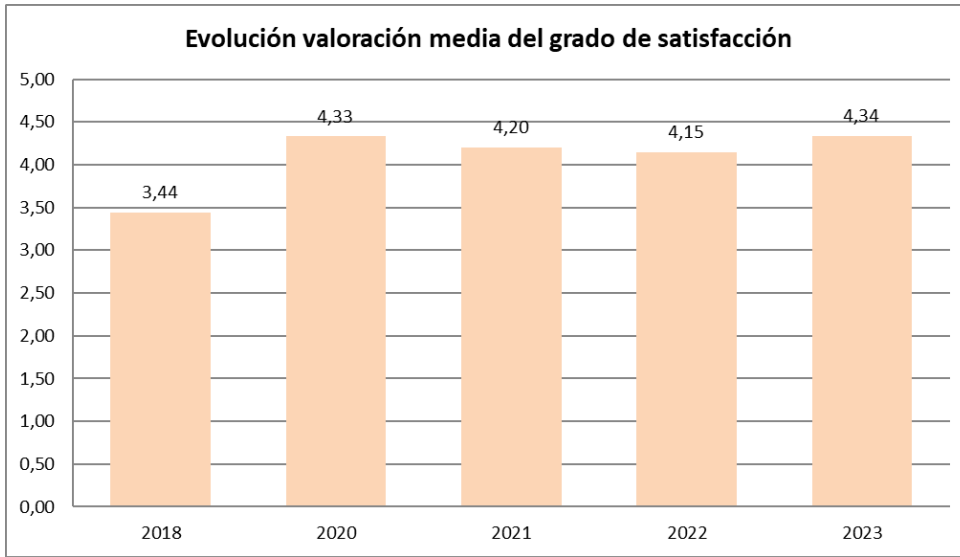
|  |  |
|--|--|
| <b>Título</b>                                    | Encuesta de satisfacción de Clientes del CICT del Proceso PC 08.4 Gestión de la prestación de apoyo a la docencia e investigación en condiciones controladas y/o con requerimientos técnicos específicos PC 08.4.1 Estabulación de animales de experimentación |
| <b>Unidad</b>                                    | Centro de Producción y Experimentación animal  |
| <b>Objetivo</b>                                  | Conocer el grado de satisfacción de los usuarios en relación a los servicios prestados en el año 2023.   |
| <b>Tipo de encuesta</b>                          | On-line (plataforma del SPE)   |
| <b>Población objeto de estudio</b>               | Personal investigador relacionado con procedimientos experimentales desarrollados en el CPEA en el año 2023  |
| <b>Fecha de realización</b>                      | Marzo 2024   |
| <b>Dimensiones de calidad objeto de estudio</b>  | Seguridad, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta, tangibilidad, valoración global y percepción sobre la mejora   |
| <b>Valoración de las preguntas</b>               | Escala de 1 a 5, correspondiendo 1 a <i>Muy insatisfecho</i> y 5 como <i>Muy Satisfecho</i>  |
| <b>Número de cuestionarios emitidos</b>          | 27   |
| <b>Nº cuestionarios recogidos</b>                | 7  |
| <b>Nº cuestionarios para validez estadística</b> | 20   |
| <b>Porcentaje de respuesta</b>                   | 25,9% sobre las enviadas y 35,0% sobre el óptimo   |

|   | 2018   | 2020   | 2021   | 2022   | 2023   | Δ 2 últimos años |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|------------------|
| <b>Tasa de respuesta (sobre total encuestas enviadas)</b> | 60,00% | 28,57% | 22,73% | 16,67% | 35,00% | 110,0%           |
| <b>Tasa de respuesta (sobre nº óptimo)</b>                | 75,00% | 37,50% | 29,41% | 22,20% | 25,93% | 16,8%            |

En el año 2019 no se pudo realizar la encuesta, por causas ajenas a la voluntad del CPEA

|   | FRECUENCIAS POR NIVEL DE SATISFACCIÓN |                      | MEDIDAS ESTADÍSTICAS |         |      |
|---|---------------------------------------|----------------------|----------------------|---------|------|
|   | Insatisfacción (1+2)                  | Satisfacción (3+4+5) | Media                | Mediana | Moda |
| 1. Capacidad técnica del personal del CPEA para atender sus solicitudes       | 0,00%                                 | 100,00%              | 4,29                 | 4       | 4    |
| 2. Atención recibida por parte del personal del CPEA                          | 0,00%                                 | 100,00%              | 4,43                 | 5       | 5    |
| 3. Fiabilidad y confianza generada por los servicios prestados por el CPEA    | 0,00%                                 | 100,00%              | 4,43                 | 5       | 5    |
| 4. Cumplimiento de los plazos estipulados a los servicios solicitados al CPEA | 0,00%                                 | 100,00%              | 4,43                 | 5       | 5    |
| 5. Facilidad para realizar las solicitudes y seguimiento de los servicios     | 0,00%                                 | 100,00%              | 4,14                 | 4       | 5    |
| 6. Satisfacción global sobre la prestación de los servicios                   | 0,00%                                 | 100,00%              | 4,14                 | 4       | 5    |
| 7. Satisfacción global sobre las mejoras percibidas                           | 0,00%                                 | 100,00%              | 4,29                 | 4       | 4    |

|                                   | 2018   | 2020    | 2021    | 2022    | 2023    | Δ 2 últimos años |
|-----------------------------------|--------|---------|---------|---------|---------|------------------|
| <b>Satisfacción global</b>        | 75,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0,0%             |
| <b>Percepción sobre la mejora</b> | 75,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 0,0%             |
| <b>Valoración media</b>           | 3,44   | 4,33    | 4,20    | 4,15    | 4,34    | 4,6%             |



No se ha recibido ninguna observaciones o sugerencias de parte de los encuestados.