

INFORME DE RESULTADOS SOBRE LA EXPERIENCIA DE LOS GRUPOS DE INTERÉS CON RESPECTO A LA ORGANIZACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA Y LA SATISFACCIÓN DE SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

Informe emitido el 25 de abril de 2022

Curso académico:	2020/2021	Fecha de encuestación:	1 de junio de 2021
Tipología:	Informe Global	Código cuestionario	Global
Grupo de interés:	Todos los grupos de interés (internos y externos)	Nº de participantes	508

1. INTRODUCCIÓN.

En este informe vamos a compartir los resultados sobre la opinión y experiencia que tienen los grupos de interés de la Universidad de Huelva, tanto internos como externos, lo que nos permitirá conocer qué esperan de la organización, cuáles son sus expectativas y necesidades no satisfechas, y qué podemos hacer para mejorar o satisfacerlas en el futuro.

A la vista del análisis de esta información, la Dirección de Planificación Estratégica de la Universidad, tomará decisiones y diseñará acciones para incorporar al Plan Estratégico institucional y comenzar así a crear una relación más sólida, más participativa, centrada en el compromiso y la implicación de todos sus miembros, para mejorar su experiencia y su nivel de satisfacción.

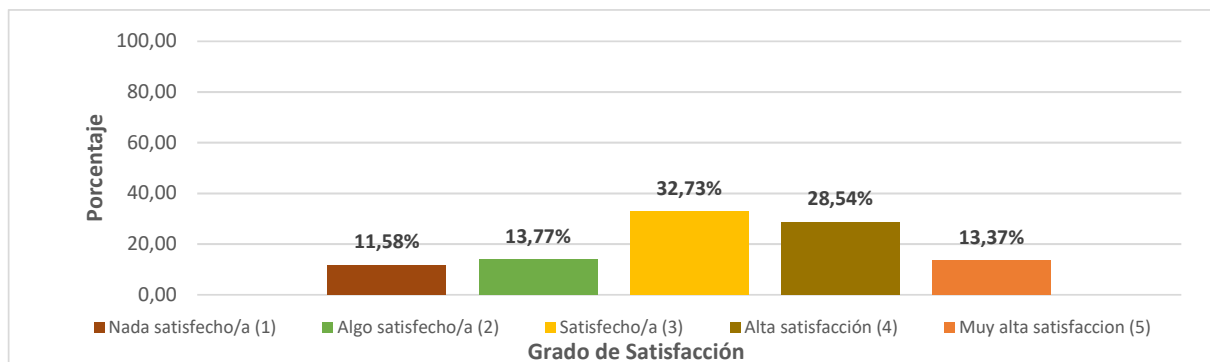
En aplicación de la Ley 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, así como de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía, toda referencia a personas y colectivos cuyo género sea masculino, se entenderá realizada al género gramatical neutro, incluyendo, por tanto, la posibilidad de referirse tanto a mujeres como a hombres.

2. CUESTIONES PLANTEADAS Y RESULTADO.

A continuación se exponen todas y cada una de las preguntas planteadas en el cuestionario y se analiza el grado de satisfacción y el promedio ponderado en cada una de ellas:

2.1 Servicios y soluciones que se ofrecen (oferta formativa, oferta de servicios, actividad investigadora, gestión administrativa, gestión comercial...)

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	58	nada satisfecho/a	11,58%
2	69	algo satisfecho/a	13,77%
3	164	satisfecho/a	32,73%
4	143	alta satisfacción	28,54%
5	67	muy alta satisfacción	13,37%
Promedio = 3,18	501		



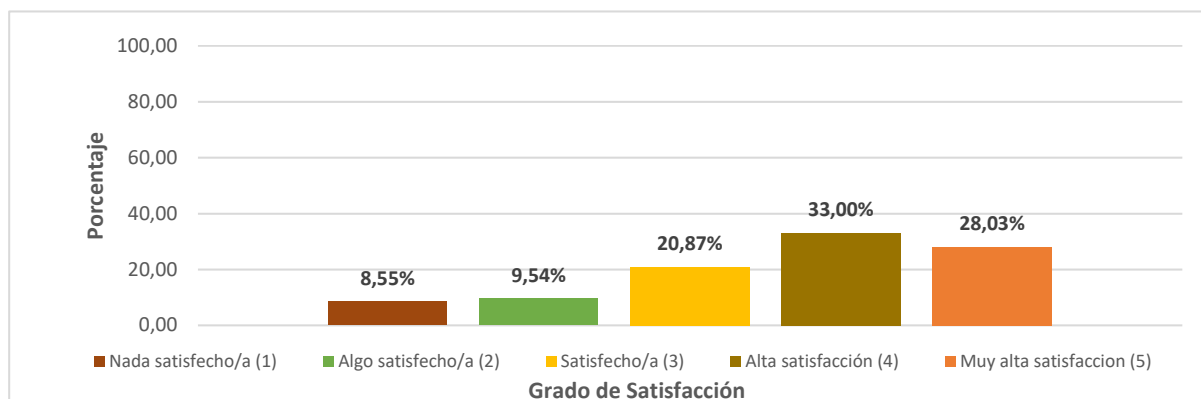
Código Seguro De Verificación	oNfa9Gz7ej/k3o85HKnBUQ==	Fecha	30/11/2022
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Ana Pinto García		
Url De Verificación	https://verificafirma.uhu.es/verificarfirma/code/oNfa9Gz7ej/k3o85HKnBUQ=	Página	1/8



2.2 Acerca del trato y atención recibidas

(amabilidad, respeto, cortesía, atención personal, empatía, rapidez...)

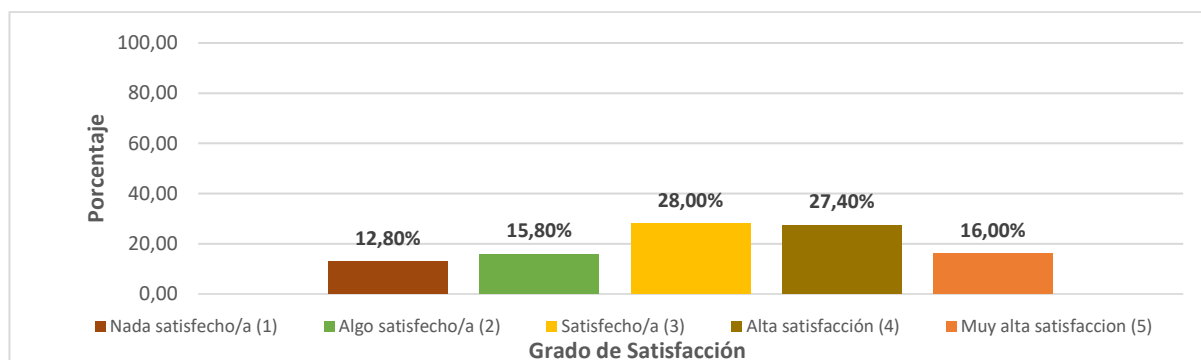
Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	43	nada satisfecho/a	8,55%
2	48	algo satisfecho/a	9,54%
3	105	satisfecho/a	20,87%
4	166	alta satisfacción	33,00%
5	141	muy alta satisfacción	28,03%
Promedio = 3,62	503		



2.3 Eficacia y eficiencia de los canales de comunicación y de participación

(si existen, son adecuados, son útiles y efectivos, se promueve la participación...)

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	64	nada satisfecho/a	12,80%
2	79	algo satisfecho/a	15,80%
3	140	satisfecho/a	28,00%
4	137	alta satisfacción	27,40%
5	80	muy alta satisfacción	16,00%
Promedio = 3,18	500		



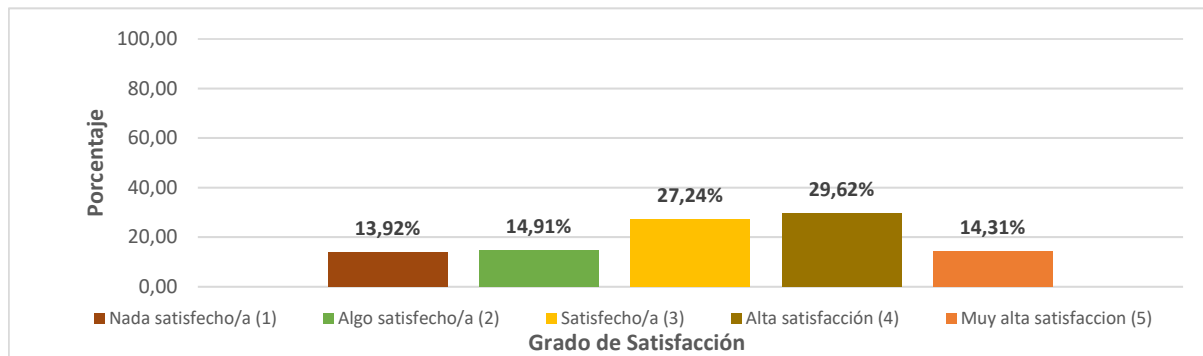
2.4 Metodología de trabajo y la información que se proporciona

(organización, agilidad, transparencia, fiabilidad, confiabilidad...)

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	70	nada satisfecho/a	13,92%
2	75	algo satisfecho/a	14,91%
3	137	satisfecho/a	27,24%
4	149	alta satisfacción	29,62%
5	72	muy alta satisfacción	14,31%
Promedio = 3,16	503		

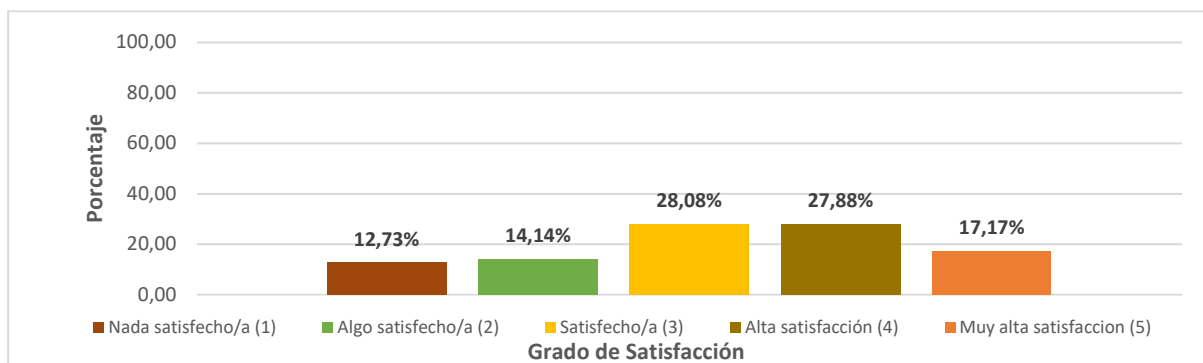
Código Seguro De Verificación	oNfa9Gz7ej/k3o85HKnBUQ==	Fecha	30/11/2022
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Ana Pinto García		
Url De Verificación	https://verificafirma.uhu.es/verificarfirma/code/oNfa9Gz7ej/k3o85HKnBUQ=	Página	2/8





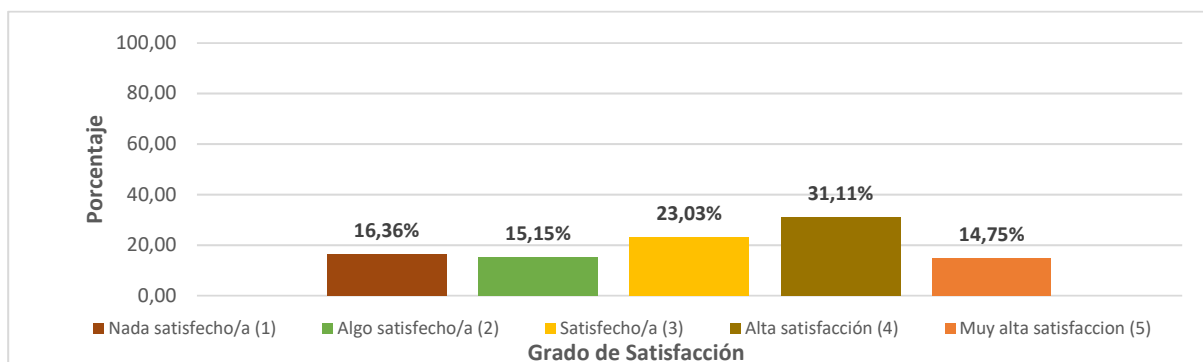
2.5 Nivel de compromiso, capacidad de respuesta y cumplimiento de plazos (agilidad, resolución de asuntos, sencillez en los trámites...)

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	63	nada satisfecho/a	12,73%
2	70	algo satisfecho/a	14,14%
3	139	satisfecho/a	28,08%
4	138	alta satisfacción	27,88%
5	85	muy alta satisfacción	17,17%
Promedio = 3,23	495		



2.6 Capacidad de adaptación y gestión de los cambios laborales, sociales y tecnológico (innovación, modernización, recursos tecnológicos, virtualización de actividades...)

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	81	nada satisfecho/a	16,36%
2	75	algo satisfecho/a	15,15%
3	114	satisfecho/a	23,03%
4	154	alta satisfacción	31,11%
5	73	muy alta satisfacción	14,75%
Promedio = 3,14	495		

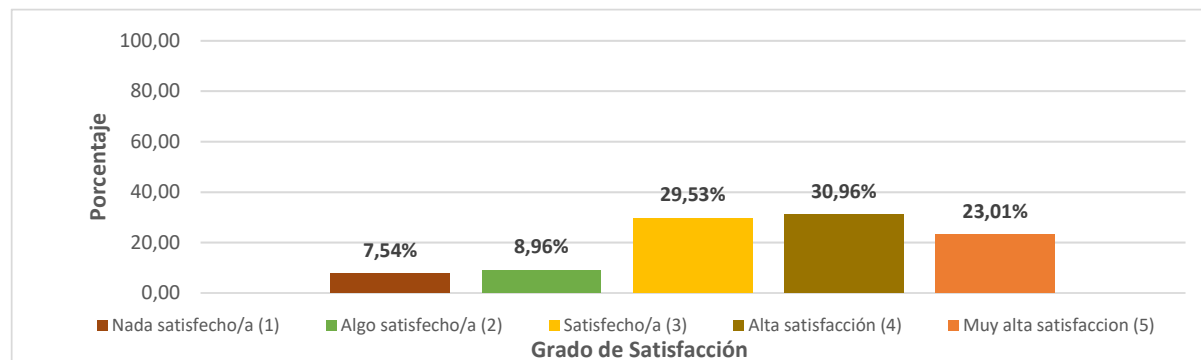


Código Seguro De Verificación	oNfa9Gz7ej/k3o85HKnBUQ==	Fecha	30/11/2022
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL. (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Ana Pinto García		
Url De Verificación	https://verificafirma.uhu.es/verificafirma/code/oNfa9Gz7ej/k3o85HKnBUQ=	Página	3/8



2.7 Comportamiento ético, ante el impacto ambiental y contribución al desarrollo sostenible (políticas de ahorro energético, metodologías electrónicas, reciclado de materiales, de residuos...)

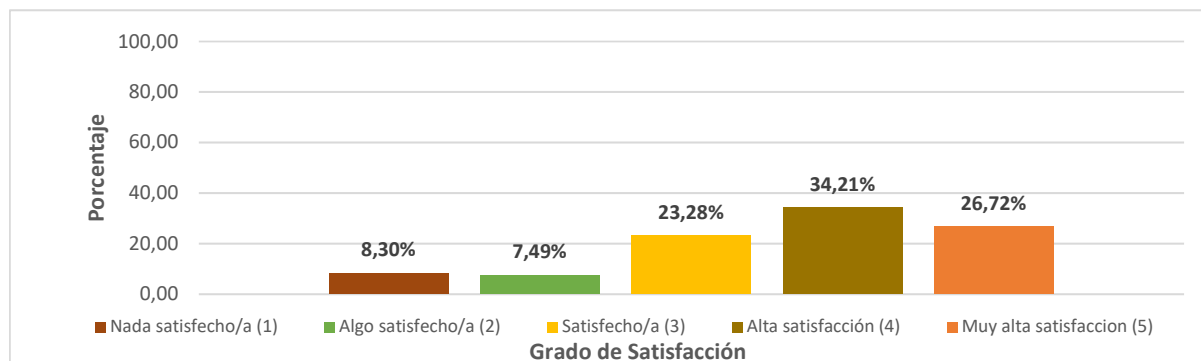
Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	37	nada satisfecho/a	7,54%
2	44	algo satisfecho/a	8,96%
3	145	satisfecho/a	29,53%
4	152	alta satisfacción	30,96%
5	113	muy alta satisfacción	23,01%
Promedio = 3,53	491		



2.8 Nuestro compromiso con la igualdad efectiva

(inclusión social, ayudas y becas, conciliación familiar, igualdad y equilibrio de géneros...)

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	41	nada satisfecho/a	8,30%
2	37	algo satisfecho/a	7,49%
3	115	satisfecho/a	23,28%
4	169	alta satisfacción	34,21%
5	132	muy alta satisfacción	26,72%
Promedio = 3,64	494		



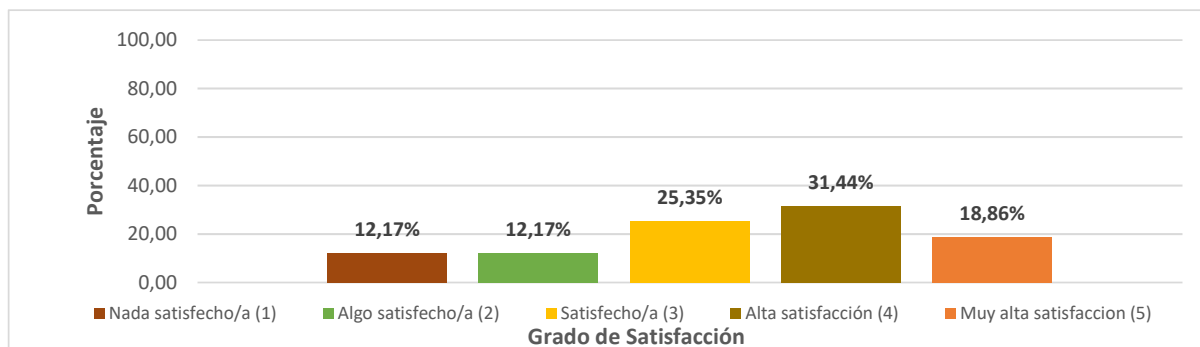
2.9 Nuestra imagen, cultura, gobernanza y liderazgo en el entorno

(prestigio, imagen de marca, estilo y cultura diferenciadora, capacidad de competencia en el entorno...)

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	60	nada satisfecho/a	12,17%
2	60	algo satisfecho/a	12,17%
3	125	satisfecho/a	25,35%
4	155	alta satisfacción	31,44%
5	93	muy alta satisfacción	18,86%
Promedio = 3,33	493		

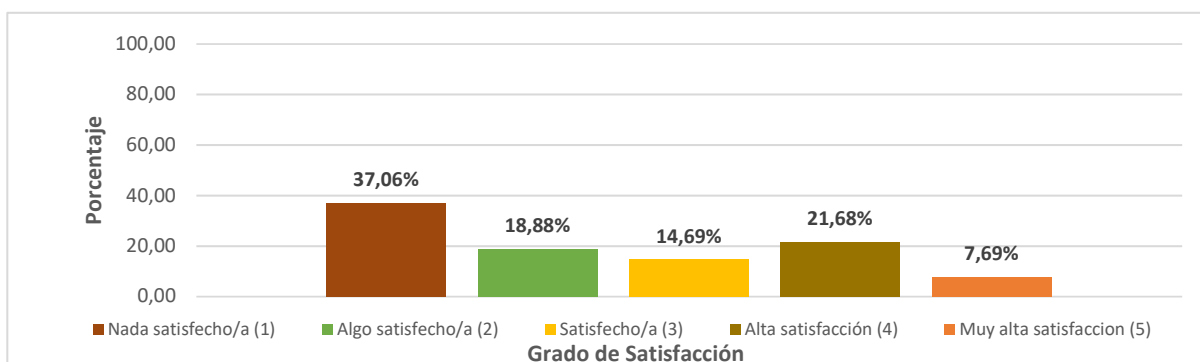
Código Seguro De Verificación	oNfa9Gz7ej/k3o85HKnBUQ==	Fecha	30/11/2022
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL. (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Ana Pinto García		
Url De Verificación	https://verificafirma.uhu.es/verificarfirma/code/oNfa9Gz7ej/k3o85HKnBUQ=	Página	4/8





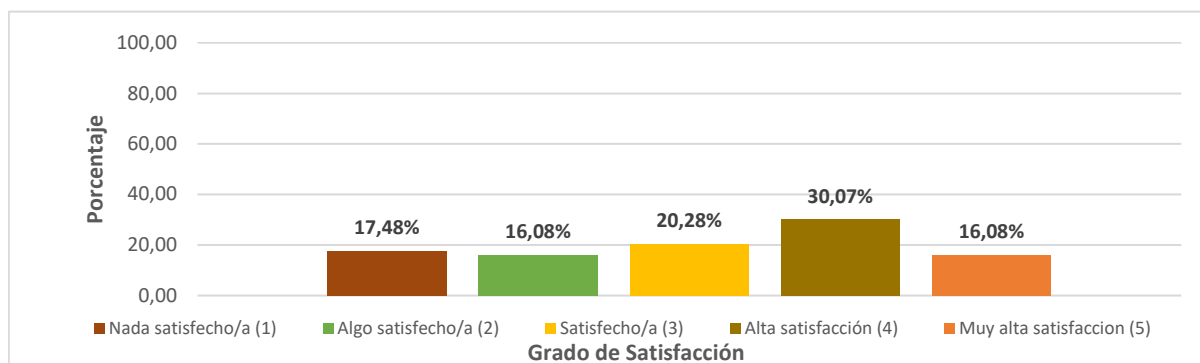
2.10 Sobre nuestras políticas de recursos humanos y para la atracción y retención del talento (para la promoción, para la formación, el reconocimiento, la remuneración, los horarios, conciliación familiar ...)

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	53	nada satisfecho/a	37,06%
2	27	algo satisfecho/a	18,88%
3	21	satisfecho/a	14,69%
4	31	alta satisfacción	21,68%
5	11	muy alta satisfacción	7,69%
Promedio = 2,44	143		



2.11 Acerca del entorno laboral donde realizas tu actividad (ambiente de trabajo, riesgos laborales, riesgos psicosociales, recursos materiales, trabajo en equipo ...)

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	25	nada satisfecho/a	17,48%
2	23	algo satisfecho/a	16,08%
3	29	satisfecho/a	20,28%
4	43	alta satisfacción	30,07%
5	23	muy alta satisfacción	16,08%
Promedio = 3,11	143		

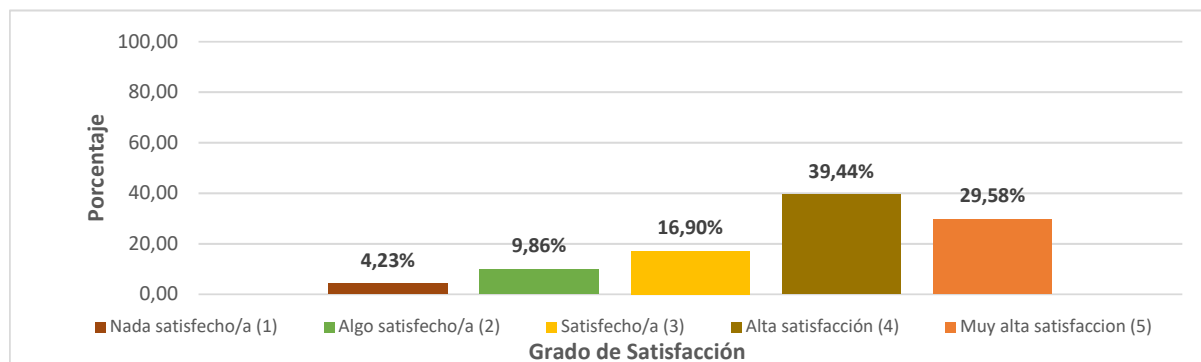


Código Seguro De Verificación	oNfa9Gz7ej/k3o85HKnBUQ==	Fecha	30/11/2022
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Ana Pinto García		
Url De Verificación	https://verificafirma.uhu.es/verificarfirma/code/oNfa9Gz7ej/k3o85HKnBUQ=	Página	5/8



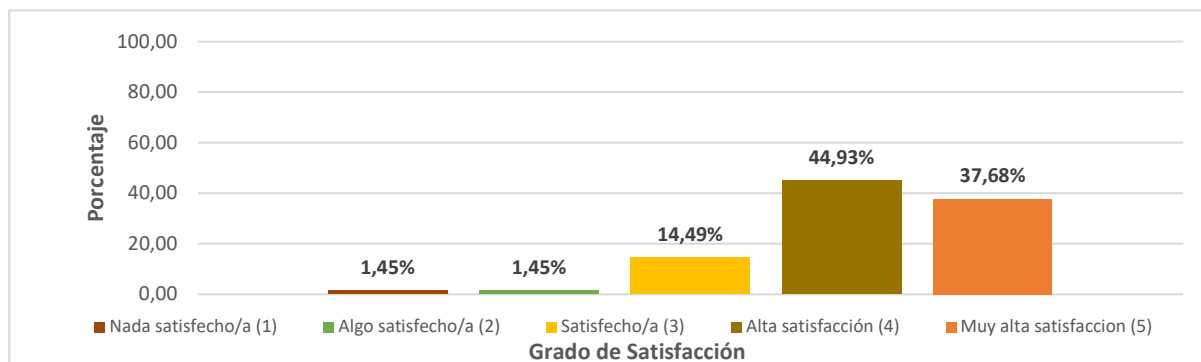
2.12 Nuestra gestión económica y sostenibilidad financiera.

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	3	nada satisfecho/a	4,23%
2	7	algo satisfecho/a	9,86%
3	12	satisfecho/a	16,90%
4	28	alta satisfacción	39,44%
5	21	muy alta satisfacción	29,58%
Promedio = 3,80	71		



2.13 Cumplimiento de nuestras obligaciones fiscales y de rendición de cuentas.

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	1	nada satisfecho/a	1,45%
2	1	algo satisfecho/a	1,45%
3	10	satisfecho/a	14,49%
4	31	alta satisfacción	44,93%
5	26	muy alta satisfacción	37,68%
Promedio = 4,16	69		

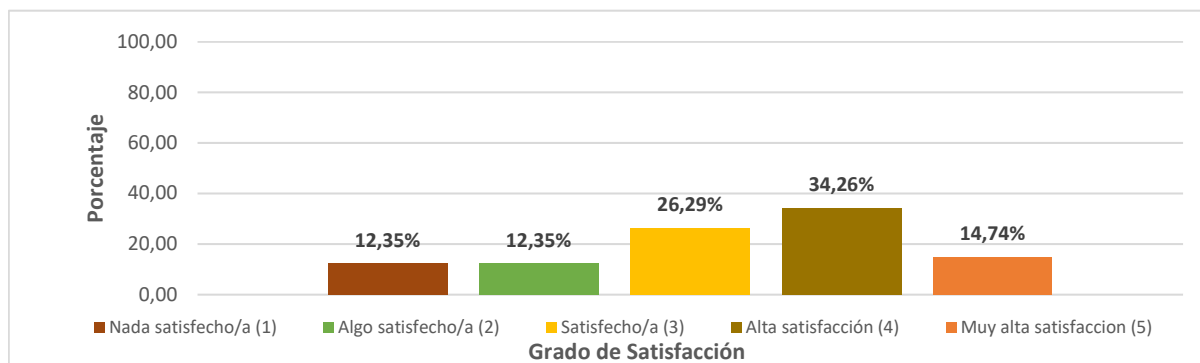


2.14 Grado de satisfacción general de necesidades y expectativas, y experiencia global con la Universidad.

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	62	nada satisfecho/a	12,35%
2	62	algo satisfecho/a	12,35%
3	132	satisfecho/a	26,29%
4	172	alta satisfacción	34,26%
5	74	muy alta satisfacción	14,74%
Promedio = 3,27	502		

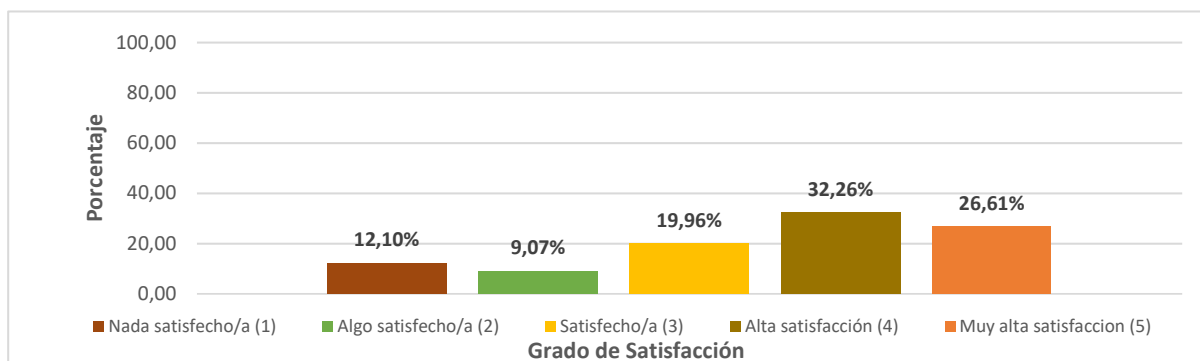
Código Seguro De Verificación	oNfa9Gz7ej/k3o85HKnBUQ==	Fecha	30/11/2022
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL. (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Ana Pinto García		
Url De Verificación	https://verificafirma.uhu.es/verificarfirma/code/oNfa9Gz7ej/k3o85HKnBUQ=	Página	6/8





2.15 Sobre recomendar a la Universidad de Huelva a familiares y otras personas de tu entorno (para estudiar, formarte, investigar, trabajar...)

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	60	nada recomendable	12,10%
2	45	poco recomendable	9,07%
3	99	recomendable	19,96%
4	160	muy recomendable	32,26%
5	132	totalmente recomendable	26,61%
Promedio = 3,52	496		



Esta cuestión vamos a analizarla siguiendo la metodología de medición Net Promoter Score (NPS). Esta metodología, se utiliza en todo el mundo y en toda clase de empresas e instituciones.

El Net Promoter Score, o NPS, es un indicador clave que proporciona información sobre el grado de satisfacción y lealtad de los clientes o usuarios de una empresa: **¿usarían de nuevo nuestros servicios o incluso, nos recomendarían a otras personas?**

El objetivo es tener un indicador sencillo e interpretable, para compararlo en el tiempo con nuestros propios resultados y, también, para compararnos con otras universidades del entorno.

Existen 3 categorías para el cálculo del NPS según la valoración otorgada en la escala Likert del 1 al 5:

- Detractores:** valores 1 y 2. Este grupo no nos recomendaría, e incluso puede desanimar a amigos y conocidos. También tienden a escribir reseñas o evaluaciones negativas en redes u otros foros.
- Pasivos:** valor 3. Este grupo no está particularmente insatisfecho, pero tampoco nos recomendaría. Se comporta de manera neutral al respecto. Por lo tanto, los pasivos se pueden ignorar en el cálculo del NPS.
- Promotores:** valores 4 y 5. Los llamados promotores tienen una percepción muy positiva y, probablemente, nos recomiendan a su círculo de conocidos.

Se calcula a través de la siguiente fórmula:

$$\text{NPS} = \text{Porcentaje de promotores (\%)} - \text{Porcentaje de detractores (\%)}$$

Código Seguro De Verificación	oNfa9Gz7ej/k3o85HKnBUQ==	Fecha	30/11/2022
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Ana Pinto García		
Url De Verificación	https://verificafirma.uhu.es/verificafirma/code/oNfa9Gz7ej/k3o85HKnBUQ= =	Página	7/8



Podemos concluir por tanto que, según los resultados obtenidos en la consulta realizada a nuestros grupos de interés, el NPS de la Universidad de Huelva sería:

Porcentaje promotores (%) = nº Promotores / nº total encuestados / 100 = 58,87%

Porcentaje pasivos (%) = nº pasivos / nº total encuestados / 100 = 19,96%

Porcentaje detractores (%) = nº Detractores / nº total encuestados / 100 = 21,17%

NPS = 37,70%

Código Seguro De Verificación	oNfa9Gz7ej/k3o85HKnBUQ==	Fecha	30/11/2022
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Ana Pinto García		
Url De Verificación	https://verificafirma.uhu.es/verificarfirma/code/oNfa9Gz7ej/k3o85HKnBUQ=	Página	8/8

