

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

Curso académico:	2022/2023	Fecha de encuestación:	2 de octubre de 2023
Tipología:	Informe Global	Código cuestionario	Global
Grupo de interés:	Todos los grupos de interés (internos y externos)	Nº de participantes	913

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 que serán incorporadas a la planificación estratégica generando y desarrollando una relación más sólida, más participativa, centrada en el compromiso y la implicación de todos sus miembros, con el objetivo de 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 a los distintos grupos de interés en los diferentes cuestionarios y se analiza el grado de satisfacción y el promedio ponderado en cada una de ellas:

Cuestiones planteadas a los siguientes Grupos de Interés:		
A1C	Estudiantes matriculados en estudios oficiales y no oficiales	Cientes Internos
A2	Egresados, futuros estudiantes y empleadores	Cientes Externos
A3C	Representantes de la sociedad	Sociedad

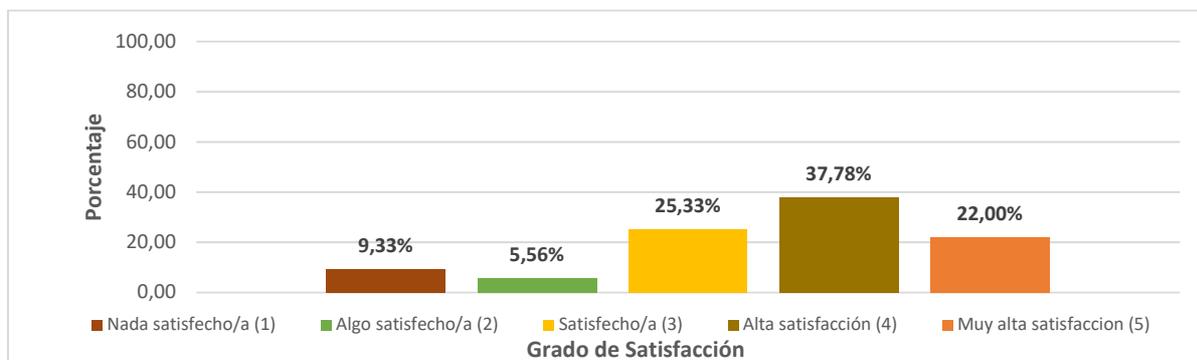
2.1 Sobre nuestra oferta formativa oficial

(el catálogo de grados, másteres y programas de doctorado que ofertamos). *G.I. - A1C, A2, A3C

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	42	nada satisfecho/a	9,33%
2	25	algo satisfecho/a	5,56%
3	114	satisfecho/a	25,33%
4	170	alta satisfacción	37,78%
5	99	muy alta satisfacción	22,00%
Promedio = 3,58	450		

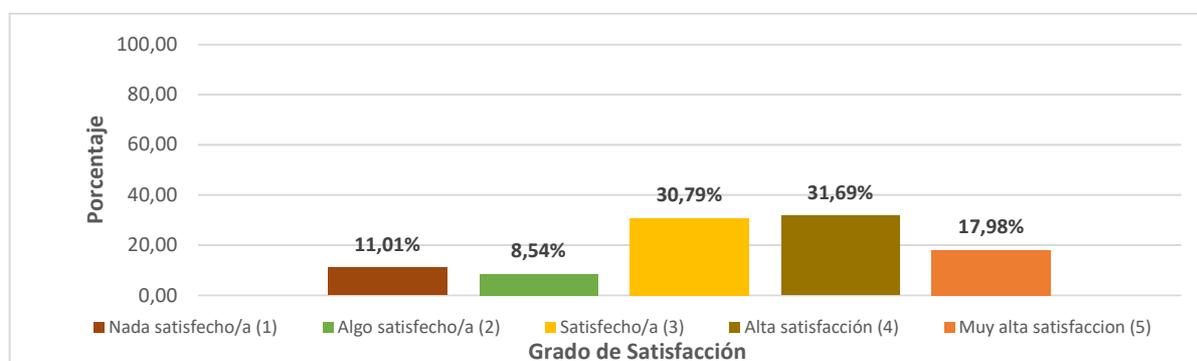
Código Seguro De Verificación	EZxueFWaTerzKjTmoZXRBA==	Fecha	24/04/2024
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Ana Pinto García		
Url De Verificación	https://verificafirma.uhu.es/verificarfirma/code/EZxueFWaTerzKjTmoZXRBA=	Página	1/17





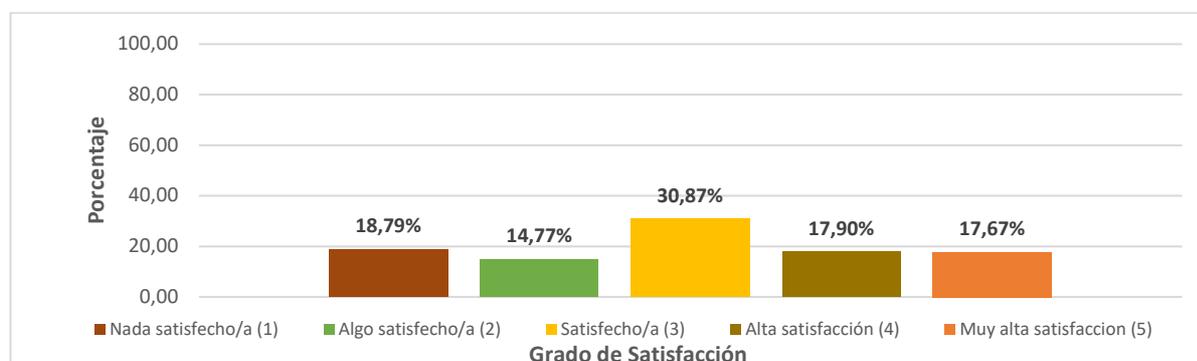
2.2 Respecto a nuestra oferta formativa complementaria o títulos propios. *G.I. - A1C, A2, A3C

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	49	nada satisfecho/a	11,01%
2	38	algo satisfecho/a	8,54%
3	137	satisfecho/a	30,79%
4	141	alta satisfacción	31,69%
5	80	muy alta satisfacción	17,98%
Promedio = 3,37	445		



2.3 Acerca de la oferta de servicios de orientación. *G.I. - A1C, A2, A3C

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	84	nada satisfecho/a	18,79%
2	66	algo satisfecho/a	14,77%
3	138	satisfecho/a	30,87%
4	80	alta satisfacción	17,90%
5	79	muy alta satisfacción	17,67%
Promedio = 3,01	447		

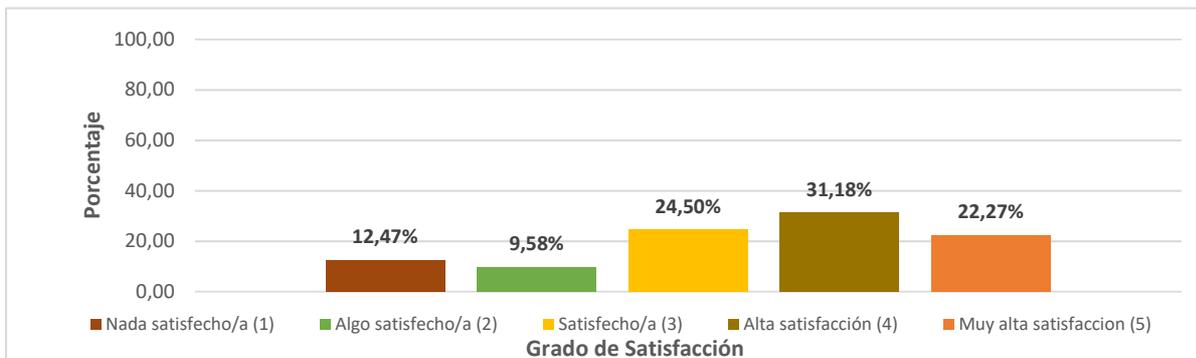


Código Seguro De Verificación	EZxueFWaTerzKjTmoZXRBA==	Fecha	24/04/2024
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Ana Pinto García		
Url De Verificación	https://verificafirma.uhu.es/verificafirma/code/EZxueFWaTerzKjTmoZXRBA=	Página	2/17



2.4 Sobre la oferta de otros servicios transversales, actividades culturales, deportivas, de convivencia y tiempo libre que ofrecemos para favorecer las relaciones interpersonales.*G.I. - A1C, A2, A3C

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	56	nada satisfecho/a	12,47%
2	43	algo satisfecho/a	9,58%
3	110	satisfecho/a	24,50%
4	140	alta satisfacción	31,18%
5	100	muy alta satisfacción	22,27%
Promedio = 3,41	449		

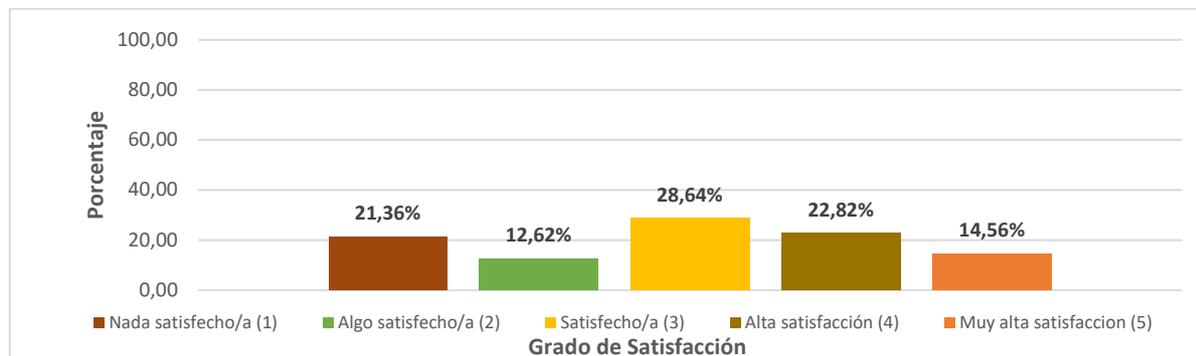


Cuestiones planteadas a los siguientes Grupos de Interés:

A1C	Estudiantes matriculados en estudios oficiales y no oficiales	Cientes Internos
A3C	Representantes de la sociedad	Sociedad

2.5 En relación con los procesos y servicios dirigidos al desarrollo curricular.*G.I. - A1C, A3C

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	44	nada satisfecho/a	21,36%
2	26	algo satisfecho/a	12,62%
3	59	satisfecho/a	28,64%
4	47	alta satisfacción	22,82%
5	30	muy alta satisfacción	14,56%
Promedio = 2,97	206		

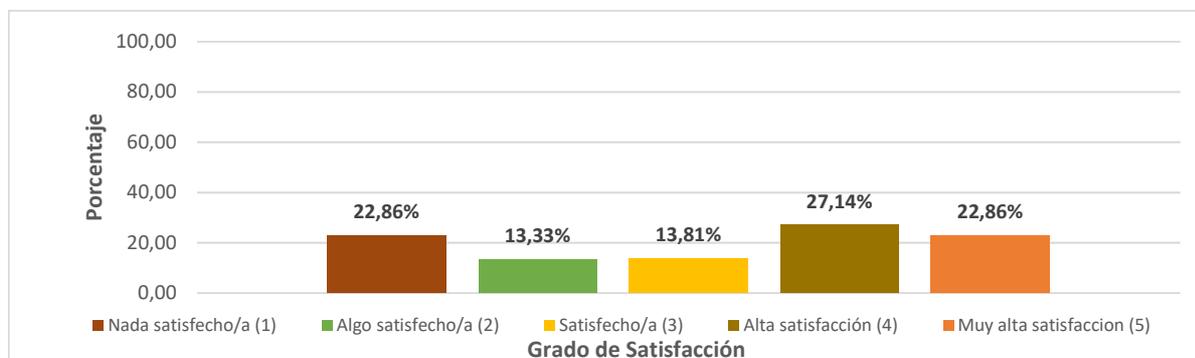


Código Seguro De Verificación	EZxueFWaTerzKjTmoZXRBA==	Fecha	24/04/2024
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Ana Pinto García		
Url De Verificación	https://verificafirma.uhu.es/verificarfirma/code/EZxueFWaTerzKjTmoZXRBA=	Página	3/17



2.6 Respecto a las infraestructuras que ponemos a disposición del estudiantado para el apoyo al estudio (infraestructuras físicas y plataformas digitales). *G.I. - A1C, A3C

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	48	nada satisfecho/a	22,86%
2	28	algo satisfecho/a	13,33%
3	29	satisfecho/a	13,81%
4	57	alta satisfacción	27,14%
5	48	muy alta satisfacción	22,86%
Promedio = 3,14	210		

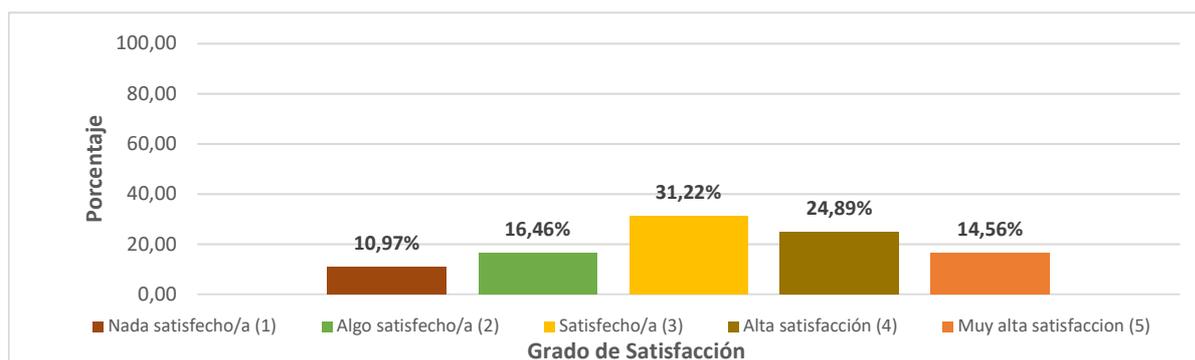


Cuestiones planteadas al siguiente Grupo de Interés:

A2	Egresados, futuros estudiantes y empleadores	Clientes Externos
----	--	-------------------

2.7 Nuestras políticas para la atracción y retención del talento. *G.I. - A2

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	26	nada satisfecho/a	10,97%
2	39	algo satisfecho/a	16,46%
3	74	satisfecho/a	31,22%
4	59	alta satisfacción	24,89%
5	39	muy alta satisfacción	16,46%
Promedio = 3,19	237		



Código Seguro De Verificación	EZxueFWaTerzKjTmoZXRBA==	Fecha	24/04/2024
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/EZxueFWaTerzKjTmoZXRBA=	Página	4/17

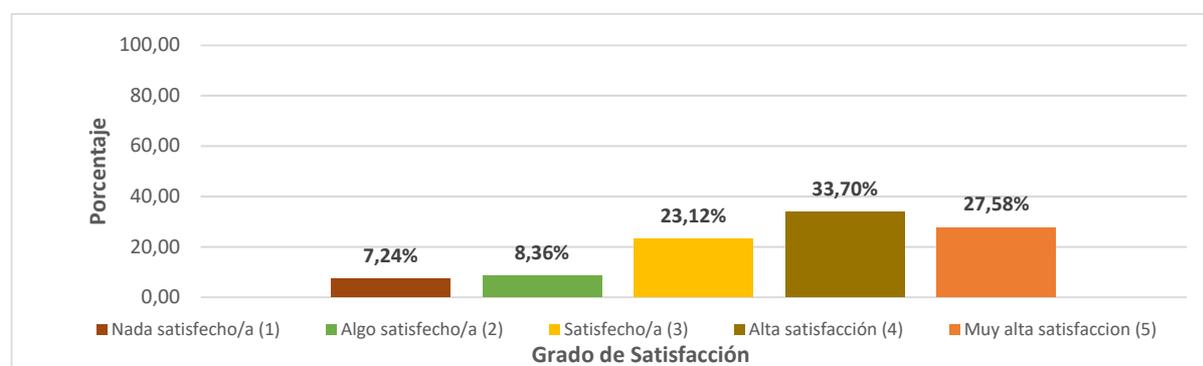


Cuestiones planteadas a los siguientes Grupos de Interés:		
A2	Egresados, futuros estudiantes y empleadores	Cientes Externos
C2C	Inversores y colaboradores de investigación	Partners/Colaboradores
C3C	Colaboradores de la administración local	Partners/Colaboradores
C4	Entidades con convenios y redes de colaboración	Partners/Colaboradores
C5	Proveedores	Partners/Colaboradores
C6	Entidades públicas inversoras y reguladoras	Inversores/Reguladores
C7	Entidades financieras privadas	Inversores/Reguladores

2.8 Acerca de la información, visibilidad y divulgación de las actividades que realizamos.

*G.I. - A2, C2C, C3C, C4, C5, C6, C7

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	26	nada satisfecho/a	7,24%
2	30	algo satisfecho/a	8,36%
3	83	satisfecho/a	23,12%
4	121	alta satisfacción	33,70%
5	99	muy alta satisfacción	27,58%
Promedio = 3,66	359		

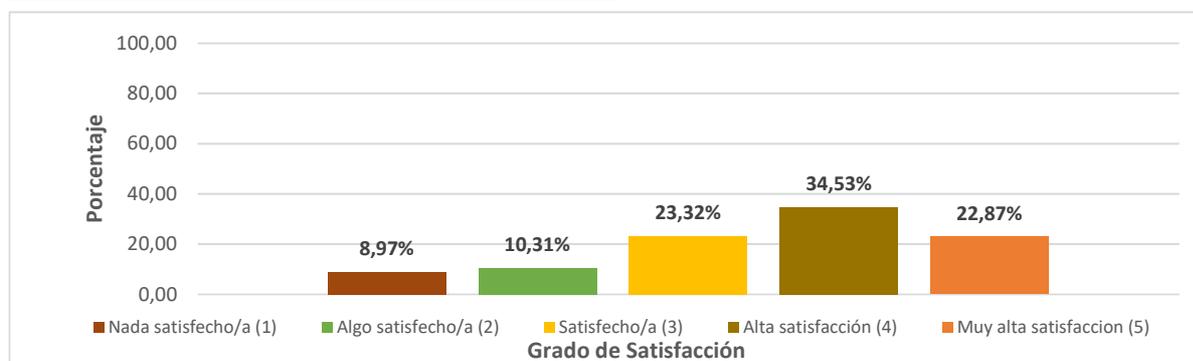


Cuestiones planteadas al siguiente Grupo de Interés:		
B1C	PDI, PAS, Contratados para la investigación	Personal

2.9 En relación al clima laboral, ambiente de trabajo, colaboración y trabajo en equipo.

*G.I. - B1C

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	20	nada satisfecho/a	8,97%
2	23	algo satisfecho/a	10,31%
3	52	satisfecho/a	23,32%
4	77	alta satisfacción	34,53%
5	51	muy alta satisfacción	22,87%
Promedio = 3,52	223		

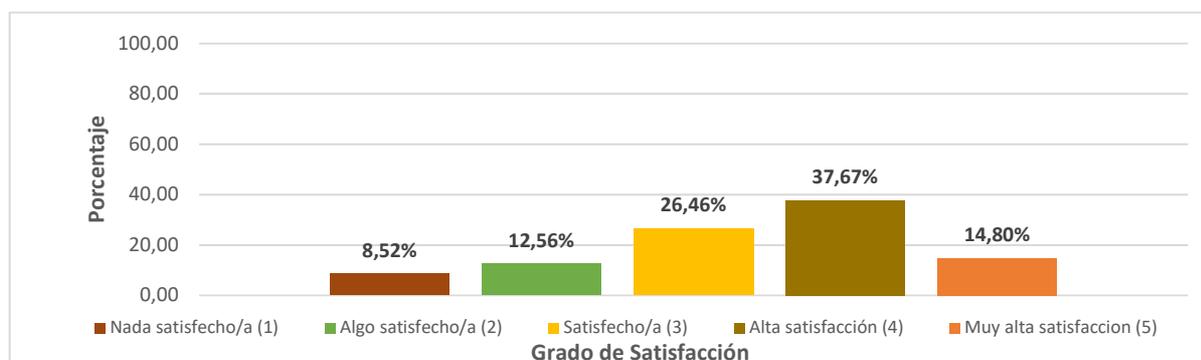


Código Seguro De Verificación	EZxueFWaTerzKjTmoZXRBA==	Fecha	24/04/2024
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Ana Pinto García		
Url De Verificación	https://verificafirma.uhu.es/verificarfirma/code/EZxueFWaTerzKjTmoZXRBA=	Página	5/17



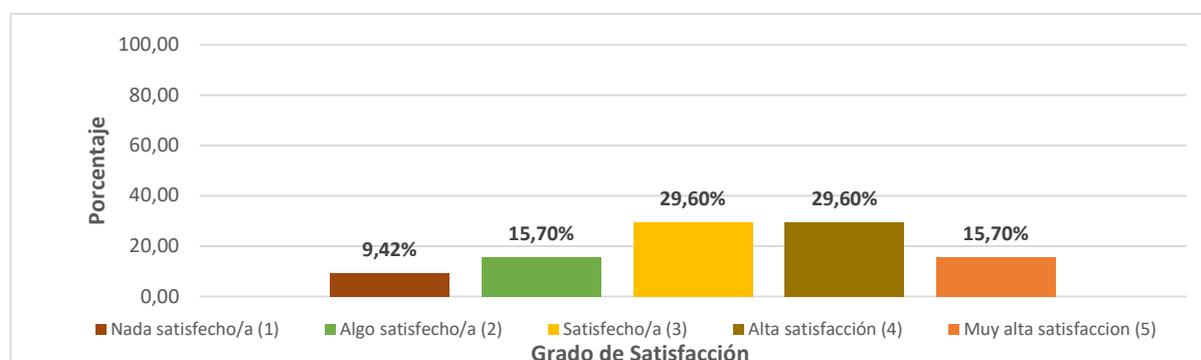
2.10 Sobre la seguridad de los entornos laborales y la prevención de riesgos, laborales y psicosociales. *G.I. - B1C

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	19	nada satisfecho/a	8,52%
2	28	algo satisfecho/a	12,56%
3	59	satisfecho/a	26,46%
4	84	alta satisfacción	37,67%
5	33	muy alta satisfacción	14,80%
Promedio = 3,38	223		



2.11 Acerca de las infraestructuras y equipamiento para el desempeño del trabajo. *G.I. - B1C

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	21	nada satisfecho/a	9,42%
2	35	algo satisfecho/a	15,70%
3	66	satisfecho/a	29,60%
4	66	alta satisfacción	29,60%
5	35	muy alta satisfacción	15,70%
Promedio = 3,26	223		

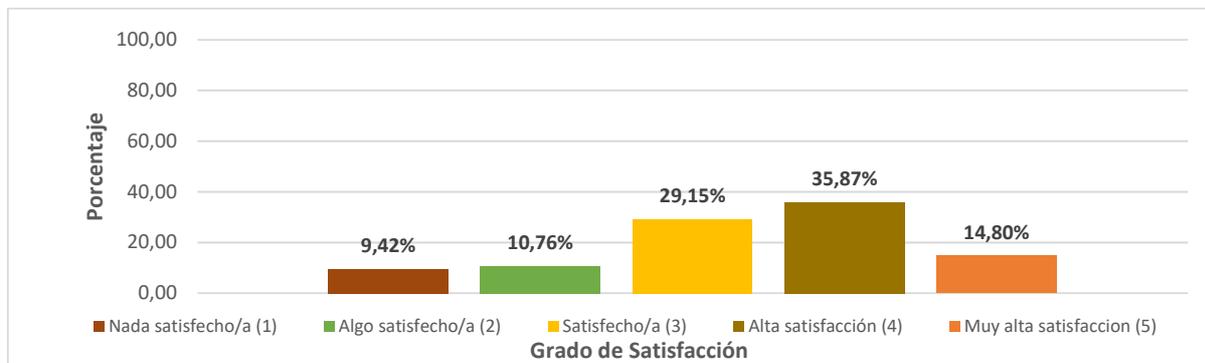


2.12 Sobre los planes para la formación continua y desarrollo profesional. *G.I. - B1C

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	21	nada satisfecho/a	9,42%
2	24	algo satisfecho/a	10,76%
3	65	satisfecho/a	29,15%
4	80	alta satisfacción	35,87%
5	33	muy alta satisfacción	14,80%
Promedio = 3,36	223		

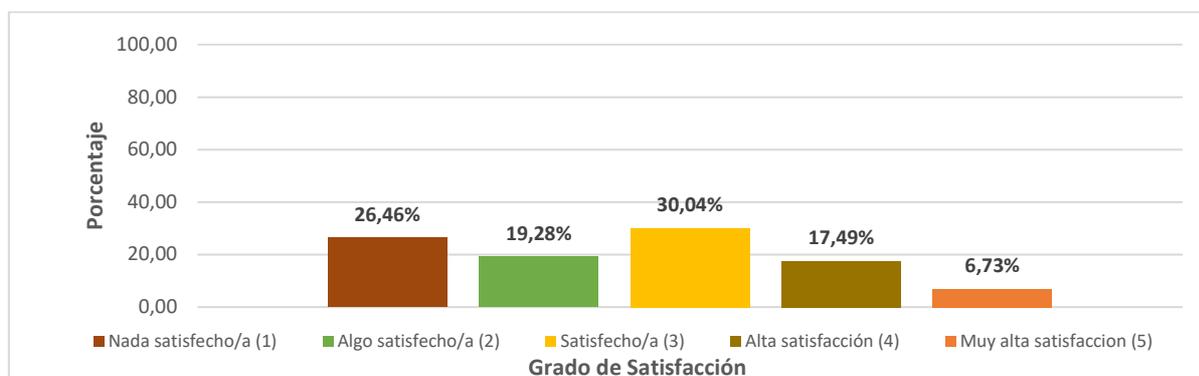
Código Seguro De Verificación	EZxueFWaTerzKjTmoZXRBA==	Fecha	24/04/2024
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Ana Pinto García		
Url De Verificación	https://verificafirma.uhu.es/verificarfirma/code/EZxueFWaTerzKjTmoZXRBA=	Página	6/17





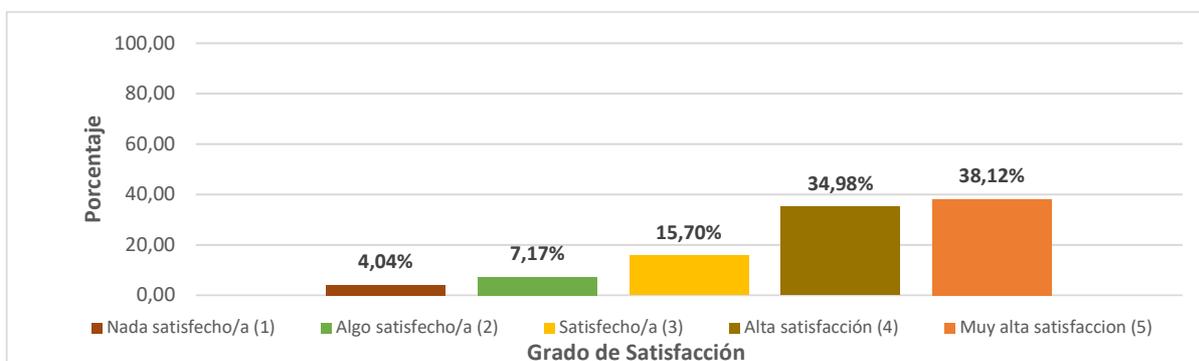
2.13 En cuanto a las políticas para la atracción y retención del talento como por ejemplo, la promoción y el reconocimiento en el trabajo. *G.I. - B1C

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	59	nada satisfecho/a	26,46%
2	43	algo satisfecho/a	19,28%
3	67	satisfecho/a	30,04%
4	39	alta satisfacción	17,49%
5	15	muy alta satisfacción	6,73%
Promedio = 2,59	223		



2.14 Respecto a la duración de la jornada, los horarios, vacaciones y permisos. *G.I. - B1C

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	9	nada satisfecho/a	4,04%
2	16	algo satisfecho/a	7,17%
3	35	satisfecho/a	15,70%
4	78	alta satisfacción	34,98%
5	85	muy alta satisfacción	38,12%
Promedio = 3,96	223		



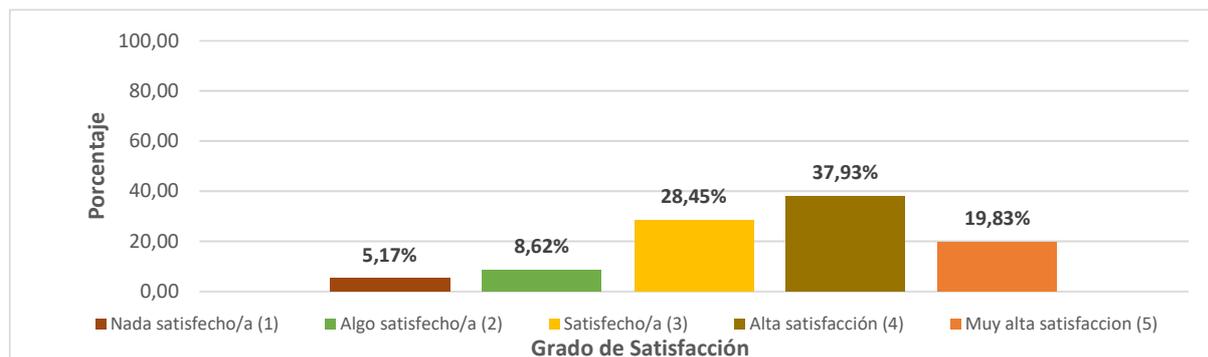
Código Seguro De Verificación	EZxueFWaTerzKjTmoZXRBA==	Fecha	24/04/2024
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Ana Pinto García		
Url De Verificación	https://verificafirma.uhu.es/verificarfirma/code/EZxueFWaTerzKjTmoZXRBA=	Página	7/17



Cuestiones planteadas al siguiente Grupo de Interés:		
C1C	Colaboradores internos de investigación	Partners/Colaboradores

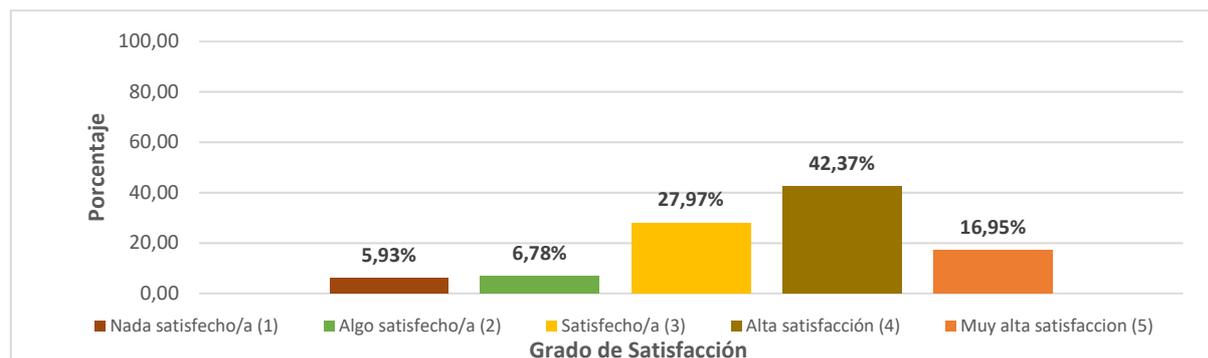
2.15 Sobre la evolución de los servicios y soluciones que prestamos para el asesoramiento y desarrollo de la investigación. *G.I. - C1C

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	6	nada satisfecho/a	5,17%
2	10	algo satisfecho/a	8,62%
3	33	satisfecho/a	28,45%
4	44	alta satisfacción	37,93%
5	23	muy alta satisfacción	19,83%
Promedio = 3,59	116		



2.16 Respecto a la evolución del volumen de la investigación y transferencia de resultados a nuestro entorno. *G.I. - C1C

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	7	nada satisfecho/a	5,93%
2	8	algo satisfecho/a	6,78%
3	33	satisfecho/a	27,97%
4	50	alta satisfacción	42,37%
5	20	muy alta satisfacción	16,95%
Promedio = 3,58	118		

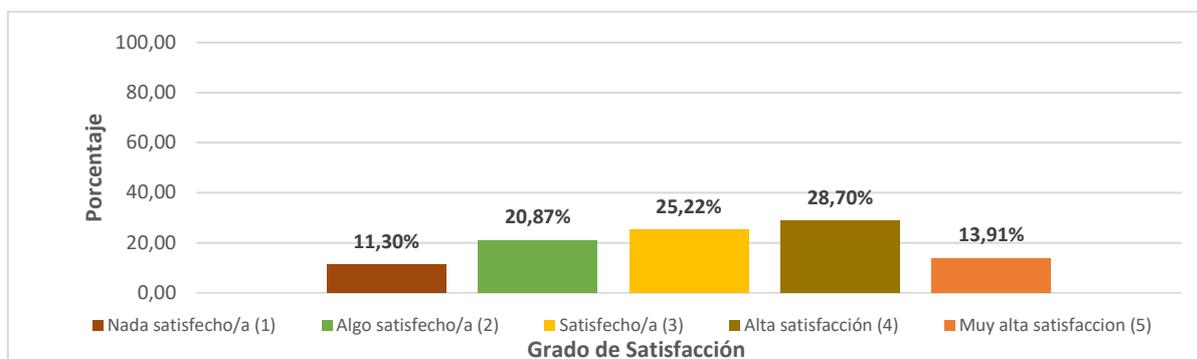


Código Seguro De Verificación	EZxueFWaTerzKjTmoZXRBA==	Fecha	24/04/2024
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Ana Pinto García		
Url De Verificación	https://verificafirma.uhu.es/verificarfirma/code/EZxueFWaTerzKjTmoZXRBA=	Página	8/17



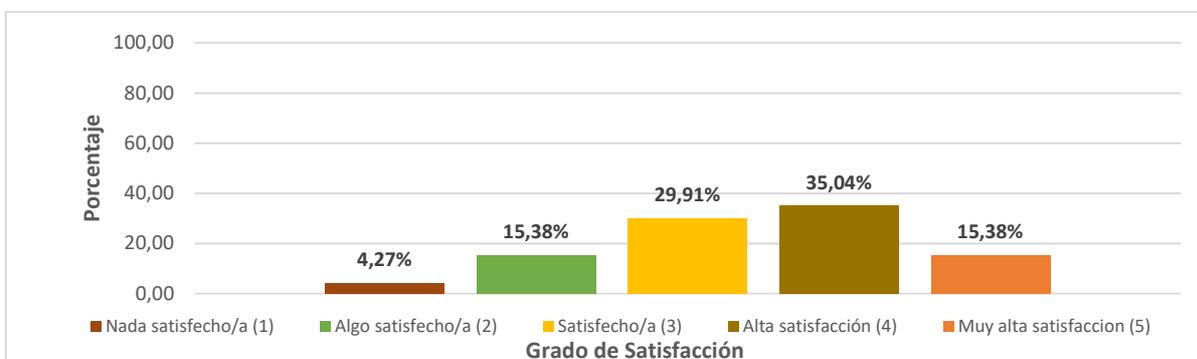
2.17 Sobre el reconocimiento y los incentivos que ofrecemos a nuestros investigadores para el ejercicio de la investigación. *G.I. - C1C

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	13	nada satisfecho/a	11,30%
2	24	algo satisfecho/a	20,87%
3	29	satisfecho/a	25,22%
4	33	alta satisfacción	28,70%
5	16	muy alta satisfacción	13,91%
Promedio = 3,13	115		



2.18 Respecto a la información y divulgación de la investigación y transferencia para impulsar la conexión con el tejido empresarial. *G.I. - C1C

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	5	nada satisfecho/a	4,27%
2	18	algo satisfecho/a	15,38%
3	35	satisfecho/a	29,91%
4	41	alta satisfacción	35,04%
5	18	muy alta satisfacción	15,38%
Promedio = 3,42	117		



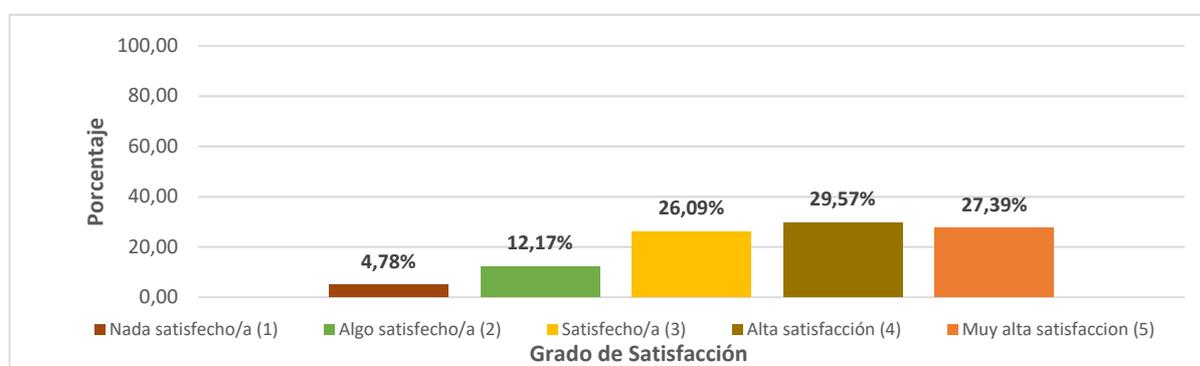
Código Seguro De Verificación	EZxueFWaTerzKjTmoZXRBA==	Fecha	24/04/2024
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Ana Pinto García		
Url De Verificación	https://verificafirma.uhu.es/verificarfirma/code/EZxueFWaTerzKjTmoZXRBA=	Página	9/17



Cuestiones planteadas a los siguientes Grupos de Interés:		
C1C	Colaboradores internos de investigación	Partners/Colaboradores
C2C	Inversores y colaboradores de investigación	Partners/Colaboradores
C3C	Colaboradores de la administración local	Partners/Colaboradores
C4	Entidades con convenios y redes de colaboración	Partners/Colaboradores
C5	Proveedores	Partners/Colaboradores
C6	Entidades públicas inversoras y reguladoras	Inversores/Reguladores
C7	Entidades financieras privadas	Inversores/Reguladores

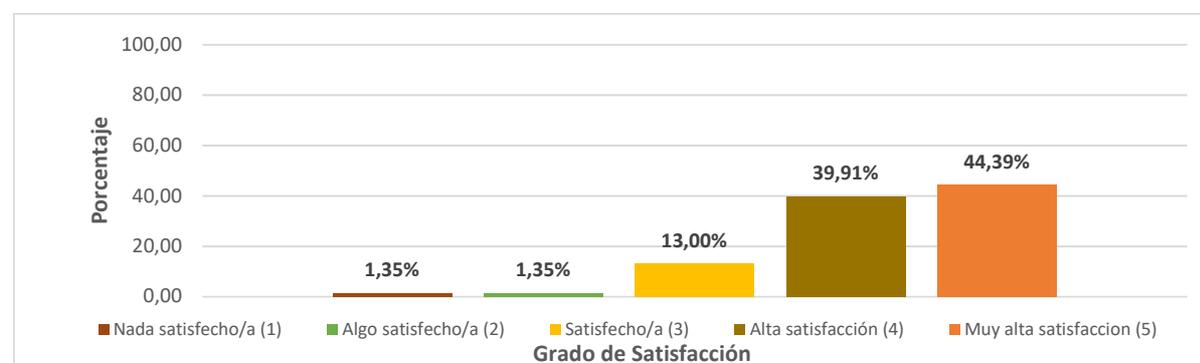
2.19 Respecto a nuestra sostenibilidad financiera y nuestra capacidad para la captación de fondos externos. *G.I. - C1C, C2C, C3C, C4, C5, C6, C7

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	11	nada satisfecho/a	4,78%
2	28	algo satisfecho/a	12,17%
3	60	satisfecho/a	26,09%
4	68	alta satisfacción	29,57%
5	63	muy alta satisfacción	27,39%
Promedio = 3,63	230		



2.20 En cuanto al cumplimiento de nuestras obligaciones fiscales y de rendición de cuentas. *G.I. - C1C, C2C, C3C, C4, C5, C6, C7

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	3	nada satisfecho/a	1,35%
2	3	algo satisfecho/a	1,35%
3	29	satisfecho/a	13,00%
4	89	alta satisfacción	39,91%
5	99	muy alta satisfacción	44,39%
Promedio = 4,25	223		



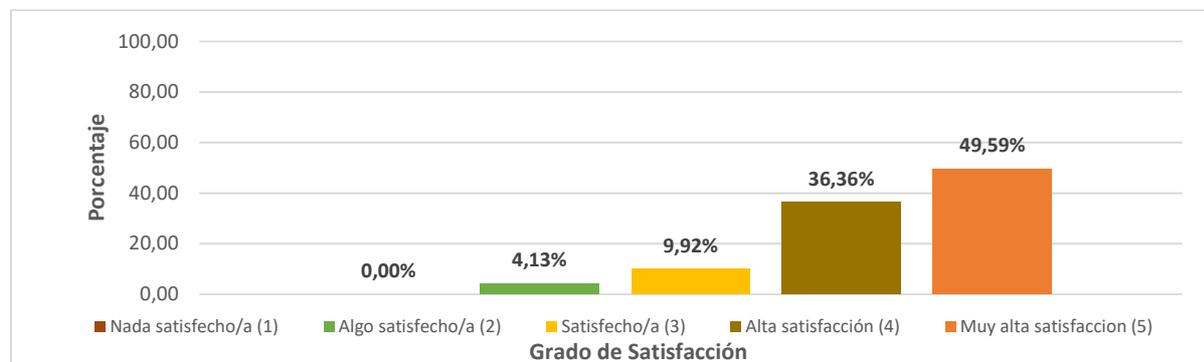
Código Seguro De Verificación	EZxueFWaTerzKjTmoZXRBA==	Fecha	24/04/2024
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Ana Pinto García		
Url De Verificación	https://verificafirma.uhu.es/verificarfirma/code/EZxueFWaTerzKjTmoZXRBA=	Página	10/17



Cuestiones planteadas a los siguientes Grupos de Interés:		
C2C	Inversores y colaboradores de investigación	Partners/Colaboradores
C3C	Colaboradores de la administración local	Partners/Colaboradores
C4	Entidades con convenios y redes de colaboración	Partners/Colaboradores
C5	Proveedores	Partners/Colaboradores
C6	Entidades públicas inversoras y reguladoras	Inversores/Reguladores
C7	Entidades financieras privadas	Inversores/Reguladores

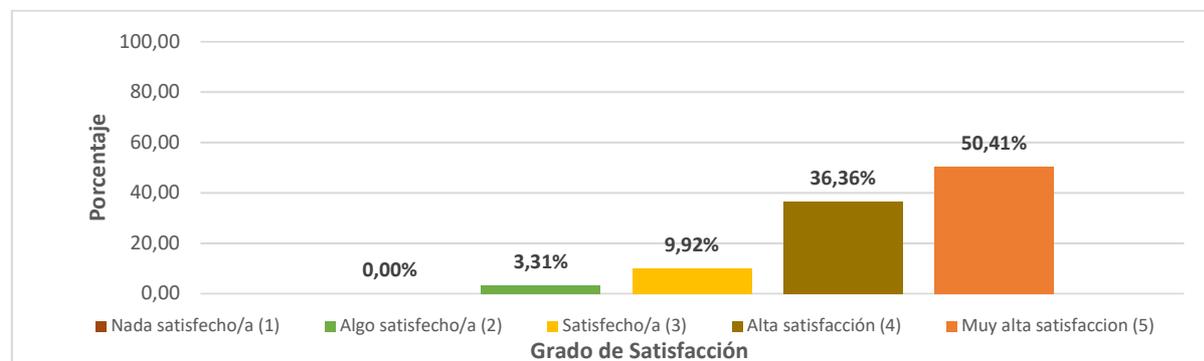
2.21 Sobre los servicios y soluciones que se ofrecen. *G.I. - C2C, C3C, C4, C5, C6, C7

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	0	nada satisfecho/a	0,00%
2	5	algo satisfecho/a	4,13%
3	12	satisfecho/a	9,92%
4	44	alta satisfacción	36,36%
5	60	muy alta satisfacción	49,59%
Promedio = 4,31	121		



2.22 En relación con nuestras infraestructuras e instalaciones. *G.I. - C2C, C3C, C4, C5, C6, C7

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	0	nada satisfecho/a	0,00%
2	4	algo satisfecho/a	3,31%
3	12	satisfecho/a	9,92%
4	44	alta satisfacción	36,36%
5	61	muy alta satisfacción	50,41%
Promedio = 4,34	121		



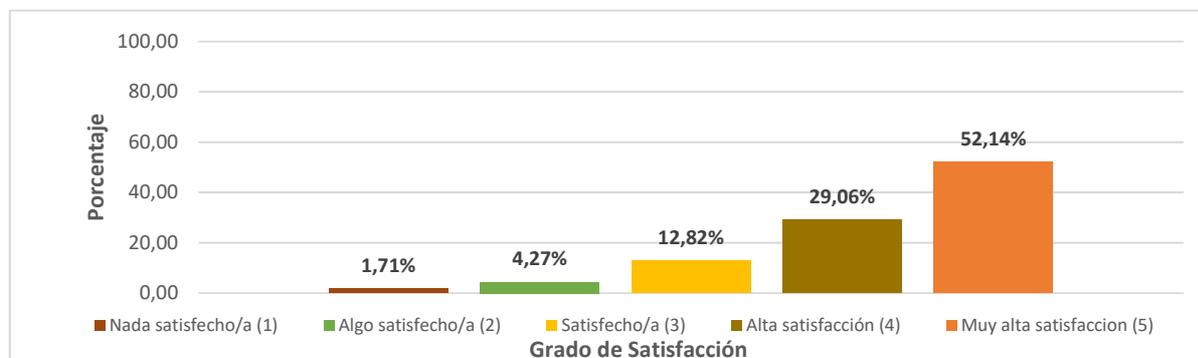
Código Seguro De Verificación	EZxueFWaTerzKjTmoZXRBA==	Fecha	24/04/2024
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Ana Pinto García		
Url De Verificación	https://verificafirma.uhu.es/verificarfirma/code/EZxueFWaTerzKjTmoZXRBA=	Página	11/17



2.23 Respecto al grado de colaboración, alianzas, relaciones y conexión con nuestro entorno.

*G.I. - C2C, C3C, C4, C5, C6, C7

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	2	nada satisfecho/a	1,71%
2	5	algo satisfecho/a	4,27%
3	15	satisfecho/a	12,82%
4	34	alta satisfacción	29,06%
5	61	muy alta satisfacción	52,14%
Promedio = 4,26	117		



Cuestiones planteadas a todos los Grupos de Interés:

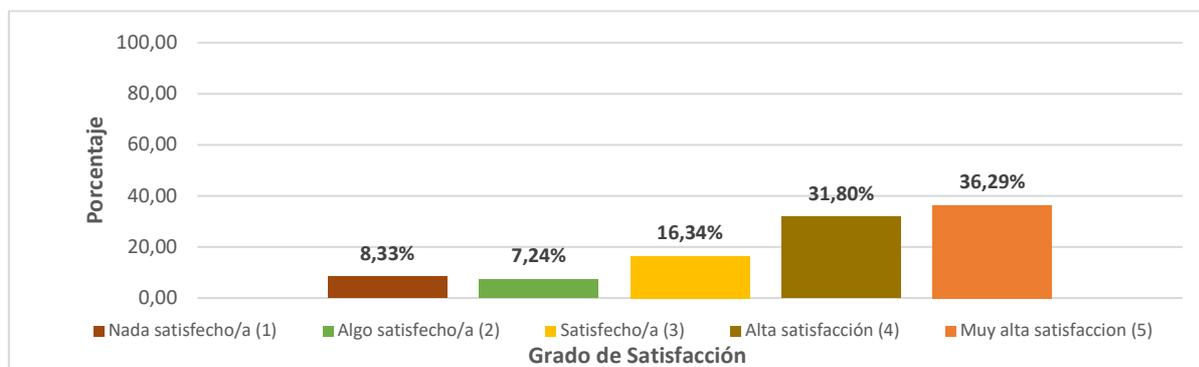
A1C	Estudiantes matriculados en estudios oficiales y no oficiales	Clientes Internos
A2	Egresados, futuros estudiantes y empleadores	Clientes Externos
A3C	Representantes de la sociedad	Sociedad
B1C	PDI, PAS, Contratados para la investigación	Personal
C1C	Colaboradores internos de investigación	Partners/Colaboradores
C2C	Inversores y colaboradores de investigación	Partners/Colaboradores
C3C	Colaboradores de la administración local	Partners/Colaboradores
C4	Entidades con convenios y redes de colaboración	Partners/Colaboradores
C5	Proveedores	Partners/Colaboradores
C6	Entidades públicas inversoras y reguladoras	Inversores/Reguladores
C7	Entidades financieras privadas	Inversores/Reguladores

2.24 Acerca del trato y atención recibidas. *G.I. - Todos

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	76	nada satisfecho/a	8,33%
2	66	algo satisfecho/a	7,24%
3	149	satisfecho/a	16,34%
4	290	alta satisfacción	31,80%
5	331	muy alta satisfacción	36,29%
Promedio = 3,80	912		

Código Seguro De Verificación	EZxueFWaTerzKjTmoZXRBA==	Fecha	24/04/2024
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/EZxueFWaTerzKjTmoZXRBA=	Página	12/17

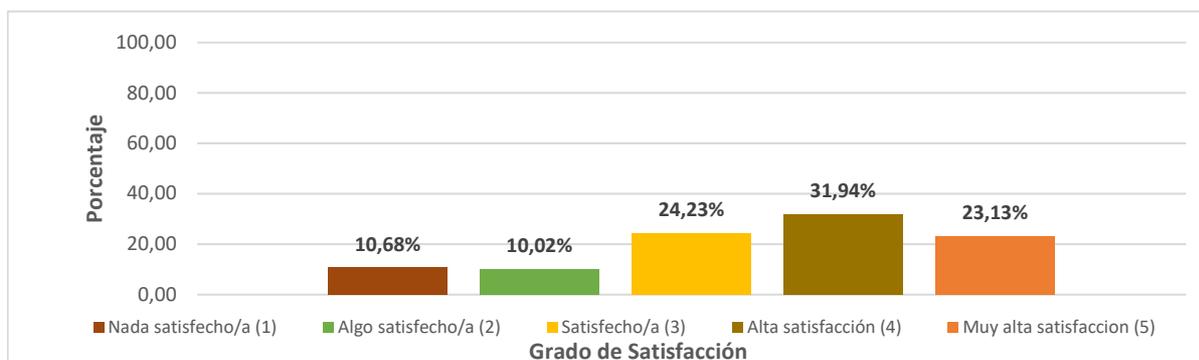




2.25 En relación con la eficacia y eficiencia de los canales de comunicación y de participación.

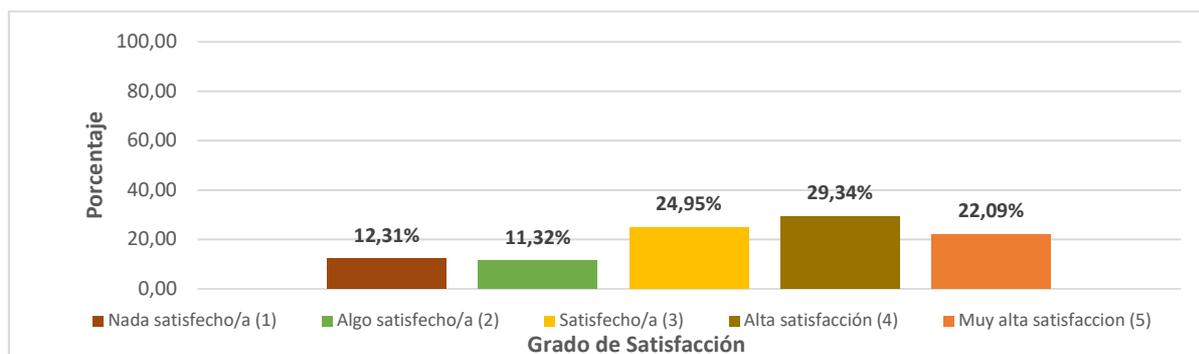
*G.I. - Todos

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	97	nada satisfecho/a	10,68%
2	91	algo satisfecho/a	10,02%
3	220	satisfecho/a	24,23%
4	290	alta satisfacción	31,94%
5	210	muy alta satisfacción	23,13%
Promedio = 3,47	908		



2.26 Sobre la transparencia, sencillez y agilidad de nuestros procedimientos y metodologías de trabajo. *G.I. - Todos

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	112	nada satisfecho/a	12,31%
2	103	algo satisfecho/a	11,32%
3	227	satisfecho/a	24,95%
4	267	alta satisfacción	29,34%
5	201	muy alta satisfacción	22,09%
Promedio = 3,38	910		



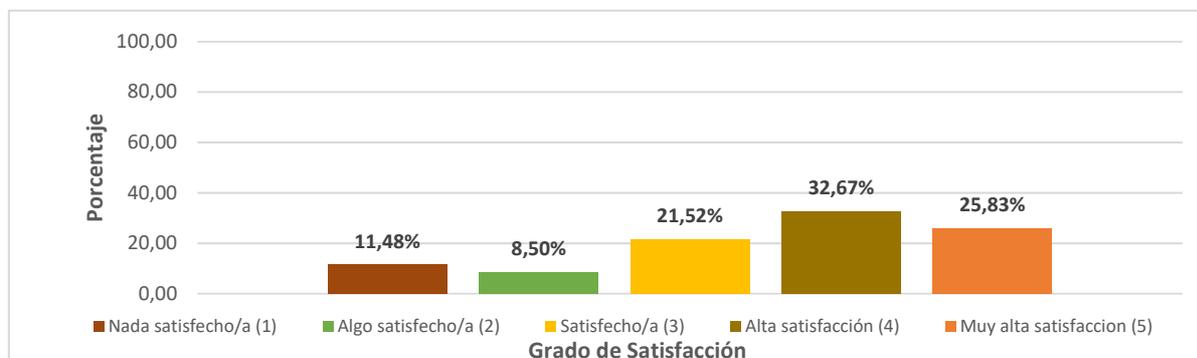
Código Seguro De Verificación	EZxueFWaTerzKjTmoZXRBA==	Fecha	24/04/2024
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Ana Pinto García		
Url De Verificación	https://verificafirma.uhu.es/verificarfirma/code/EZxueFWaTerzKjTmoZXRBA=	Página	13/17



2.27 Nuestro nivel de compromiso, capacidad de respuesta y cumplimiento de plazos.

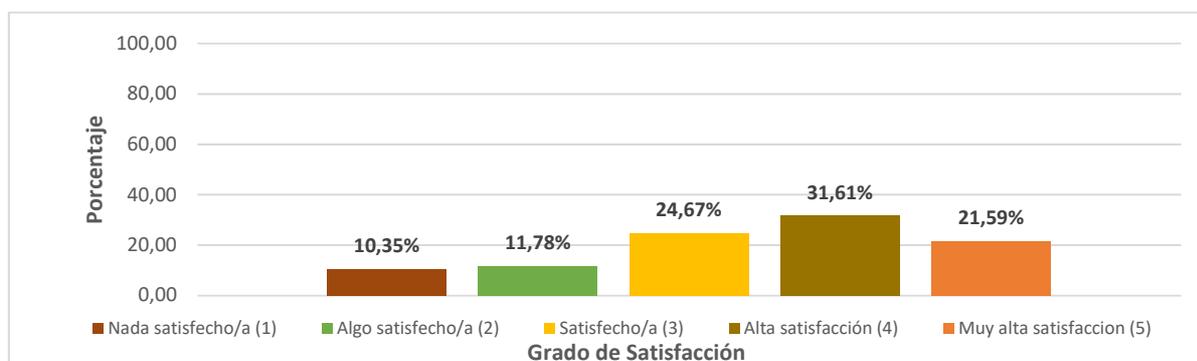
*G.I. - Todos

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	104	nada satisfecho/a	11,48%
2	77	algo satisfecho/a	8,50%
3	195	satisfecho/a	21,52%
4	296	alta satisfacción	32,67%
5	234	muy alta satisfacción	25,83%
Promedio = 3,53	906		



2.28 Acerca de nuestra capacidad de adaptación y gestión de los cambios laborales, sociales y tecnológicos (digitalización de procedimientos, recursos tecnológicos, virtualización de actividades...) *G.I. - Todos

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	94	nada satisfecho/a	10,35%
2	107	algo satisfecho/a	11,78%
3	224	satisfecho/a	24,67%
4	287	alta satisfacción	31,61%
5	196	muy alta satisfacción	21,59%
Promedio = 3,42	908		

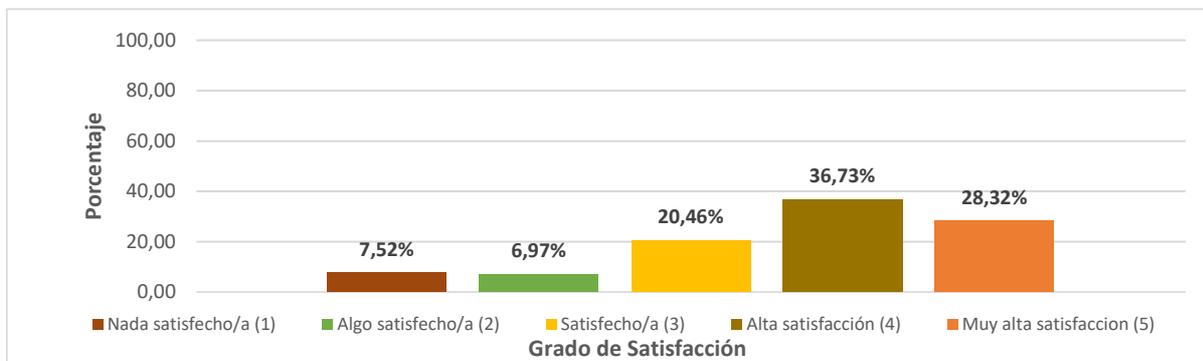


2.29 Nuestro comportamiento ético, ante el impacto ambiental y contribución al desarrollo sostenible (políticas de ahorro energético, metodologías electrónicas, reciclado de materiales, ...) *G.I. - Todos

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	68	nada satisfecho/a	7,52%
2	63	algo satisfecho/a	6,97%
3	185	satisfecho/a	20,46%
4	332	alta satisfacción	36,73%
5	256	muy alta satisfacción	28,32%
Promedio = 3,71	904		

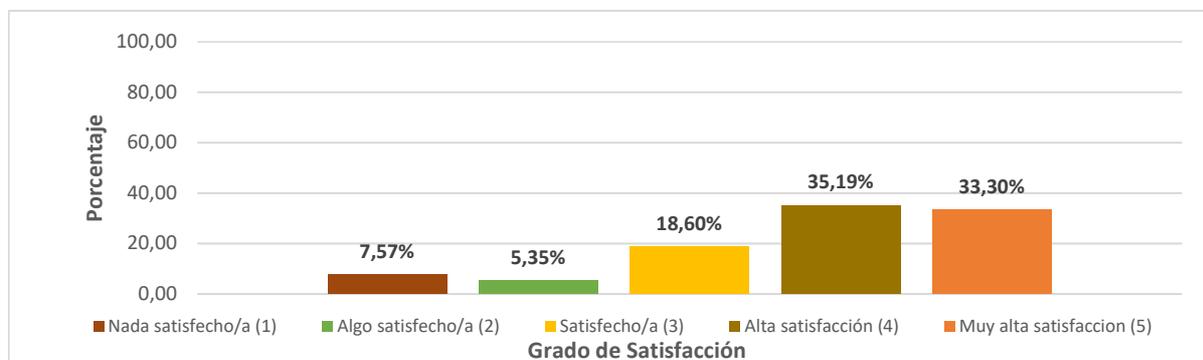
Código Seguro De Verificación	EZxueFWaTerzKjTmoZXRBA==	Fecha	24/04/2024
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Ana Pinto García		
Url De Verificación	https://verificafirma.uhu.es/verificarfirma/code/EZxueFWaTerzKjTmoZXRBA=	Página	14/17





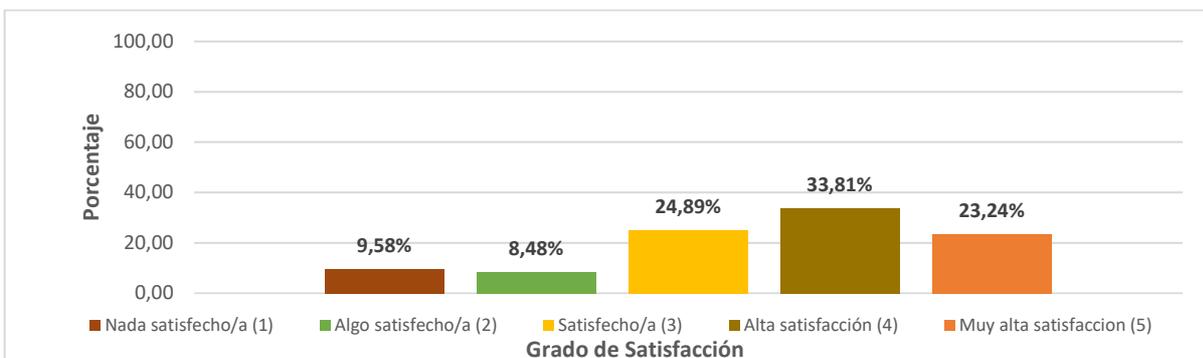
2.30 Nuestro compromiso con la igualdad efectiva (atención a la diversidad, inclusión social, ayudas y becas, conciliación familiar, igualdad y equilibrio de géneros...) *G.I. - Todos

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	68	nada satisfecho/a	7,57%
2	48	algo satisfecho/a	5,35%
3	167	satisfecho/a	18,60%
4	316	alta satisfacción	35,19%
5	299	muy alta satisfacción	33,30%
Promedio = 3,81	898		



2.31 Nuestra imagen, prestigio y liderazgo en el entorno. *G.I. - Todos

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	87	nada satisfecho/a	9,58%
2	77	algo satisfecho/a	8,48%
3	226	satisfecho/a	24,89%
4	307	alta satisfacción	33,81%
5	211	muy alta satisfacción	23,24%
Promedio = 3,53	908		

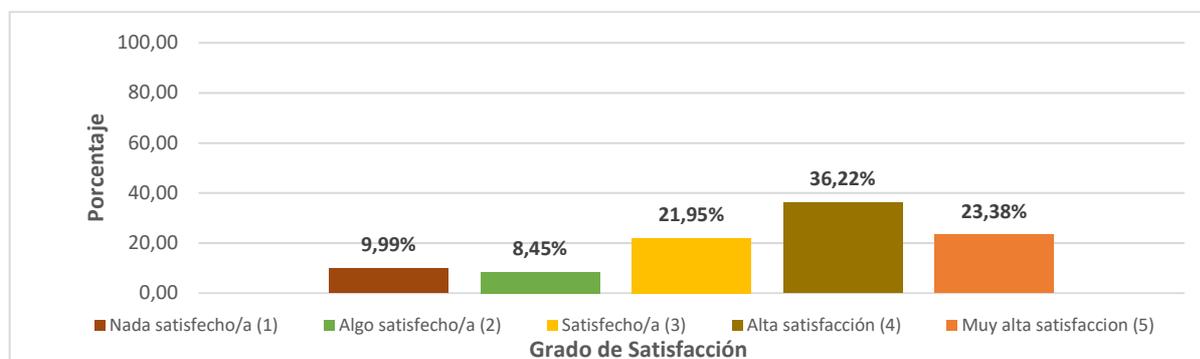


Código Seguro De Verificación	EZxueFWaTerzKjTmoZXRBA==	Fecha	24/04/2024
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Ana Pinto García		
Url De Verificación	https://verificafirma.uhu.es/verificarfirma/code/EZxueFWaTerzKjTmoZXRBA=	Página	15/17



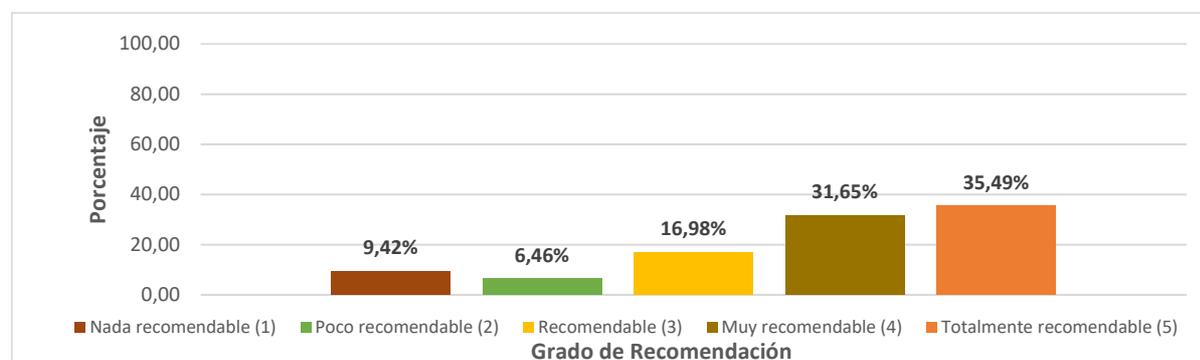
2.32 En general, sobre el grado de satisfacción de tus necesidades y expectativas y de tu experiencia global con la Universidad. *G.I. - Todos

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	91	nada satisfecho/a	9,99%
2	77	algo satisfecho/a	8,45%
3	200	satisfecho/a	21,95%
4	330	alta satisfacción	36,22%
5	213	muy alta satisfacción	23,38%
Promedio = 3,55	911		



2.33 Recomendar a la Universidad de Huelva a familiares y otras personas de tu entorno. *G.I. - Todos

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	86	nada recomendable	9,42%
2	59	poco recomendable	6,46%
3	155	recomendable	16,98%
4	289	muy recomendable	31,65%
5	324	totalmente recomendable	35,49%
Promedio = 3,77	913		



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.

Código Seguro De Verificación	EZxueFWaTerzKjTmoZXRBA==	Fecha	24/04/2024
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/EZxueFWaTerzKjTmoZXRBA=	Página	16/17



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:

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

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 = 67,14%

Porcentaje pasivos (%) = nº pasivos / nº total encuestados / 100 = 16,98%

Porcentaje detractores (%) = nº Detractores / nº total encuestados / 100 = 15,88%

NPS = 51,26%

Código Seguro De Verificación	EZxueFWaTerzKjTmoZXRBA==	Fecha	24/04/2024
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/EZxueFWaTerzKjTmoZXRBA=	Página	17/17

