

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:	2023/2024	Fecha de encuestación:	1 de junio de 2024
Tipología:	Personal	Código cuestionario	B1C
Grupo de interés:	PDI, PAS, Contratados para la Investigación	Nº de participantes	236

1. INTRODUCCIÓN.

En este informe vamos a compartir los resultados sobre la opinión y experiencia que tiene este colectivo tan importante para la Universidad, 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.

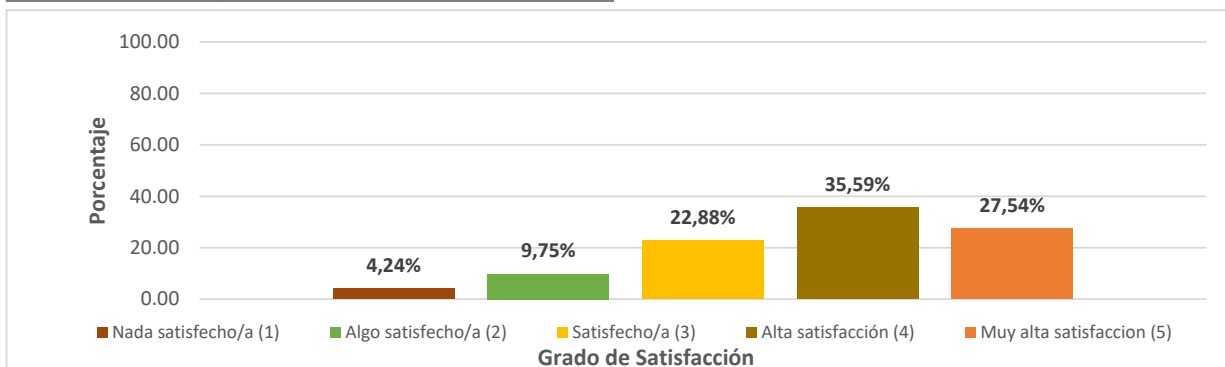
En aplicación de la Ley 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, así como de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía, toda referencia a personas y colectivos cuyo género sea masculino, se entenderá realizada al género 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 en el cuestionario y se analiza el grado de satisfacción y el promedio ponderado en cada una de ellas:

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

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	10	nada satisfecho/a	4,24%
2	23	algo satisfecho/a	9,75%
3	54	satisfecho/a	22,88%
4	84	alta satisfacción	35,59%
5	65	muy alta satisfacción	27,54%
Promedio = 3,72	236		



Código Seguro De Verificación	MUgsx49ufXGaFGqiqp8a5w==	Fecha	19/05/2025
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/MUgsx49ufXGaFGqiqp8a5w=	Página	1/13



En este apartado, el grado mínimo de satisfacción se encuentra en 4,24% y el máximo en 35,59%. Con estos datos, obtenemos un grado de satisfacción que se corresponde con un valor promedio de 3,72 sobre 5.

Observamos los dos resultados más bajos, correspondiendo el 4,24% al valor 1 (nada satisfecho/a), seguido del 9,75% correspondiente al valor 2 (algo satisfecho/a).

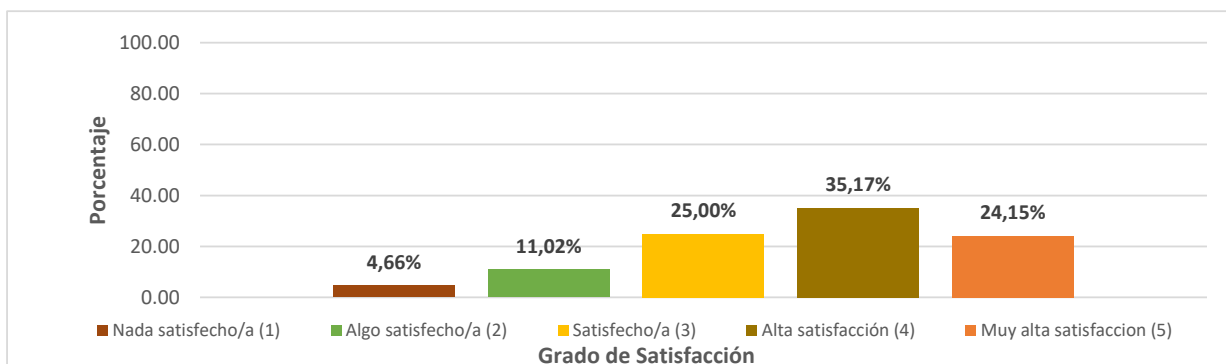
Destacamos los tres resultados más altos, correspondiendo el 35,59% al valor 4 (alta satisfacción), seguido del 27,54% correspondiente al valor 5 (muy alta satisfacción) y por último el 22,88% que se refiere al valor 3 (satisfecho/a).

Respecto a los rangos de valoración positiva (valores del 3 al 5), los datos muestran que el 86,02% de las personas encuestadas, se encuentran satisfechas, altamente satisfechas o muy altamente satisfechas, acerca del clima laboral, ambiente de trabajo, colaboración y trabajo en equipo. Respecto a los rasgos de valoración negativa (valores 1 y 2), los datos muestran que el 13,98% de las personas encuestadas, se encuentran nada satisfechas o algo satisfechas, acerca del clima laboral, ambiente de trabajo, colaboración y trabajo en equipo.

Como acción de mejora se propone promover un ambiente inclusivo donde se valore la diversidad de ideas, culturas y experiencias. Implementar programas que reconozcan los logros individuales y grupales (premios, reconocimientos públicos o incentivos).

2.2 Sobre la seguridad de los entornos laborales y la prevención de riesgos, laborales y psicosociales.

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	11	nada satisfecho/a	4,66%
2	26	algo satisfecho/a	11,02%
3	59	satisfecho/a	25,00%
4	83	alta satisfacción	35,17%
5	57	muy alta satisfacción	24,15%
Promedio = 3,63	236		



En este apartado, el grado mínimo de satisfacción se encuentra en 4,66% y el máximo en 35,17%. Con estos datos, obtenemos un grado de satisfacción que se corresponde con un valor promedio de 3,63 sobre 5.

Observamos los dos resultados más bajos, correspondiendo el 4,66% al valor 1 (nada satisfecho/a), seguido del 11,02% correspondiente al valor 2 (algo satisfecho/a).

Destacamos los tres resultados más altos, correspondiendo el 35,17% al valor 4 (alta satisfacción), seguido del 25,00% correspondiente al valor 3 (satisfecho/a) y por último el 24,15% que se refiere al valor 5 (muy alta satisfacción).

Respecto a los rangos de valoración positiva (valores del 3 al 5), los datos muestran que el 84,32% de las personas encuestadas, se encuentran satisfechas, altamente satisfechas o muy altamente satisfechas, sobre la seguridad de los entornos laborales y la prevención de riesgos, laborales y psicosociales. Respecto a los rasgos de valoración negativa (valores 1 y 2), los datos muestran que el 15,68% de las personas encuestadas, se encuentran nada satisfechas o algo satisfechas, sobre la seguridad de los entornos laborales y la prevención de riesgos, laborales y psicosociales.

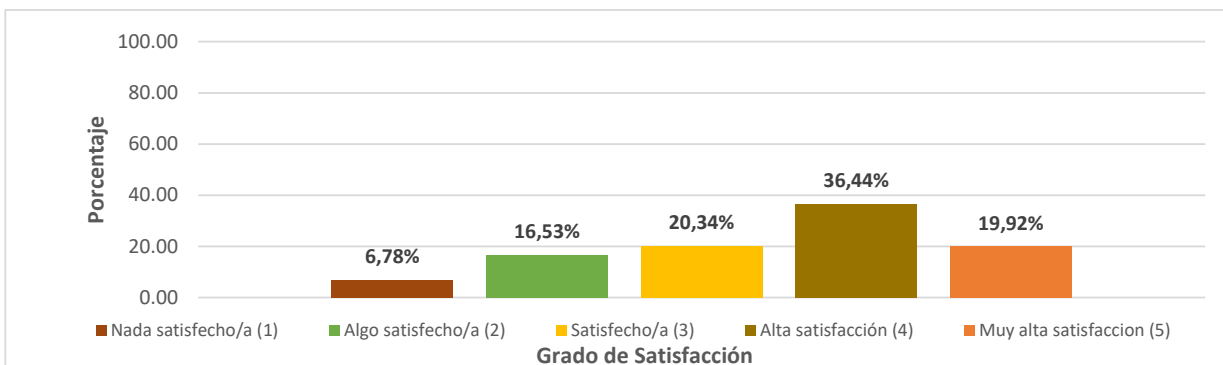
Código Seguro De Verificación	MUGsx49ufXGaFGqiqp8a5w==	Fecha	19/05/2025
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Ana Pinto García		
Url De Verificación	https://verificafirma.uhu.es/verificarfirma/code/MUGsx49ufXGaFGqiqp8a5w=	Página	2/13



Como acción de mejora se propone incrementar la realización de evaluaciones periódicas de riesgos para identificar tanto los riesgos físicos (ruido, sustancias peligrosas, ergonomía) como los psicosociales (carga de trabajo, acoso, estrés).

2.3 Acerca de las infraestructuras y equipamiento para el desempeño del trabajo.

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	16	nada satisfecho/a	6,78%
2	39	algo satisfecho/a	16,53%
3	48	satisfecho/a	20,34%
4	86	alta satisfacción	36,44%
5	47	muy alta satisfacción	19,92%
Promedio = 3,46	236		



En este apartado, el grado mínimo de satisfacción se encuentra en 6,78% y el máximo en 36,44%. Con estos datos, obtenemos un grado de satisfacción que se corresponde con un valor promedio de 3,46 sobre 5.

Observamos los dos resultados más bajos, correspondiendo el 6,78% al valor 1 (nada satisfecho/a), seguido del 16,53% correspondiente al valor 2 (algo satisfecho/a).

Destacamos los tres resultados más altos, correspondiendo el 36,44% al valor 4 (alta satisfacción), seguido del 20,34% correspondiente al valor 3 (satisfecho/a) y por último el 19,92% que se refiere al valor 5 (muy alta satisfacción).

Respecto a los rangos de valoración positiva (valores del 3 al 5), los datos muestran que el 76,69% de las personas encuestadas, se encuentran satisfechas, altamente satisfechas o muy altamente satisfechas, sobre las infraestructuras y equipamiento para el desempeño del trabajo. Respecto a los rasgos de valoración negativa (valores 1 y 2), los datos muestran que el 23,31% de las personas encuestadas, se encuentran nada satisfechas o algo satisfechas, sobre las infraestructuras y equipamiento para el desempeño del trabajo.

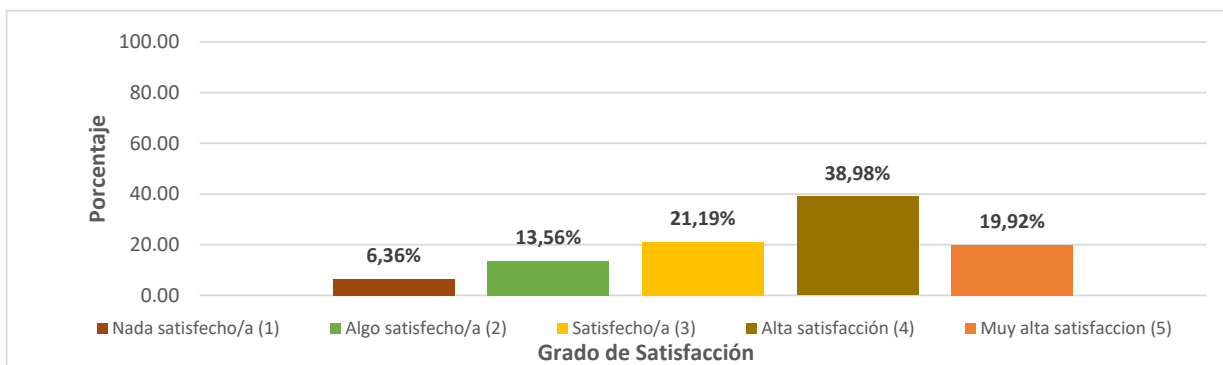
Como acción de mejora se propone adaptar todos los espacios para que sean accesibles para personas con discapacidad (normativas vigentes). Crear espacios para que los trabajadores puedan adaptarse a diferentes usos y necesidades.

2.4 Sobre los planes para la formación continua y desarrollo profesional.

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	15	nada satisfecho/a	6,36%
2	32	algo satisfecho/a	13,56%
3	50	satisfecho/a	21,19%
4	92	alta satisfacción	38,98%
5	47	muy alta satisfacción	19,92%
Promedio = 3,53	236		

Código Seguro De Verificación	MUGsx49ufXGaFGqiqp8a5w==	Fecha	19/05/2025
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/MUGsx49ufXGaFGqiqp8a5w=	Página	3/13





En este apartado, el grado mínimo de satisfacción se encuentra en 6,36% y el máximo en 38,98%. Con estos datos, obtenemos un grado de satisfacción que se corresponde con un valor promedio de 3,53 sobre 5.

Observamos los dos resultados más bajos, correspondiendo el 6,36% al valor 1 (nada satisfecho/a), seguido del 13,56% correspondiente al valor 2 (algo satisfecho/a).

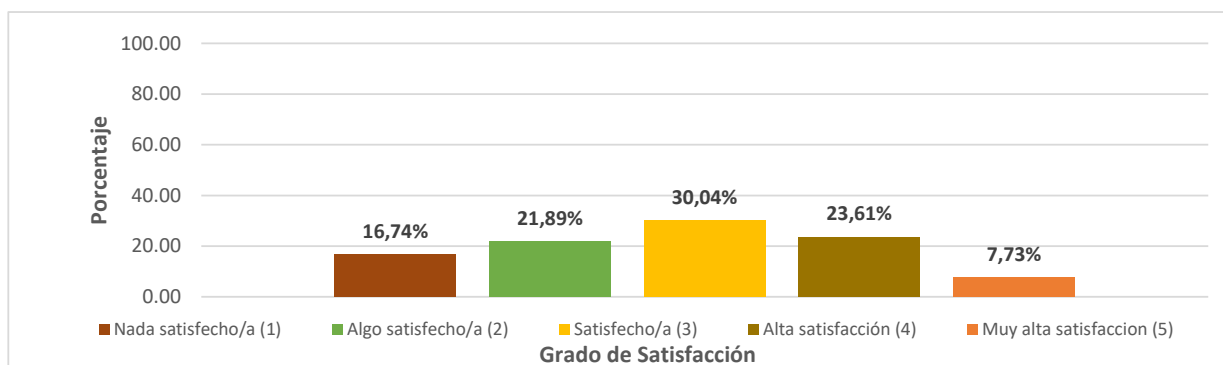
Destacamos los tres resultados más altos, correspondiendo el 38,98% al valor 4 (alta satisfacción), seguido del 21,19% correspondiente al valor 3 (satisfecho/a) y por último el 19,92% que se refiere al valor 5 (muy alta satisfacción).

Respecto a los rangos de valoración positiva (valores del 3 al 5), los datos muestran que el 80,08% de las personas encuestadas, se encuentran satisfechas, altamente satisfechas o muy altamente satisfechas, acerca de los planes para la formación continua y desarrollo profesional. Respecto a los rasgos de valoración negativa (valores 1 y 2), los datos muestran que el 19,92% de las personas encuestadas, se encuentran nada satisfechas o algo satisfechas, acerca de los planes para la formación continua y desarrollo profesional.

Como acción de mejora se propone que los programas de formación estén actualizados y alineados con los objetivos estratégicos de la universidad. Reconocer y recompensar a los trabajadores que participan activamente en actividades de formación. Impulsar la evaluación del desempeño.

2.5 En cuanto a las políticas para la atracción y retención del talento como por ejemplo, la promoción y el reconocimiento en el trabajo.

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	39	nada satisfecho/a	16,74%
2	51	algo satisfecho/a	21,89%
3	70	satisfecho/a	30,04%
4	55	alta satisfacción	23,61%
5	18	muy alta satisfacción	7,73%
Promedio = 2,84	233		



En este apartado, el grado mínimo de satisfacción se encuentra en 7,73% y el máximo en 30,04%. Con estos datos, obtenemos un grado de satisfacción que se corresponde con un valor promedio de 2,84 sobre 5.

Observamos los dos resultados más bajos, correspondiendo el 7,73% al valor 5 (muy alta satisfacción), seguido del 16,74% correspondiente al valor 1 (nada satisfecho/a).

Código Seguro De Verificación	MUGsx49ufXGaFGqiqp8a5w==	Fecha	19/05/2025
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/MUGsx49ufXGaFGqiqp8a5w=	Página	4/13



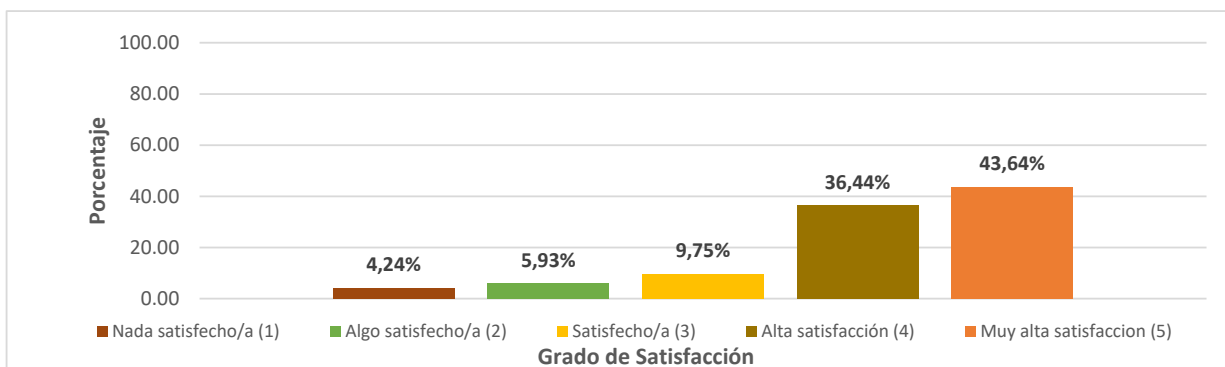
Destacamos los tres resultados más altos, correspondiendo el 30,04% al valor 3 (satisfecho/a), seguido del 23,61% correspondiente al valor 4 (alta satisfacción) y por último el 21,89% que se refiere al valor 2 (algo satisfecho/a).

Respecto a los rangos de valoración positiva (valores del 3 al 5), los datos muestran que el 61,37% de las personas encuestadas, se encuentran satisfechas, altamente satisfechas o muy altamente satisfechas, sobre las políticas para la atracción y retención del talento en la Universidad de Huelva. Respecto a los rasgos de valoración negativa (valores 1 y 2), los datos muestran que el 38,63% de las personas encuestadas, se encuentran nada satisfechas o algo satisfechas, sobre las políticas para la atracción y retención del talento en la Universidad de Huelva.

Como acción de mejora se propone implementar sistemas de reconocimiento y recompensa que valoren el desempeño y los logros de los trabajadores. Flexibilidad laboral: ofrecer opciones de trabajo flexible, como horarios ajustables para mejorar la conciliación de la vida laboral y personal.

2.6 Respecto a la duración de la jornada, los horarios, vacaciones y permisos.

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	10	nada satisfecho/a	4,24%
2	14	algo satisfecho/a	5,93%
3	23	satisfecho/a	9,75%
4	86	alta satisfacción	36,44%
5	103	muy alta satisfacción	43,64%
Promedio = 4,09	236		



En este apartado, el grado mínimo de satisfacción se encuentra en 4,24% y el máximo en 43,64%. Con estos datos, obtenemos un grado de satisfacción que se corresponde con un valor promedio de 4,09 sobre 5.

Observamos los dos resultados más bajos, correspondiendo el 4,24% al valor 1 (nada satisfecho/a), seguido del 5,93% correspondiente al valor 2 (algo satisfecho/a).

Destacamos los tres resultados más altos, correspondiendo el 43,64% al valor 5 (muy alta satisfacción), seguido del 36,44% correspondiente al valor 4 (alta satisfacción) y por último el 9,75% que se refiere al valor 3 (satisfecho/a).

Respecto a los rangos de valoración positiva (valores del 3 al 5), los datos muestran que el 89,83% de las personas encuestadas, se encuentran satisfechas, altamente satisfechas o muy altamente satisfechas, sobre la duración de la jornada, los horarios, vacaciones y permisos en la Universidad de Huelva. Respecto a los rasgos de valoración negativa (valores 1 y 2), los datos muestran que el 10,17% de las personas encuestadas, se encuentran nada satisfechas o algo satisfechas, sobre la duración de la jornada, los horarios, vacaciones y permisos en la Universidad de Huelva.

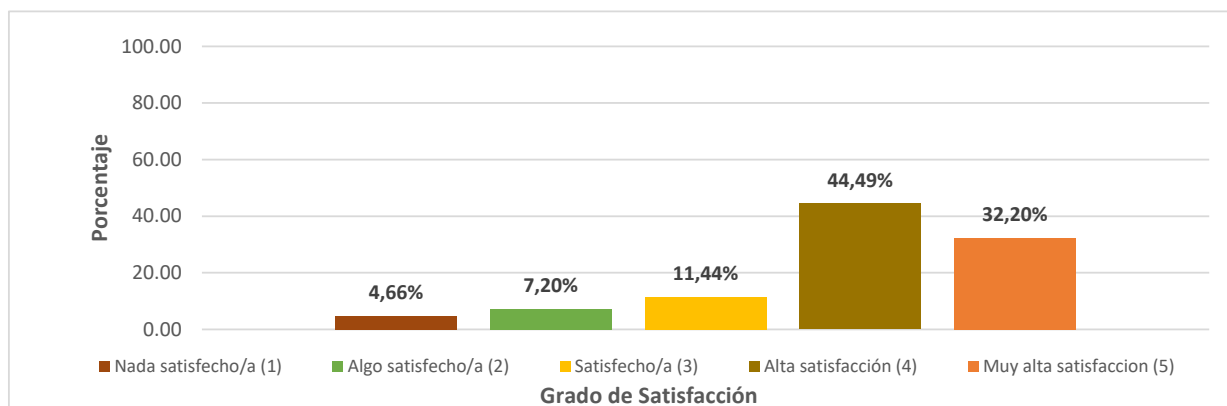
Como acción de mejora se propone establecer un horario base que sirva como referencia para todos los trabajadores, considerando los horarios de atención al público y las necesidades de cada servicio.

Código Seguro De Verificación	MUgsx49ufXGaFGqiqp8a5w==	Fecha	19/05/2025
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/MUgsx49ufXGaFGqiqp8a5w=	Página	5/13



2.7 Acerca del trato y atención recibidas.

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	11	nada satisfecho/a	4,66%
2	17	algo satisfecho/a	7,20%
3	27	satisfecho/a	11,44%
4	105	alta satisfacción	44,49%
5	76	muy alta satisfacción	32,20%
Promedio = 3,92	236		



En este apartado, el grado mínimo de satisfacción se encuentra en 4,66% y el máximo en 44,49%. Con estos datos, obtenemos un grado de satisfacción que se corresponde con un valor promedio de 3,92 sobre 5.

Observamos los dos resultados más bajos, correspondiendo el 4,66% al valor 1 (nada satisfecho/a), seguido del 7,20% correspondiente al valor 2 (algo satisfecho/a).

Destacamos los tres resultados más altos, correspondiendo el 44,49% al valor 4 (alta satisfacción), seguido del 32,20% correspondiente al valor 5 (muy alta satisfacción) y por último el 11,44% que se refiere al valor 3 (satisfecho/a).

Respecto a los rangos de valoración positiva (valores del 3 al 5), los datos muestran que el 88,14% de las personas encuestadas, se encuentran satisfechas, altamente satisfechas o muy altamente satisfechas, acerca del trato y la atención recibida. Respecto a los rasgos de valoración negativa (valores 1 y 2), los datos muestran que el 11,86% de las personas encuestadas, se encuentran nada satisfechas o algo satisfechas, acerca del trato y la atención recibida.

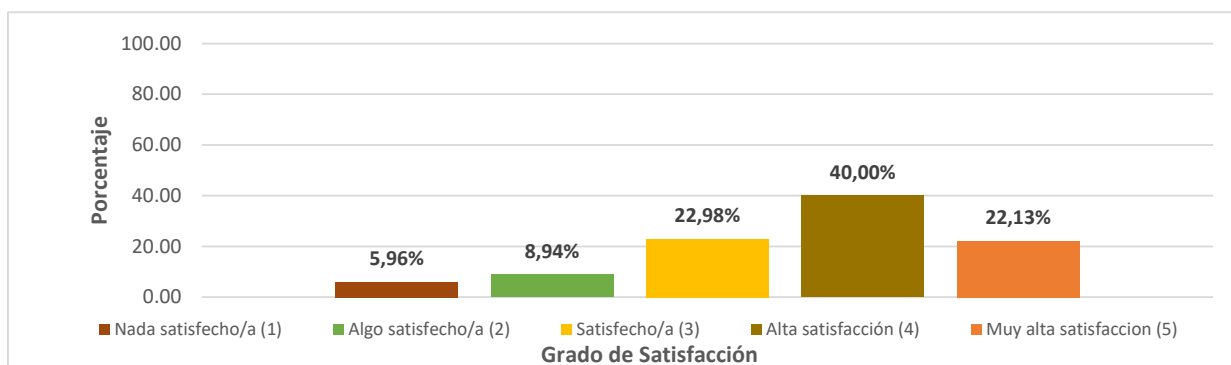
Como acción de mejora se propone mejorar los canales de comunicación online (fáciles y rápidos) para que todo estudiante, personal de administración, personal docente y comunidad universitaria en general, pueda realizar consultas y expresar sus inquietudes.

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

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	14	nada satisfecho/a	5,96%
2	21	algo satisfecho/a	8,94%
3	54	satisfecho/a	22,98%
4	94	alta satisfacción	40,00%
5	52	muy alta satisfacción	22,13%
Promedio = 3,63	235		

Código Seguro De Verificación	MUgsx49ufXGaFGqiqp8a5w==	Fecha	19/05/2025
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/MUgsx49ufXGaFGqiqp8a5w=	Página	6/13





En este apartado, el grado mínimo de satisfacción se encuentra en 5,96% y el máximo en 40,00%. Con estos datos, obtenemos un grado de satisfacción que se corresponde con un valor promedio de 3,63 sobre 5.

Observamos los dos resultados más bajos, correspondiendo el 5,96% al valor 1 (nada satisfecho/a), seguido del 8,94% correspondiente al valor 2 (algo satisfecho/a).

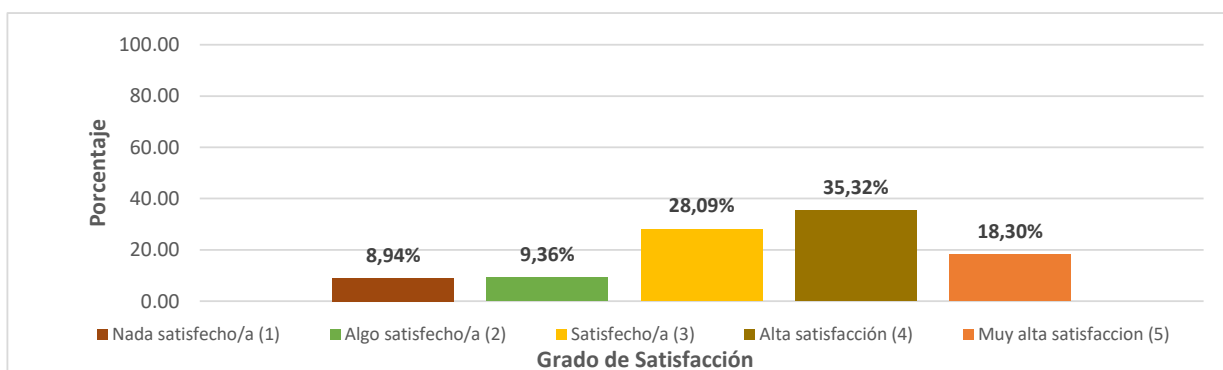
Destacamos los tres resultados más altos, correspondiendo el 40,00% al valor 4 (alta satisfacción), seguido del 22,98% correspondiente al valor 3 (satisfecho/a) y por último el 22,13% que se refiere al valor 5 (muy alta satisfacción).

Respecto a los rangos de valoración positiva (valores del 3 al 5), los datos muestran que el 85,11% de las personas encuestadas, se encuentran satisfechas, altamente satisfechas o muy altamente satisfechas, acerca de la eficacia y eficiencia de los canales de comunicación y de participación. Respecto a los rasgos de valoración negativa (valores 1 y 2), los datos muestran que el 14,89% de las personas encuestadas, se encuentran nada satisfechas o algo satisfechas, acerca de la eficacia y eficiencia de los canales de comunicación y de participación.

Como acción de mejora se propone establecer aplicaciones/plataformas que faciliten la comunicación rápida y sencilla entre los estudiantes y el personal (adm./docente) de la Universidad; y con la sociedad.

2.9 Sobre la transparencia, sencillez y agilidad de nuestros procedimientos y metodologías de trabajo.

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	21	nada satisfecho/a	8,94%
2	22	algo satisfecho/a	9,36%
3	66	satisfecho/a	28,09%
4	83	alta satisfacción	35,32%
5	43	muy alta satisfacción	18,30%
Promedio = 3,45			
235			



En este apartado, el grado mínimo de satisfacción se encuentra en 8,94% y el máximo en 35,32%. Con estos datos, obtenemos un grado de satisfacción que se corresponde con un valor promedio de 3,45 sobre 5.

Observamos los dos resultados más bajos, correspondiendo el 8,94% al valor 1 (nada satisfecho/a), seguido del 9,36% correspondiente al valor 2 (algo satisfecho/a).

Código Seguro De Verificación	MUgsx49ufXGaFGqiqp8a5w==	Fecha	19/05/2025
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/MUgsx49ufXGaFGqiqp8a5w=	Página	7/13



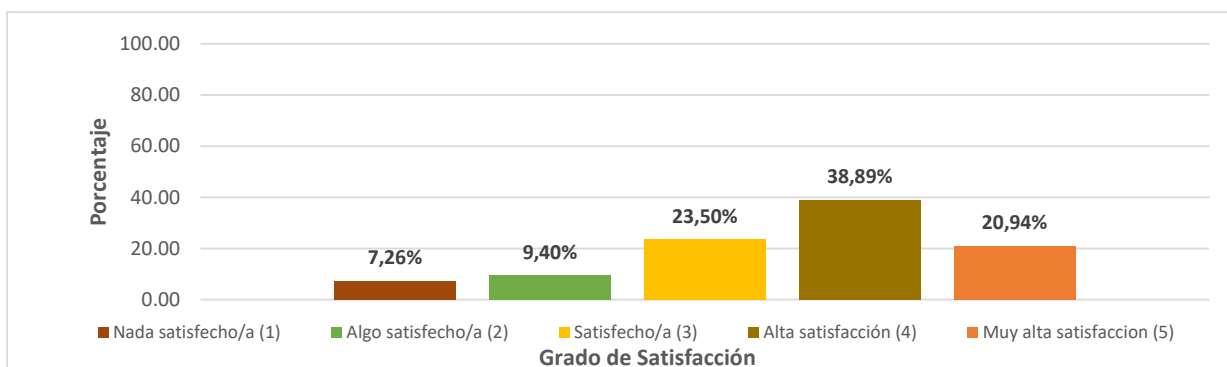
Destacamos los tres resultados más altos, correspondiendo el 35,32% al valor 4 (alta satisfacción), seguido del 28,09% correspondiente al valor 3 (satisfecho/a) y por último el 18,30% que se refiere al valor 5 (muy alta satisfacción).

Respecto a los rangos de valoración positiva (valores del 3 al 5), los datos muestran que el 81,70% de las personas encuestadas, se encuentran satisfechas, altamente satisfechas o muy altamente satisfechas, sobre la transparencia, sencillez y agilidad de nuestros procedimientos y metodologías de trabajo. Respecto a los rasgos de valoración negativa (valores 1 y 2), los datos muestran que el 18,30% de las personas encuestadas, se encuentran nada satisfechas o algo satisfechas, sobre la transparencia, sencillez y agilidad de nuestros procedimientos y metodologías de trabajo.

Como acción de mejora se propone identificar y eliminar pasos innecesarios en los procesos administrativos y académicos; diseñando procesos fáciles de entender (guías/manuales con lenguaje accesible).

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

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	17	nada satisfecho/a	7,26%
2	22	algo satisfecho/a	9,40%
3	55	satisfecho/a	23,50%
4	91	alta satisfacción	38,89%
5	49	muy alta satisfacción	20,94%
Promedio = 3,57	234		



En este apartado, el grado mínimo de satisfacción se encuentra en 7,26% y el máximo en 38,89%. Con estos datos, obtenemos un grado de satisfacción que se corresponde con un valor promedio de 3,57 sobre 5.

Observamos los dos resultados más bajos, correspondiendo el 7,26% al valor 1 (nada satisfecho/a), seguido del 9,40% correspondiente al valor 2 (algo satisfecho/a).

Destacamos los tres resultados más altos, correspondiendo el 38,89% al valor 4 (alta satisfacción), seguido del 23,50% correspondiente al valor 3 (satisfecho/a) y por último el 20,94% que se refiere al valor 5 (muy alta satisfacción).

Respecto a los rangos de valoración positiva (valores del 3 al 5), los datos muestran que el 83,33% de las personas encuestadas, se encuentran satisfechas, altamente satisfechas o muy altamente satisfechas, sobre nuestro nivel de compromiso, capacidad de respuesta y cumplimiento de plazos. Respecto a los rasgos de valoración negativa (valores 1 y 2), los datos muestran que el 16,67% de las personas encuestadas, se encuentran nada satisfechas o algo satisfechas, sobre nuestro nivel de compromiso, capacidad de respuesta y cumplimiento de plazos.

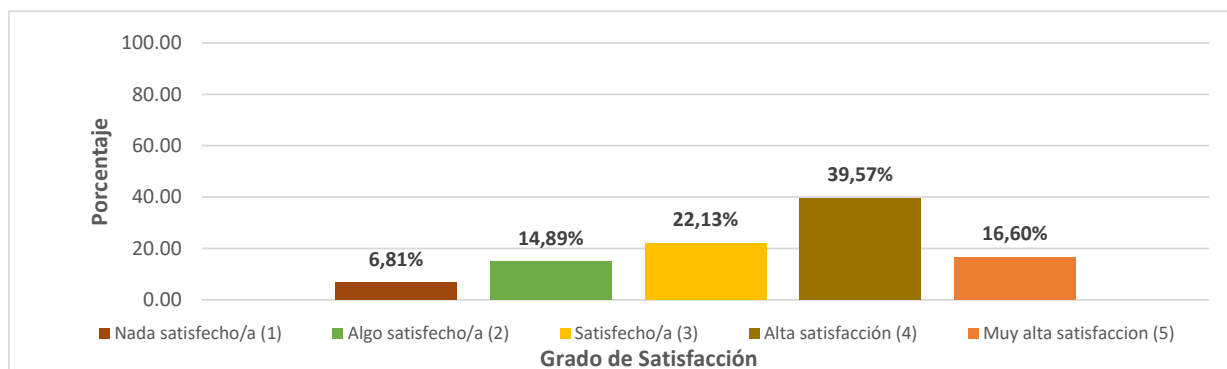
Como acción de mejora se propone reducir los tiempos de respuesta implementando metodologías más ágiles que permitan la reducción de plazos.

Código Seguro De Verificación	MUGsx49ufXGaFGqiqp8a5w==	Fecha	19/05/2025
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/MUGsx49ufXGaFGqiqp8a5w=	Página	8/13



2.11 Acerca de nuestra capacidad de adaptación y gestión de los cambios laborales, sociales y tecnológicos (digitalización de procedimientos, recursos tecnológicos, virtualización de actividades...)

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	16	nada satisfecho/a	6,81%
2	35	algo satisfecho/a	14,89%
3	52	satisfecho/a	22,13%
4	93	alta satisfacción	39,57%
5	39	muy alta satisfacción	16,60%
Promedio = 3,44	235		



En este apartado, el grado mínimo de satisfacción se encuentra en 6,81% y el máximo en 39,57%. Con estos datos, obtenemos un grado de satisfacción que se corresponde con un valor promedio de 3,44 sobre 5.

Observamos los dos resultados más bajos, correspondiendo el 6,81% al valor 1 (nada satisfecho/a), seguido del 14,89% correspondiente al valor 2 (algo satisfecho/a).

Destacamos los tres resultados más altos, correspondiendo el 39,57% al valor 4 (alta satisfacción), seguido del 22,13% correspondiente al valor 3 (satisfecho/a) y por último el 16,60% que se refiere al valor 5 (muy alta satisfacción).

Respecto a los rangos de valoración positiva (valores del 3 al 5), los datos muestran que el 78,30% de las personas encuestadas, se encuentran satisfechas, altamente satisfechas o muy altamente satisfechas, acerca de la capacidad de adaptación y gestión de los cambios laborales, sociales y tecnológicos. Respecto a los rasgos de valoración negativa (valores 1 y 2), los datos muestran que el 21,70% de las personas encuestadas, se encuentran nada satisfechas o algo satisfechas, acerca de la capacidad de adaptación y gestión de los cambios laborales, sociales y tecnológicos.

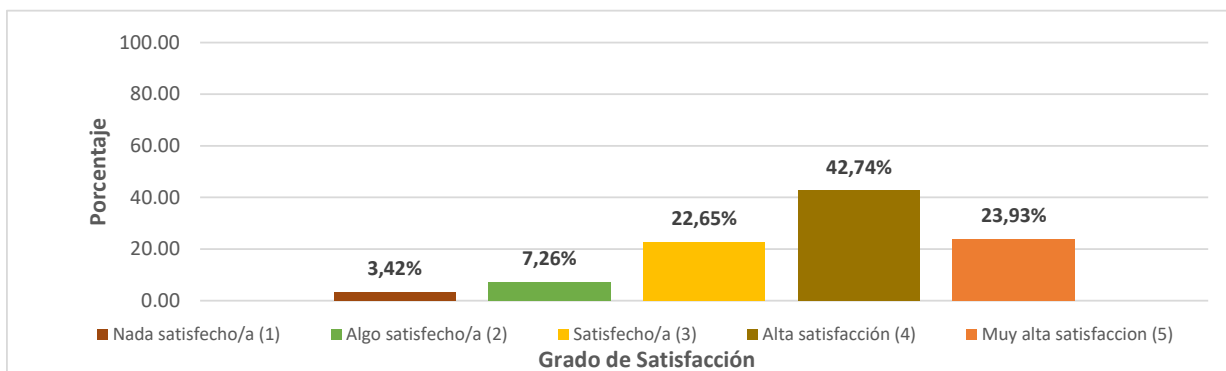
Como acción de mejora se propone la formación específica en esta materia para el PDI y para el PTGAS.

2.12 Nuestro 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	8	nada satisfecho/a	3,42%
2	17	algo satisfecho/a	7,26%
3	53	satisfecho/a	22,65%
4	100	alta satisfacción	42,74%
5	56	muy alta satisfacción	23,93%
Promedio = 3,76	234		

Código Seguro De Verificación	MUgsx49ufXGaFGqiqp8a5w==	Fecha	19/05/2025
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/MUgsx49ufXGaFGqiqp8a5w=	Página	9/13





En este apartado, el grado mínimo de satisfacción se encuentra en 3,42% y el máximo en 42,74%. Con estos datos, obtenemos un grado de satisfacción que se corresponde con un valor promedio de 3,76 sobre 5.

Observamos los dos resultados más bajos, correspondiendo el 3,42% al valor 1 (nada satisfecho/a), seguido del 7,26% correspondiente al valor 2 (algo satisfecho/a).

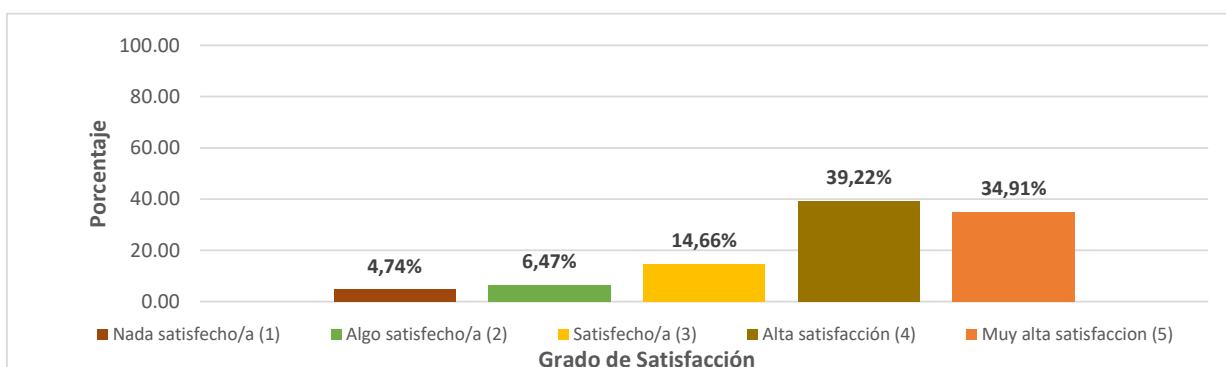
Destacamos los tres resultados más altos, correspondiendo el 42,74% al valor 4 (alta satisfacción), seguido del 23,93% correspondiente al valor 5 (muy alta satisfacción) y por último el 22,65% que se refiere al valor 3 (satisfecho/a).

Respecto a los rangos de valoración positiva (valores del 3 al 5), los datos muestran que el 89,32% de las personas encuestadas, se encuentran satisfechas, altamente satisfechas o muy altamente satisfechas, acerca de nuestro comportamiento ético, ante el impacto ambiental y contribución al desarrollo sostenible. Respecto a los rasgos de valoración negativa (valores 1 y 2), los datos muestran que el 10,68% de las personas encuestadas, se encuentran nada satisfechas o algo satisfechas, acerca de nuestro comportamiento ético, ante el impacto ambiental y contribución al desarrollo sostenible.

Como acción de mejora se propone más formación en ética, sostenibilidad y responsabilidad social que sean parte del currículo académico, fomentando la discusión y la reflexión dentro de la comunidad universitaria.

2.13 Nuestro compromiso con la igualdad efectiva (atención a la diversidad, inclusión social, ayudas y becas, conciliación familiar, igualdad y equilibrio de géneros...)

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	11	nada satisfecho/a	4,74%
2	15	algo satisfecho/a	6,47%
3	34	satisfecho/a	14,66%
4	91	alta satisfacción	39,22%
5	81	muy alta satisfacción	34,91%
Promedio = 3,93	232		



En este apartado, el grado mínimo de satisfacción se encuentra en 4,74% y el máximo en 39,22%. Con estos datos, obtenemos un grado de satisfacción que se corresponde con un valor promedio de 3,93 sobre 5.

Código Seguro De Verificación	MUGsx49ufXGaFGqiqp8a5w==	Fecha	19/05/2025
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/MUGsx49ufXGaFGqiqp8a5w=	Página	10/13



Observamos los dos resultados más bajos, correspondiendo el 4,74% al valor 1 (nada satisfecho/a), seguido del 6,47% correspondiente al valor 2 (algo satisfecho/a).

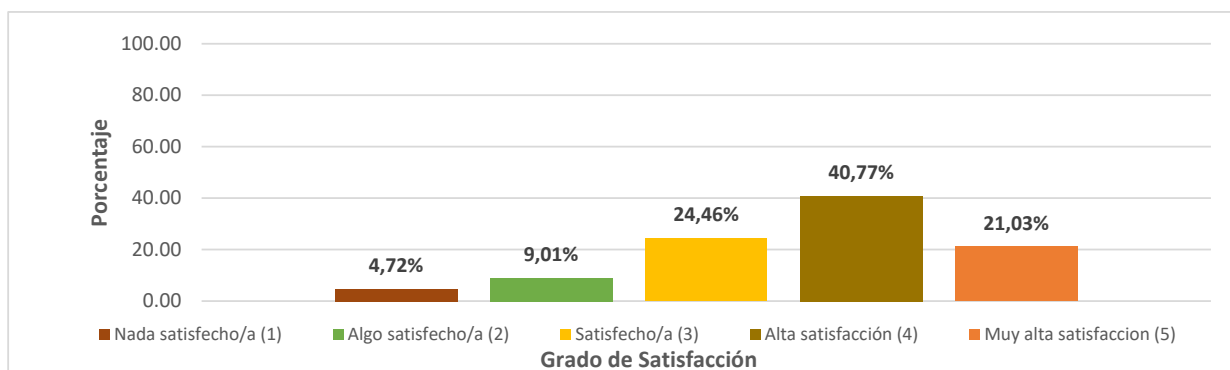
Destacamos los tres resultados más altos, correspondiendo el 39,22% al valor 4 (alta satisfacción), seguido del 34,91% correspondiente al valor 5 (muy alta satisfacción) y por último el 14,66% que se refiere al valor 3 (satisfecho/a).

Respecto a los rangos de valoración positiva (valores del 3 al 5), los datos muestran que el 88,79% de las personas encuestadas, se encuentran satisfechas, altamente satisfechas o muy altamente satisfechas, acerca del compromiso con la igualdad efectiva. Respecto a los rasgos de valoración negativa (valores 1 y 2), los datos muestran que el 11,21% de las personas encuestadas, se encuentran nada satisfechas o algo satisfechas, acerca del compromiso con la igualdad efectiva.

Como acción de mejora se propone eliminar cualquier barrera que impida la igualdad efectiva en todos los ámbitos.

2.14 Nuestra imagen, prestigio y liderazgo en el entorno.

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	11	nada satisfecho/a	4,72%
2	21	algo satisfecho/a	9,01%
3	57	satisfecho/a	24,46%
4	95	alta satisfacción	40,77%
5	49	muy alta satisfacción	21,03%
Promedio = 3,64			
233			



En este apartado, el grado mínimo de satisfacción se encuentra en 4,72% y el máximo en 40,77%. Con estos datos, obtenemos un grado de satisfacción que se corresponde con un valor promedio de 3,64 sobre 5.

Observamos los dos resultados más bajos, correspondiendo el 4,72% al valor 1 (nada satisfecho/a), seguido del 9,01% correspondiente al valor 2 (algo satisfecho/a).

Destacamos los tres resultados más altos, correspondiendo el 40,77% al valor 4 (alta satisfacción), seguido del 24,46% correspondiente al valor 3 (satisfecho/a) y por último el 21,03% que se refiere al valor 5 (muy alta satisfacción).

Respecto a los rangos de valoración positiva (valores del 3 al 5), los datos muestran que el 86,27% de las personas encuestadas, se encuentran satisfechas, altamente satisfechas o muy altamente satisfechas, sobre nuestra imagen, el prestigio y el liderazgo en el entorno. Respecto a los rasgos de valoración negativa (valores 1 y 2), los datos muestran que el 13,73% de las personas encuestadas, se encuentran nada satisfechas o algo satisfechas, sobre nuestra imagen, el prestigio y el liderazgo en el entorno.

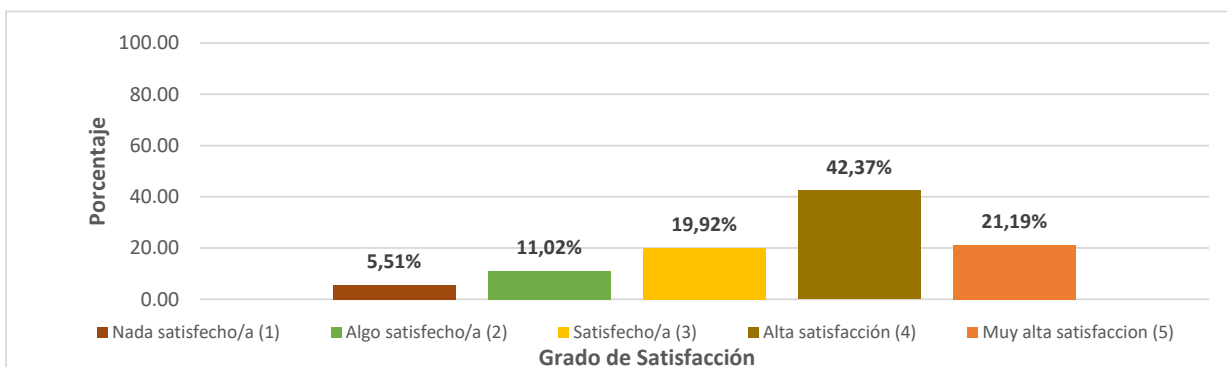
Como acción de mejora se propone mejorar la colaboración con otras instituciones y organizaciones para dar visibilidad de la Universidad y de sus estudiantes; así como, incrementar la difusión de los logros obtenidos.

Código Seguro De Verificación	MUgsx49ufXGaFGqiqp8a5w==	Fecha	19/05/2025
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/MUgsx49ufXGaFGqiqp8a5w=	Página	11/13



2.15 En general, sobre el grado de satisfacción de tus necesidades y expectativas y de tu experiencia global con la Universidad.

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	13	nada satisfecho/a	5,51%
2	26	algo satisfecho/a	11,02%
3	47	satisfecho/a	19,92%
4	100	alta satisfacción	42,37%
5	50	muy alta satisfacción	21,19%
Promedio = 3,63	236		



En este apartado, el grado mínimo de satisfacción se encuentra en 5,51% y el máximo en 42,37%. Con estos datos, obtenemos un grado de satisfacción que se corresponde con un valor promedio de 3,63 sobre 5.

Observamos los dos resultados más bajos, correspondiendo el 5,51% al valor 1 (nada satisfecho/a), seguido del 11,02% correspondiente al valor 2 (algo satisfecho/a).

Destacamos los tres resultados más altos, correspondiendo el 42,37% al valor 4 (alta satisfacción), seguido del 21,19% correspondiente al valor 5 (muy alta satisfacción) y por último el 19,92% que se refiere al valor 3 (satisfecho/a).

Respecto a los rangos de valoración positiva (valores del 3 al 5), los datos muestran que el 83,47% de las personas encuestadas, se encuentran satisfechas, altamente satisfechas o muy altamente satisfechas, sobre el grado de satisfacción general de necesidades y expectativas, y experiencia global con la Universidad. Respecto a los rasgos de valoración negativa (valores 1 y 2), los datos muestran que el 16,53% de las personas encuestadas, se encuentran nada satisfechas o algo satisfechas, sobre el grado de satisfacción general de necesidades y expectativas, y experiencia global con la Universidad.

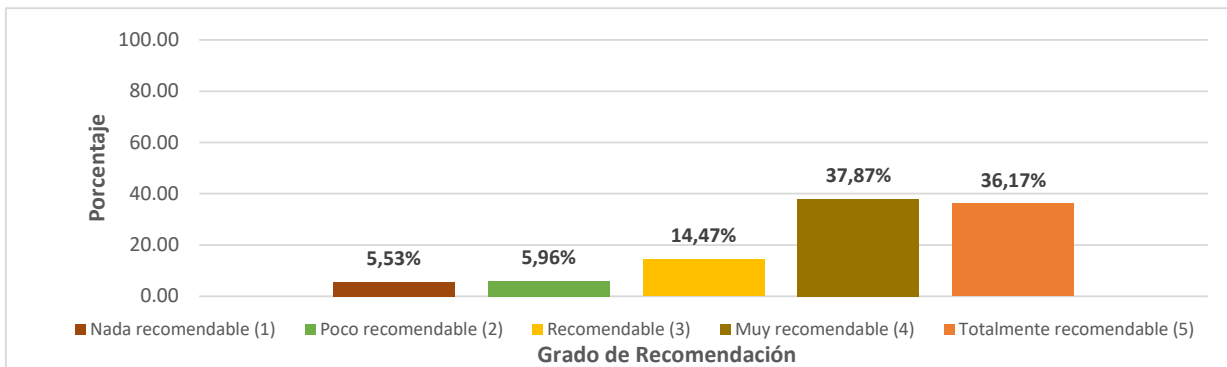
Como acción de mejora se propone dar visibilidad a la Universidad y a sus estudiantes, así como incrementar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incorporando acciones de mejora en la Planificación Estratégica.

2.16 Recomendar a la Universidad de Huelva a familiares y otras personas de tu entorno.

Valores	Cantidad de respuestas	Satisfacción	Porcentaje
1	13	nada recomendable	5,53%
2	14	poco recomendable	5,96%
3	34	recomendable	14,47%
4	89	muy recomendable	37,87%
5	85	totalmente recomendable	36,17%
Promedio = 3,93	235		

Código Seguro De Verificación	MUgsx49ufXGaFGqiqp8a5w==	Fecha	19/05/2025
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/MUgsx49ufXGaFGqiqp8a5w=	Página	12/13





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:

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

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 = 74,04%

Porcentaje pasivos (%) = nº pasivos / nº total encuestados / 100 = 14,47%

Porcentaje detractores (%) = nº Detractores / nº total encuestados / 100 = 11,49%

NPS = 62,55%



Código Seguro De Verificación	MUgsx49ufXGaFGqiqp8a5w==	Fecha	19/05/2025
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/MUgsx49ufXGaFGqiqp8a5w=	Página	13/13

